

Informe

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Informe de Gestión 2020

Coordinación Zonal 6

Marzo 2021

Elaborado por:	Aprobado por:
Ing. Paola Durán Araujo ANALISTA DE OPERACIONES Y CALIDAD ZONAL 6	Ing. Diego Cabezas Landeta COORDINADOR ZONAL 6





ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	3
2. COBERTURA	4
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD	5
4. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019	6
5. RESULTADOS OBTENIDOS	8
6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	11
7. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS	12
8. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO	12



1. ANTECEDENTES

Mediante decreto del Congreso de la República del Ecuador, publicado en el Registro Oficial 1252 de 29 de octubre de 1900, se dispuso "Desde el 10 de enero de 1901, establéese en la República el Registro Civil...";

Mediante decreto ejecutivo 8 publicado en el Registro Oficial 10, de fecha 24 de agosto de 2009, se adscribió la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, y en su artículo 21 inciso segundo establece que: "La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación será una entidad descentralizada y desconcentrada administrativa y financieramente, su representante legal será el Director General";

Mediante decreto ejecutivo 331 publicado en el Registro Oficial 70 del 28 de julio de 2005, se creó el Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación con el carácter de único y con el fin de garantizar el derecho a la identidad de los ciudadanos ecuatorianos y de los extranjeros residentes en el territorio nacional para el ejercicio de sus derechos constitucionales;

Que, mediante Acuerdo Ministerial 001-2019, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información nombró al Lcdo. Vicente Andrés Taiano González como Director General de Registro Civil Identificación y Cedulación, desde el 18 de enero de 2019;

Que, el 21 de abril del 2019, el Lcdo. Vicente Andrés Taiano González, Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación mediante acción de personal DIGERCIC-DATH-2019-021, resolvió nombrar en el cargo de coordinador zonal 6 de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, al Ing. Diego Ramiro Cabezas Landeta;

En Suplemento del Registro Oficial N° 163 de 17 de marzo de 2020 se publicó el Decreto Ejecutivo N° 1017, suscrito por el señor Presidente de la República del Ecuador, Lic. Lenin Moreno Garcés, mediante el cual declara: "Estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud (...)".

El artículo 6 del mencionado decreto, establece: "Respecto de la Jornada Laboral, dispone lo siguiente: a) Se suspende la jornada presencial de trabajo entre el 17 al 24 de marzo de 2020, para todos los trabajadores y empleados del sector público y del sector privado. El Comité de Operaciones de Emergencias Nacional, una vez evaluado el estado de la situación, podrá prorrogar los días de suspensión de la jornada presencial de trabajo. Para el efecto, los servidores públicos y empleados en general que su actividad lo permita, se acogerán al teletrabajo en todo el territorio nacional conforme el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020 (...)".

El 28 de abril de 2020, el Comité de Operaciones de Emergencias Nacional (COE Nacional) resolvió "Una vez cumplida la primera etapa de que inició tras la de emergencia sanitaria por COVID-19 y el estado de excepción mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, a partir del 04 de mayo de 2020 inicia la etapa del "Distanciamiento Social", misma que se basará en una semaforización del territorio nacional tomando en cuenta las disposiciones en la presentación adjunta (...)".

La presentación adjunta a la Resolución del COE Nacional de 28 de abril de 2020 establece: Criterios para cambios de fase y para la toma de decisiones en cada cantón; además, ratifica las responsabilidades que le corresponden a cada Municipio y las responsabilidades ciudadanas; establece las restricciones y normas obligatorias (a nivel nacional) que regirán durante la etapa de "Distanciamiento Social"; también establece tres posibles colores para la semaforización de cada cantón, cada color con sus parámetros; y, dispone que cada COE Cantonal resolver desde el 4 de mayo de 2020 iniciar su semáforo en Rojo, Amarillo o Verde e informar al COE Nacional y Provincial.

