



Informe de Rendición de cuentas 2019

Dirección General de Registro Civil,
Identificación y Cedulación

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	3
3. RESULTADOS ALCANZADOS	5
4. CONCLUSIONES.....	22
5. RETOS 2020	28

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. Nuestra 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, cada año se producen más de 2.5 millones de cédulas electrónicas en promedio y desde el inicio de la modernización a la fecha, garantizando así la identidad única de más de 15,8 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, DIGERCIC asumió una nueva competencia: la emisión de pasaportes ordinarios a nivel nacional. Nuestra gestión permitió que se reduzcan los requisitos y los tiempos de espera, se destinen espacios exclusivos de atención, se amplíe el sistema de agendamiento de citas. En total, a la fecha se han emitido 1'151.795 de pasaportes ordinarios en las 25 agencias que brindan el servicio a nivel nacional.

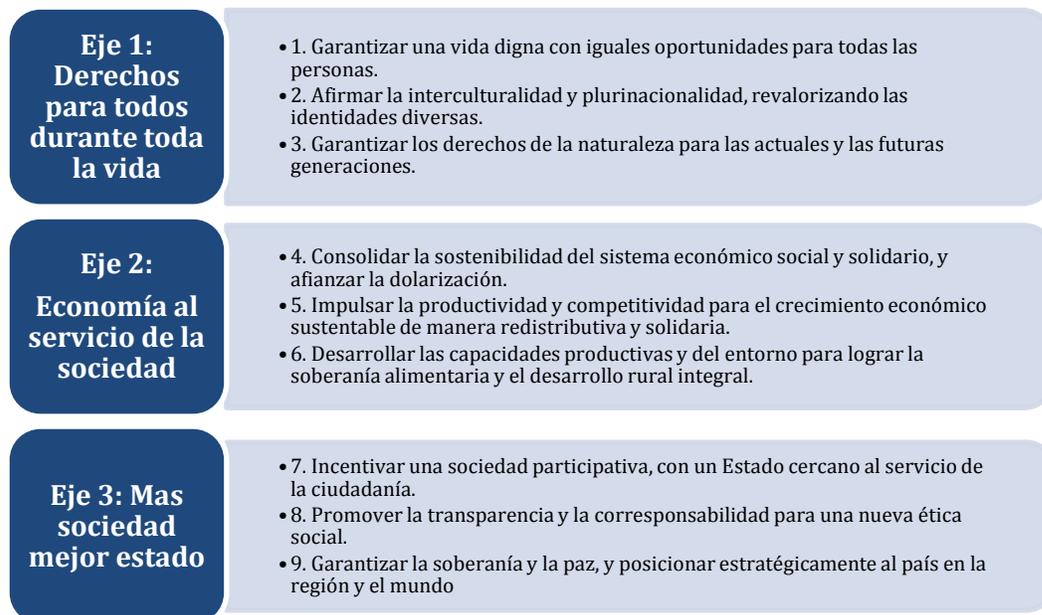
Finalmente, desde junio de 2017 se activó la Agencia Virtual, que permite la adquisición de certificados registrales en formato electrónico de: nacimiento, matrimonio, unión de hecho, identidad y estado civil; y, defunción. Este canal de atención está disponible los 365 días del año, a través de un dispositivo electrónico con acceso a internet.

2. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

El Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida definido para el período 2017-2021 por el Gobierno Nacional del Ecuador, constituye el documento conductor para el direccionamiento de la gestión pública en el cumplimiento de los programas de gobierno y el logro de metas nacionales, este instrumento se encuentra estructurado en torno a tres ejes programáticos y nueve objetivos nacionales, sobre la base de la sustentabilidad ambiental y del desarrollo territorial.

En el gráfico a continuación se expone los ejes y objetivos definidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

Grafico 1: Plan Nacional de Desarrollo – Ejes y objetivos



Fuente: Plan Toda una Vida

En este contexto, el Plan Estratégico de la Institución se alinea al tercer eje del Plan Nacional de Desarrollo, “Más sociedad, mejor Estado”, el cual promueve la participación ciudadana y la construcción de una nueva ética social basada en la transparencia y la solidaridad, un estado cercano con servicios de calidad y calidez, aportando al cumplimiento del objetivo 7: “Incentivar una Sociedad Participativa, con un Estado Cercano al Servicio de la Ciudadanía” a través de la ejecución de la política 7.7. “Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad”.

Una vez definido el alineamiento estratégico que la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación tiene para la gestión del Plan Nacional de Desarrollo y en base a las competencias y atribuciones otorgadas normativamente, se ha construido la planificación estratégica 2018 -2021, que rige el accionar institucional. Además se han definido los elementos orientadores que sustentan el accionar de la entidad y determinan hacia dónde quiere llegar, por lo que para el año 2021 se han establecido la misión, visión y objetivos estratégicos los cuales se citan a continuación:

Misión

"Prestamos servicios de registro civil e identificación de manera integral a través de canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia."

Visión

"Ser líderes en la prestación e innovación de servicios públicos, aportando significativamente al desarrollo del país, siendo un referente regional".

Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos planteados surgen como respuesta de lo que se debe alcanzar para el cumplimiento de la visión y determinan hacia donde se debe direccionar los recursos de la institución, para lo cual se consideró como punto de partida los ejes estratégicos del modelo de gestión institucional que son: Eficiencia Operacional, Sostenibilidad Financiera y Orientación al Ciudadano, los mismos que se listan a continuación:

Gráfico No 2 Objetivos Estratégicos -



Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica

3. RESULTADOS ALCANZADOS AL 2019

Con la finalidad de informar sobre los resultados alcanzados en el año 2019, a continuación se presenta los avances obtenidos a través de estadísticas e indicadores relevantes concernientes a los objetivos estratégicos atados al cumplimiento del plan estratégico institucional 2018 – 2021.

3.1 OE1 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 nuevo modelo de gestión que permita generar un cambio radical en la atención, 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 ISO 9001, ISO 3100 e ISO 27000.

Gráfico No 3 Modelo de atención al Usuario -



Fuente: Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa

Esta nueva gestión, se fundamenta en la satisfacción de nuestros usuarios que prioriza la calidad de los productos y servicios, a través del fortalecimiento de los procesos adjetivos (financieros, administrativos y de talento humano), generando internamente que el trabajo se realice de forma coordinada, mediante la conformación de equipos multidisciplinarios que buscan la mejora continua de la institución. Los resultados obtenidos a nivel de los 223 puntos de atención a nivel nacional incluyendo ARCES, ARCEF y agencias itinerantes, se muestran en el gráfico de medición de los atributos obtenidos a través de encuestas de satisfacción a los usuarios que se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfico No 4 Nivel de Satisfacción al Usuario -



Fuente: Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizacional

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 septiembre se inauguró el lactario en la Agencia Matriz, el cual se encuentra dispuesto para el uso usuarios internos y externos, además se dio inicio en abril 2019 a las actividades de remodelación de la Agencia Isabela en la provincia de Galápagos y las oficinas itinerantes de Junín y Minas de encuentran aprobadas para su ejecución.

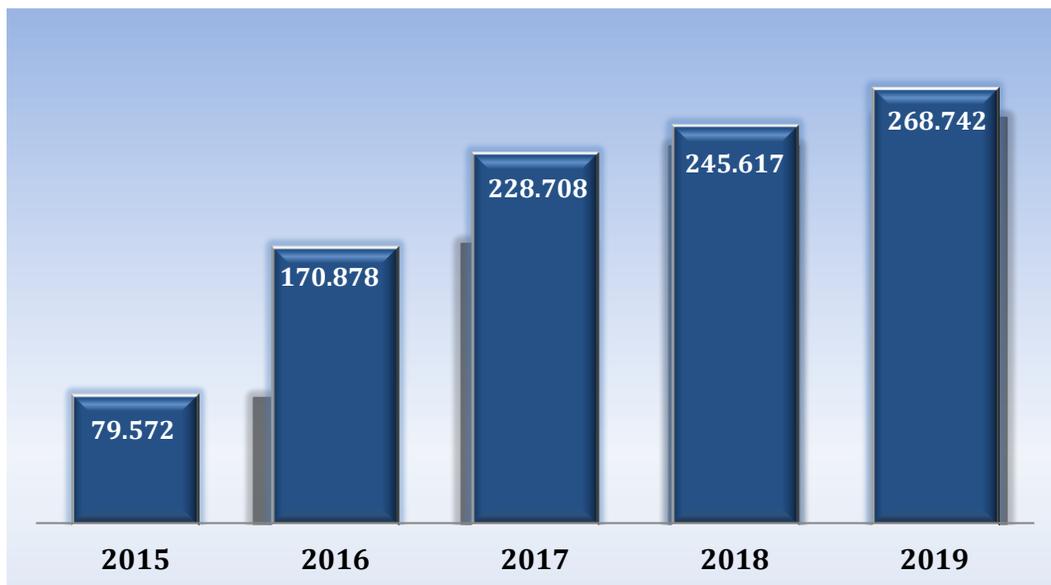
3.2OE2 Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad

Dando cumplimiento a las competencias otorgadas a la Institución, se han efectuado un total de 418.931 inscripciones de hechos y actos civiles a nivel nacional cuyo desglose se presenta en la gráfica a continuación:



En conjunto con el Ministerio de Salud Pública (MSP) y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), se ha implementado el sistema de registro de estadísticas vitales (REVIT), que permite realizar la captura de los datos vitales de recién nacidos y de personas fallecidas en establecimientos de salud, así como realizar el seguimiento de las inscripciones para medir efectividad y tomar acciones para incrementar las inscripciones de nacimiento y defunción oportunas. Actualmente, el sistema REVIT es utilizado en 599 establecimientos de salud públicos por un total de 5.123 médicos, con lo cual se ha logrado un incremento en el registro de electrónico, logrando para el año 2019 un total de 268.742 registros, con el uso de esta plataforma, el cual se evidencia en el gráfico a continuación:

Gráfico No 5. Registros Electrónicos de Nacimientos -



Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil

Con la publicación de la sentencia de la Corte Constitucional referente al matrimonio igualitario en el Registro Oficial, la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, realizó los ajustes requeridos para que los sistemas puedan atender los requerimientos de matrimonios entre parejas del mismo sexo a nivel nacional, con lo cual en el mes de julio de 2019 se ofició el primer matrimonio igualitario y el servicio se encuentra estandarizado a nivel nacional.

Gráfico No 7. Primer matrimonio igualitario -



Fuente: Dirección de Comunicación Social

La Dirección de Servicios de Registro Civil, con la finalidad de disminuir el subregistro, ha establecido un plan de fortalecimiento a ser desplegado en territorio, para que la ciudadanía acuda a realizar sus inscripciones de manera oportuna, mediante el cual se han mejorado las cifras de gestión conforme se lista a continuación:

- 1.-** Reducción del subregistro de nacimiento para el año 2019 en 0.08 puntos porcentuales respecto a lo obtenido en el año 2018.
- 2.-** Acercamiento del servicio al ciudadano a través de la ejecución de 661 brigadas móviles en territorio, capturando 8.192 inscripciones de nacimiento y 256 inscripciones de defunción, aportando con el 2.83% y 0.34%, respectivamente al total de inscripciones de nacimiento y defunciones capturadas a nivel nacional.
- 3.-** Desde agosto a diciembre del año 2019 la cantidad promedio de aporte de captura de inscripciones de nacimiento de ARCES en horarios extendidos al total de inscripciones de nacimiento registradas en cada una de las provincias donde funcionan las mismas es del 3.75%.

3.3OE3 Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país.

Garantizamos la identidad de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país con la emisión de cédulas biométricas. Somos uno de los pocos países en la región que entrega el documento de identidad el mismo día. Hasta finales del año 2019, son 15,813 millones de personas que cuentan con su documento electrónico único, lo que permite evitar el riesgo de una posible suplantación de identidad al ser un documento mucho mas seguro. Esta cantidad de personas con documento biométrico, representa el 92,89% respecto a la proyección poblacional al año 2019, emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en la gráfica a continuación se visualiza los avances de los últimos cinco años respecto al documento de cedulaación:

Gráfico No 8.- Ecuatorianos y Extranjeros cedulados por única vez acumulado a 2019



Fuente: Herramienta GPR

A nivel nacional se establecen brigadas de cedulaación en territorio, con la finalidad de incrementar el número de personas con documento de identificación biométrico. En la tabla a continuación se presentan los resultados obtenidos para el ejercicio fiscal 2019:

TIPO DE BRIGADA	BRIGADAS EJECUTADAS	CÉDULAS PRODUCIDAS
Organizacional	508	11.405
Solidaria	989	1.464
Sectores fuera de cobertura	2	71
Por convenio	42	1.761
TOTAL NACIONAL	1.541	14.701

Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

De igual forma promoviendo la igualdad de derechos en la ciudadanía, se ha entregado un total de 62.431 cédulas a personas con discapacidad, así como se ha promovido la entrega de cédulas a grupos minoritarios o vulnerables conforme se indica en la tabla a continuación:

Grupo vulnerable	Número de cédulas
Adultos mayores	159.859
Indígenas - Montubios	151.178
Afroecuatorianos - Negros - Mulatos	37.421

Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Cumpliendo con las atribuciones establecidas para la Dirección de Registro Civil en materia de pasaportes, se han hecho mejoras en la infraestructura institucional y en la actualidad contamos con instalaciones amplias y modernas. Actualmente, este servicio se brinda en 25 agencias y con 3 puntos de impresión y en el año 2019 se ha emitido un total de 455.360 pasaportes.

Suscripción del contrato para nuevo sistema de emisión de pasaportes biométricos y cédulas de identidad

Continuando con el esquema de modernización institucional, que se ha venido dando desde el año 2010, la DIGERCIC ha planteado el proyecto de Emisión de Documentos de Identidad y Pasaportes Electrónicos Integrado, el cual permitirá dar cumplimiento a normativa nacional establecida en la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles (LOGIDAC) y la Ley Orgánica de Movilidad Humana (LOMH), así como normativa internacional determinada a través de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), de igual forma permitirá implementar esquemas más robustos de seguridad para la identidad de los ecuatorianos en base a renovación e implementación tecnológica conforme esquemas probados a nivel mundial.

El proceso de contratación se inició en el mes de mayo del 2019, con la convocatoria a licitación internacional para la adquisición e implementación de un Sistema Informático para la Emisión de Documentos de Identidad y Pasaportes Electrónicos (SEDIP), incluyendo provisión de equipamiento, suscripciones/licencias de software, insumos y servicios conexos y la suscripción del contrato entre la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación y del Consorcio eDOC (firma adjudicada), se efectuó el 24 de octubre de 2019, en la ciudad de México Distrito. Federal.

El sistema permitirá, básicamente, la elaboración de pasaportes electrónicos y de un nuevo formato de cédula. El contrato contempla, entre otros puntos, el mantenimiento de equipos, la capacitación del personal del Registro Civil, el desarrollo de un sistema de emisión de pasaporte electrónico y la implementación del nuevo formato de cédula.

Pasaporte Electrónico

El pasaporte electrónico es un documento que asegura la identidad del portante en pasos fronterizos o cuando autoridades competentes exijan su presentación.

La información que se imprime en la hoja de datos así como la que se graba en un chip electrónico, incorporado en la contrapasta del documento, el chip electrónico permitirá realizar validaciones automáticas de la identidad al poder comparar el rostro del portante con la foto almacenada, realizando la validación biométrica de la identidad. Esto aporta mayor seguridad tanto al portador como a la entidad usuaria.

Nuevo formato de cédula

La nueva cédula mantendrá en gran medida los mismos elementos de seguridad que el documento actual. El material del que estará fabricada es policarbonato, no requiere de una lámina de seguridad ya que la información del ciudadano estará micro grabada, lo que aporta grandemente a la seguridad de la información. Por sus características, la cédula se constituirá también en un documento de viaje, entre los principales beneficios del nuevo formato de cédula, se encuentra la agilidad en la verificación de la información y la validez del documento; el incremento de la durabilidad y seguridad del documento (material tarjeta en policarbonato) y un nuevo diseño, con medidas de seguridad.

Gráfico No 9.- Suscripción contrato SEDIP



Fuente: Dirección de Comunicación Social

3.4 OE4 Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos

Alineados a la política de simplificación de trámites, liderada por el Sr. Presidente Constitucional de la República, Lic. Lenin Moreno Garcés, Registro Civil a partir del 22 de junio de 2017 se activa un canal virtual de atención, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al cual se puede acceder a través de un dispositivo electrónico con acceso a internet, al año 2019 la plataforma virtual cuenta con 22 servicios en línea, mismos que se encuentran distribuidos por categoría conforme se muestra en el cuadro a continuación:

Gráfico No 10.- Servicios Agencia Virtual

Certificados simples	<ul style="list-style-type: none"> • Nacimiento, unión de hecho, matrimonio, identidad y estado civil
Certificados de familiares	<ul style="list-style-type: none"> • Defunción, nacimiento, unión de hecho, matrimonio, identidad y estado civil
Registro de residencia	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar residencia y Registrar dependientes
Duplicado de Cédula	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Duplicado de Cédula, Solicitud de Duplicado Express
Agendamiento de turnos	<ul style="list-style-type: none"> • Agendamiento de turnos para pasaportes y Reimpresión y cancelación de turnos
Consultas	<ul style="list-style-type: none"> • Datos Información de donación de órganos tejidos y cédulas, Datos básicos de identidad, Formularios nacido vivo
Validación de certificados	<ul style="list-style-type: none"> • Validación de certificados
Servicios adicionales	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de solicitud en línea, Validación de datos personales, Comprobantes electrónicos

Fuente: Plataforma Agencia Virtual

Al año 2019, la plataforma cuenta con 351.717 usuarios inscritos y se han atendido un total de 154.702 servicios en las categorías de certificados simples, certificados de familiares y duplicados de cédula:



Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos

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 concretar 155 convenios de interoperabilidad con instituciones públicas y privadas, las cuales han generado 6'827.339 transacciones en el sistema nacional de ciudadanía, 26'892.962 consultas de datos vía web services y una recaudación total de 7'459.300,97 por concepto de servicios electrónicos e interoperabilidad.



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.

En el año 2019 se han otorgado un total de 69.526 certificados de firma electrónica en 31 agencias de Registro Civil a nivel nacional contribuyendo significativamente al establecimiento del Gobierno Electrónico.

3.5OE5 Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica

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.

En este contexto, en el año 2019 se han ejecutado dos proyectos de sincronización de actas registrales, los cuales corresponden a la depuración de la base de no cedulados y de actas de matrimonio.

El Proyecto de sincronización de no cedulados consiste en la comparación de estos registros con la base de datos de CEDULADOS con el fin de eliminar los registros de no cedulados y de ser el caso, conferir las actas registrales para completar la información de los usuarios. Los resultados alcanzados una vez que se completó con esta gestión son:

TIPO DE REGISTROS	CANTIDAD
REGISTROS DE NO CEDULADOS FALLECIDOS	313.909
REGISTROS DE NO CEDULADOS	380.414
REGISTROS DE NO CEDULADOS ELIMINADOS	301.549
TOTAL REGISTROS	995.872

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

El Proyecto de Sincronización de actas matrimoniales consiste en la depuración de la base de datos del Registro Civil, en base a la comparación de las actas registrales de matrimonio de los archivos provinciales y nacional con la información que consta en los aplicativos de la institución, con el fin de actualizar la información registral de los ciudadanos a la fecha se ha han obtenido los resultados indicados en la tabla a continuación:

TOTAL PARTIDAS A SINCRONIZAR	NUM. ACTAS SINCRONIZADAS
2'659.105	501.084
81,16 %	18,84 %

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

Asimismo como aporte al proceso de gobierno electrónico y simplificación de trámites se completó la digitalización de 3.468.421 de documentos registrales a nivel nacional y se actualizó 125.857 documentos registrales en el archivo nacional.

3.6 OE6 Incrementar la eficiencia institucional 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, en el año 2019 se ha fortalecido la gestión de la entidad, lo que ha permitido alcanzar nuevos logros entre los que se destacan:

 <p>✓ 45 sitios certificados a nivel nacional en la Norma Internacional de CALIDAD ISO 9001:2015.</p>	  <p>Postulación - MDT Simplificación de Trámites con el servicio de “Duplicado de Cédula” Postulación al Premio Interamericano a la Innovación para la gestión pública efectiva 2019 categoría: Innovación en la inclusión social.</p>	 <p>Postulación al cuarto nivel de madurez Institucional “Excelente” del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia</p>
--	--	--

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

En el anterior período se concretó 6 eventos de auditoría a 52 sitios a nivel nacional, como resultado de esta gestión se evidenció un total de 17.204 hallazgos, que reflejaron 14.763 conformidades, lo cual representa un cumplimiento del 86% del Sistema de Gestión de Calidad frente a la Norma ISO 9001.

ECUADOR REFERENTE REGIONAL

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación - DIGERCIC como representante del Comité Ejecutivo de CLARCIEV, presidió la Mesa Técnica de "Gestión de Atención al Usuario", misma que implementó el Modelo de Atención del Usuario a nivel regional, adicionalmente se entregó el documento final de la "Guía de Atención al Usuario" que se aplica en Ecuador y se adaptó para que sea utilizada por todos los países de la región.

En el período 2018 - 2020 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 2020-2025", como representante del Comité Ejecutivo de CLARCIEV, gestionó la aprobación del primer borrador del Plan Estratégico, y a la fecha está trabajando en el levantamiento de información de proyectos e indicadores conforme cronograma.



Fuente: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

3.7 OE7 Incrementar el desarrollo del talento humano de la DIGERCIC

Con la finalidad de incrementar las competencias y aptitudes en el talento humano que forma parte de la Institución, se generó el proceso de identificación de necesidades de capacitación del período 2019 acorde con la metodología dispuesta por el Ministerio de Trabajo, y en base a este proceso, se generó el respectivo plan

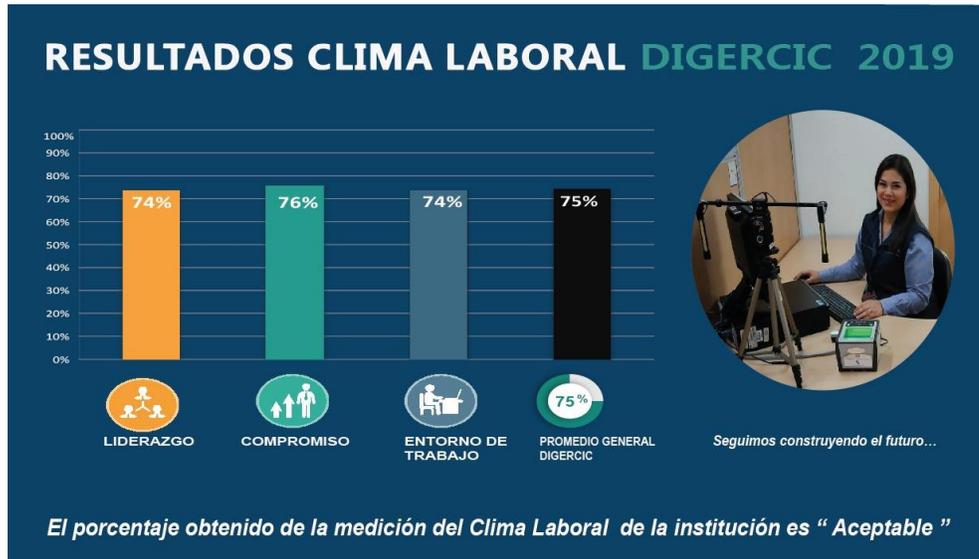
de capacitación, el cuál se encuentra encaminado a mejorar las habilidades y destrezas del personal que labora en la entidad.

Considerando que no existe asignación presupuestaria para la gestión de formación y capacitación, se ha priorizado el desarrollo de capacitaciones en modalidad gratuita y en convenio con otras instituciones públicas. Se han realizado 65 eventos de capacitación en los que han participado un total de 1.378 funcionarios en los que se ha cumplido con temática acorde a las competencias y atribuciones de las unidades administrativas según se indica en la tabla a continuación:

TEMÁTICA	NUM. PERSONAS CAPACITADAS
Actualización del Sistema SURI	313
Procedimientos Varios	273
Reglamento de Seguridad y Salud Laboral	123
Consumo de Drogas y Alcohol	113
Atención al usuario	102
Liderazgo, trabajo en equipo y actitud al cambio	90
Reglamento de higiene y seguridad en el trabajo e introducción a la Seguridad y Salud Laboral	54
Manipulación manual de cargas y prevención de lesiones osteo musculares	45
Software WPS	40
Relaciones Humanas	39
Uso de Plataforma Méritos y Oposición Evaluar	27
Mesa de Soporte TIC	20
Uso de la Intranet	19
Política de Atención al Usuario	18
Seguridad de la Información	18
Planificación de Proyectos	17
Uso de Software WPS	17
Validación de Perfiles	14
Software WPS	13
Movimientos repetitivos y posturas en el trabajo	12
Control y Administración de Bienes en el Sector Público	11
Total	1378

Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

Conforme la evaluación del Ministerio de Relaciones Laborales respecto de la medición de clima laboral para el año 2019, la Institución alcanzó un porcentaje de 75%, 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%.



Fuente: Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa

3.8 OE8 Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la DIGERCIC

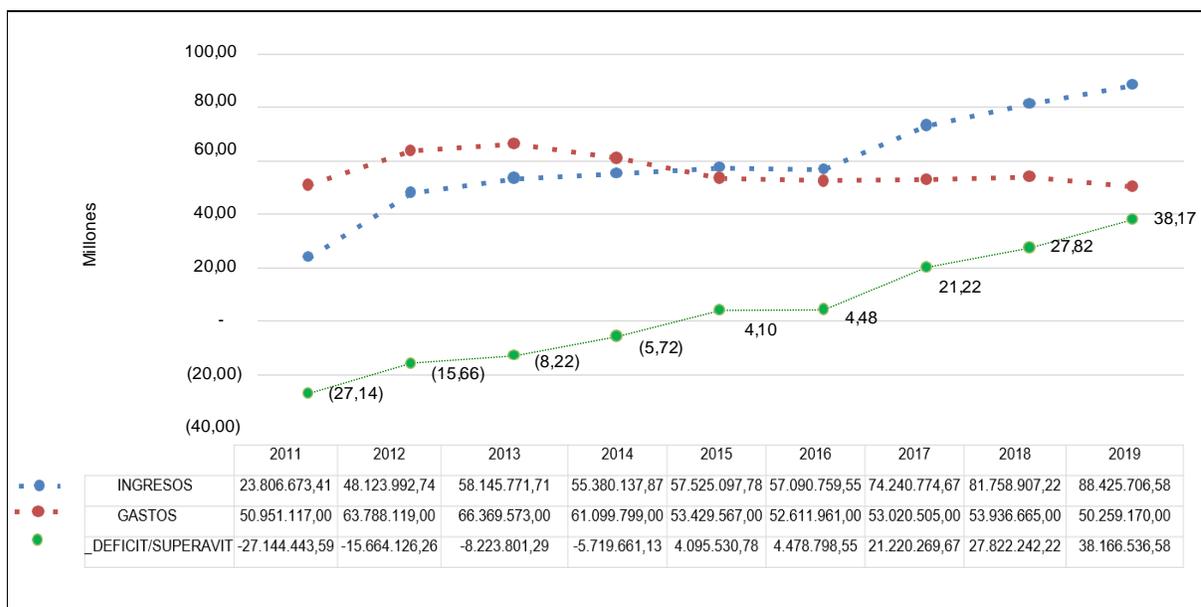
La gestión institucional y la aplicación del Modelo de Gestión Institucional para atención al usuario, han permitido a la entidad lograr una gestión un ingreso sostenido a través de los años el cual se ha incrementado considerablemente al momento que la Institución asumió la gestión de pasaportes en el año 2017, en la gráfica a continuación se muestran el histórico desde el año 2015.

HISTÓRICO DE INGRESOS EN MILLONES USD



Fuente: Dirección de Planificación e Inversión

En el año 2019, se continúa con el proceso de crecimiento en la sostenibilidad financiera, alcanzando un superávit de 38.166.536,58 USD, a finales del año, lo cual refleja la efectividad de las acciones institucionales para mejorar la gestión y lograr importantes índices de rentabilidad.



Fuente: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica

4. PROCESO DE DELIBERACION Y APORTES CIUDADANOS

Una vez que se reactivó el proceso de rendición de cuentas mediante Resolución No. CPCCS-PLE-SG-042-2020-251 del 15 de julio de 2020, por parte de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica se procede a realizar la actualización del cronograma de trabajo para completar las fases 2 y 3 del proceso de rendición tanto a nivel de planta central como desconcentrado.

La gestión se cumple institucionalmente y en el caso de planta central se realiza la deliberación de rendición de cuentas el 15 de septiembre de 2020, en dicho evento se registra una participación de 159 personas y la Máxima Autoridad mediante transmisión en vivo procede a dar a conocer la gestión del 2019.

En la tabla a continuación se presenta la información consolidada de aportes y de igual manera un plan de acción que se ha propuesto considerando las principales intervenciones dados por los usuarios.

MATRIZ DE APORTES CIUDADANOS PLANTA CENTRAL

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA		COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
N.º	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
1	159	No Aplica	Buenas tardes sr Director. De qué manera se está cuidando la salud ante esta pandemia?	Se indica a la usuaria que: Mantenemos protocolos de bioseguridad y medidas de prevención para precautelar la salud y seguridad de nuestros usuarios y funcionarios dentro de las agencias habilitadas. Por ejemplo dentro de nuestras instalaciones, el uso de mascarilla es obligatorio, desinfección de espacios físicos, uso de alcohol antibacterial, respeto al distanciamiento físico, entre otras medidas.
2		No Aplica	He llegado hasta aquí, debido que he tratado de contactarme con el registro civil vía telefónica, he enviado	Estimada, los turnos se habilitan paulatinamente de acuerdo al aforo permitido. En caso de requerir su pasaporte de manera

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA		COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
N.º	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
			<p>emails y mensajes en redes sociales y aun no tengo respuesta.</p> <p>En lo que respecta a las llamadas que he realizado, contestan pero enseguida cortan, cosa que es de muy mala educación y muy bajo prestigio, mucho más viniendo de una ente gubernamental.</p> <p>Me es necesario renovar mi pasaporte, tengo desde hace más de un mes que he queriendo hacer ese trámite y no obtengo ningún resultado, por favor necesito que me ayuden como hacer.</p> <p>He tratado de agendar turno de manera virtual para la zona de Guayaquil, y salen que todos los cupos no están reservados, en los otros días salen, no disponible; en lo que es Santa Elena, específicamente en Salinas, he tratado de agendar y sale que no esta disponible; siendo esto una completa molestia, debido que la pagina no la manejan de manera correcta, ya que si no hay turnos al menos dejar un respuesta, o tal vez una fecha próxima a la que se puede agendar</p>	<p>urgente, ayúdenos detallando su caso al correo reagendamiento.pasaportes@notificaciones.registrocivil.gob.ec, con los respaldos necesarios, para dar seguimiento a su caso. Muchas gracias</p>

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA		COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
N.º	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
3		No Aplica	Con el pasaporte electrónico ya puedo obtener la Visa Schengen?	Estimada, con la emisión del #PasaporteElectrónicoEc aportamos a las negociaciones que lleva Cancillería para la exención del visado Schengen.
4		No Aplica	Cuáles son los tramites que se puede hacer por la Agencia Virtual?	Estimada, a través de nuestra Agencia Virtual puede obtener en línea: certificados digitales, inscribir una defunción, consultar su condición de donante y agendar un turno para los servicios de inscripción de nacimiento, cedulación, pasaporte y entrevista de matrimonio.
5		No Aplica	Por favor ayúdenme quiero inscribir a mi bb y no puedo agendar la cita	Se adjunta el video tutorial con el paso a paso para agendar su turno. En caso de tener inconvenientes por favor escribanos al correo servicios@registrocivil.gob.ec
6		No Aplica	Actualmente, ¿cuántas agencias del Registro Civil están habilitadas para la atención presencial?	La respuesta la dio el Director General dentro de la transmisión en vivo a partir de las preguntas hechas por la ciudadanía
7		No Aplica	Cuáles son los trámites q se pueden hacer en la agencia virtual?	La respuesta la dio el Director General dentro de la transmisión en vivo a partir de las preguntas hechas por la ciudadanía
8		No Aplica	Por la pandemia no inscribí el nacimiento de mi hija, hasta cuando puedo realizarlo y que pasos debo seguir	Lo que establece la ley que regula el Registro Civil, la LOGIDAC dice que las inscripciones de nacimiento ordinarias se realizan dentro de los 90 días posteriores al

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA				
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA				
N.º	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
				<p>alumbramiento luego de ese período las inscripciones que se realizan son inscripciones extraordinarias, entonces cabe indicar que en ambos casos el trámite es gratuito, es decir que no tiene costo. Cuáles son los pasos? Lo primero que hay que hacer hoy en un contexto de pandemia es agendar un turno en la Agencia Virtual de Registro Civil, entonces usted tiene que ingresar a virtual.registrocivil.gob.ec y seleccionar la agencia y el trámite que en este caso es de agendamiento de turnos para inscripción de nacimientos y luego de eso poder seleccionar el día y la hora para poder realizar este trámite.</p> <p>Cuáles son los requisitos? El formulario de nacido vivo que emite el MSP o la casa de salud y también la cédula de identidad de los progenitores. En caso de que no estén casados los padres, deben acudir los dos al registro civil, si están casados puede ir uno de ellos, lo importante aquí es que no es necesario que el recién nacido acuda al Registro Civil.</p>

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA		COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
N.º	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
9		No Aplica	Actualmente cuantas agencias de registro civil están habilitadas para la atención presencial	Nosotros en este momento tenemos 180 agencias habilitadas a nivel nacional que prestan servicios en virtud de la semaforización de cada uno de los cantones a nivel nacional pero es importante recordarle a la ciudadanía que esta disponible nuestra agencia virtual 24 horas al día los 7 días de la semana, simplemente tiene que ingresar a virtual.registrocivil.gob.ec y va a poder obtener diferentes servicios de Registro Civil.
10		No Aplica	Cuales son los servicios de Registro Civil que requieren agendamiento?	Hoy nos encontramos en una nueva normalidad producto de la pandemia del COVID -19, entonces tenemos que tener claro cuáles son los servicios que quizás antes no requerían turno, que hoy si. Dentro de ellos esta: el servicio de inscripción de nacimiento, el servicio de cedulación, el servicio para agendamiento de matrimonio civil y el servicio de emisión de pasaportes. Cuales son los servicios que no necesitan agendamiento de turno: el servicio de inscripción de certificados de defunción como para tener el certificado de defunción y también el servicio de firma electrónica.

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA				
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA				
N.º	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
11		No Aplica	Buenas tardes por la pandemia no inscribí el nacimiento de mi hija. Hasta cuando puedo realizar el proceso y que pasos debo seguir?	La respuesta la dió el Director General dentro de la transmisión en vivo a partir de las preguntas hechas por la ciudadanía. Adicionalmente se generó una respuesta por parte de uno de los asistentes.
12		No Aplica	Cuales son los trámites que pueden hacerse en la agencia virtual?	Esto para nosotros es muy importante porque como Institución estamos potenciando el servicio en línea. Cuales son estos certificados? Los certificados registrales de nacimiento, de matrimonio, de defunción, certificados de unión de hecho, certificados de identidad y estado civil, el certificado que hicimos el 3 de abril a raíz de la pandemia que es el certificado de solicitud de inscripción de defunciones en línea, todo esto se puede hacer en el mismo portal y los usuarios deben agendar su turno para también como mencionábamos anteriormente servicios de nacimiento, de matrimonios, y otros servicios, pero lo importante aquí es que podamos irnos acostumbrando a ya dejar un poco los canales presenciales y poder utilizar el canal virtual, que además es sumamente sencillo, seguro y confiable.

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA		COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
N.º	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
13		No Aplica	Entre las intervenciones por parte de los participantes en la transmisión en vivo, de igual manera se registra 134 felicitaciones por la gestión efectuada en el año 2019.	Por parte de la Institución como respuesta se agradece el reconocimiento recibido respecto del trabajo efectuado.

Fuente Transmisión en vivo de la deliberación.

MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN

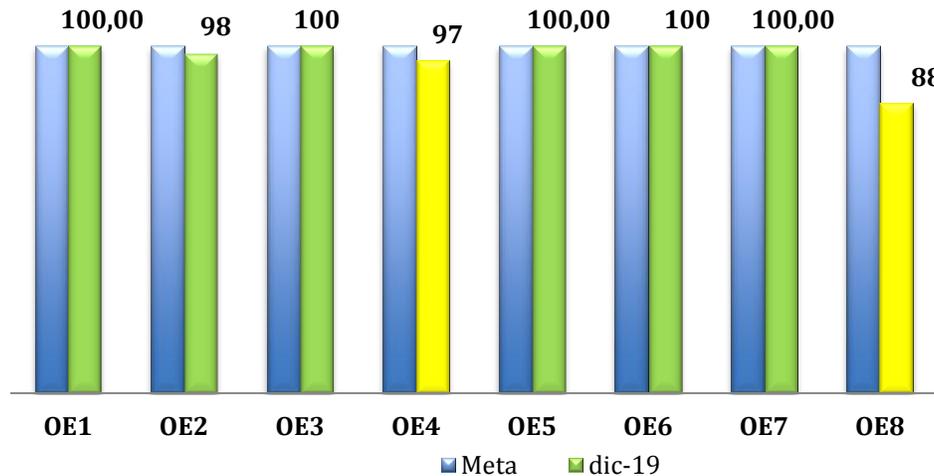
N.º	APORTES CIUDADANÍA	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	De las doce (12) preguntas que los ciudadanos hicieron en la deliberación pública cinco (5) de ellas se encuentran relacionadas a la necesidad de conocer cómo se realiza el agendamiento de turnos especialmente en el servicio de inscripción de nacimientos.	Activar mensajes en redes sociales con la finalidad de dar a conocer a la ciudadanía sobre el trámite de inscripción de nacimientos y los servicios disponibles en la Agencia Virtual.	Dirección de Comunicación Social	06/11/2020
2	Tres (3) de las preguntas efectuadas por los asistentes se refieren a la necesidad de conocer que trámites se pueden hacer a través de la agencia virtual.			

Fuente Acuerdos internos planes de acción.

5. CONCLUSIONES

Los resultados denotan la percepción positiva del ciudadano hacia la Institución, y el compromiso que existe para trabajar a nivel de todos los objetivos estratégicos definidos en la planificación estratégica, en base de los indicadores y estadísticas

asociadas al cumplimiento de dichos objetivos se ha obtenido resultados positivos en cada ámbito de medición los cuales se reflejan en el índice de gestión institucional que al mes de diciembre ha llegado a un porcentaje de 98,85%, en la gráfica a continuación, se presenta el cumplimiento de la gestión de los objetivos estratégicos respecto de las metas planteadas para el año 2019.



Fuente: Dirección de Seguimiento de planes, programas y proyectos

El índice de satisfacción del usuario a nivel nacional obtuvo durante el período 2019, un resultado del 93,8%, 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 operativas 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 2019 el promedio obtenido por la institución fue del 75%, 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.

Uno de los hitos más importantes de la gestión del año 2019, fue la suscripción del contrato del proyecto SEDIP, con el consorcio EDOC el 24 de octubre de 2019, lo cual permitirá realizar una renovación tecnológica en el ámbito de cedulação e identificación en el año 2020.

Una vez concluido el proceso de deliberación, se puede evidenciar que la ciudadanía acoge con agrado la gestión realizada para el año 2019. Considerando las preguntas y aportes realizados se plantea un proceso informativo por parte de la Dirección de

Comunicación Social, con lo que se espera lograr mayor conocimiento sobre los servicios que se ofertan y los trámites a ser ejecutados.

6. RETOS 2020

Los principales retos de gestión para el año 2020, se listan a continuación:

- Implementación de nueva plataforma de emisión de documentos electrónicos de identidad y viaje Proyecto SEDIP.
- Emisión de la cédula de identidad bajo un nuevo formato.
- Implementación de entrega de Pasaportes a domicilio.
- Implementación de autenticación facial y dactilar.
- Continuación con la sincronización y digitalización del archivo registral
- Implementación de pago de servicios de la DIGERCIC en Agencias de Bancos.
- Implementación de la norma ISO Anti Sobornos 37001.
- Continuación con la participación en el programa de Brigadas Toda una Vida.
- Entrega de nuevos espacios para mejorar la Atención al Usuario:
 - ✓ Pasaporte Guayaquil, Cuenca.
 - ✓ Lactarios.
 - ✓ Remodelación Isabela.
 - ✓ Remodelación General Villamil Playas