Que, mediante Acuerdo Ministerial 029-2020 de 29 de septiembre de 2020, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, nombró al economista Rodrigo Fernando Avilés Jaramillo como Director General de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación;

Con memorando DIGERCIC-CGPGE.SPP-2021-0036-M, la ingeniera Daniela Lizeth Rodríguez Lara, directora de Seguimiento, Planes, Programas y Proyectos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación expone (...)Con la finalidad de dar cumplimiento al REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS expedido por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), en el cual se indica que las Instituciones deberán conformar un "Equipo de Rendición de Cuentas" tanto en las Unidades Administrativas Financieras (UDAF) como en las Entidades Operativas Desconcentradas (EOD)... se solicita elaborar el informe zonal y presentación correspondiente a cada provincia tomando en cuenta los formatos

que serán enviados al correo electrónico considerando el tamaño de la información(...). En cumplimiento a lo expuesto se emite el presente informe.

2. COBERTURA

La Coordinación Zonal 6 situada en la provincia del Azuay, cuenta en la actualidad con 3 Oficinas Técnicas (Azuay, Cañar y Morona Santiago) y 26 agencias, las cuales prestan sus servicios a la ciudadanía de forma permanente de conformidad a lo establecido en los diferentes cuerpos legales, es una de las zonas con mayor productividad a nivel nacional gracias al esfuerzo y compromiso de sus autoridades y de cada uno de los servidores que la conforman, estructurada de la siguiente manera:



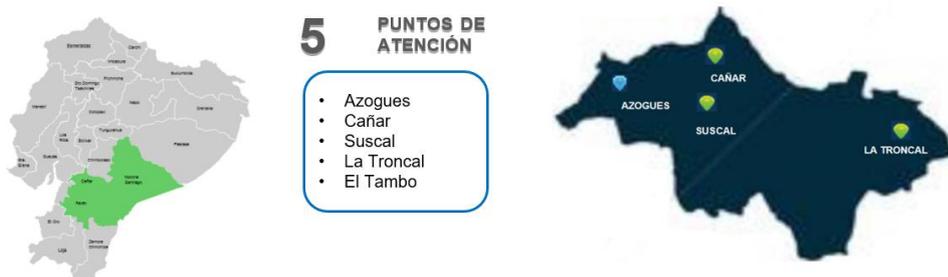
La provincia del Azuay cuenta con una agencia de tipología A, brinda todos los servicios, sin embargo, por razones de infraestructura no contamos en la agencia San Blas con el servicio de Matrimonios, Unión de Hecho ni Firma Electrónica. Una agencia de tipología B, en la que contamos con los servicios antes mencionados, las dos son punto de impresión de cédulas y se ubican en la ciudad de Cuenca. Las demás son tipología C (1), D (2) y E (6) y un ARCÉS.

AZUAY



La provincia de Cañar cuenta con una agencia de tipología B, brinda todos los servicios, excepto servicios de registros del exterior, contamos con punto de impresión de cédulas más no de pasaportes, se ubica en la ciudad de Azogues. Las demás son tipología C (2) y E (2).

CAÑAR



La provincia de Morona Santiago cuenta con una agencia de tipología B, brinda todos los servicios, excepto servicios de registros del exterior, contamos con punto de impresión de cédulas más no de pasaportes, se ubica en la ciudad de Macas.

MORONA SANTIAGO



La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, plantea su misión institucional de la siguiente manera: “Prestamos servicios de registro civil e identificación de manera integral a través de canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia.”

En referencia a lo citado anteriormente se debe resaltar que en los últimos años la institución ha incrementado sus servicios para atender de manera integral a la ciudadanía, por cuanto la demanda y afluencia de usuarios ha crecido significativamente llegando inclusive a duplicar la productividad y metas propuestas.

Desde el mes de octubre de 2020 se implementó el aplicativo SEDIP para pasaportes considerándose a Cuenca como punto de impresión inclusive de otras provincias ajenas a la coordinación zonal 6 (Loja y Zamora); así también desde febrero del presente año se implementó SEDIP para el servicio de emisión de cédulas electrónicas.

3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

- Políticas públicas interculturales:

- **Descripción:** La operación de agencias de atención de la DIGERCIC modernizadas en las localidades anotadas, cubre la demanda potencial por parte de etnias, pueblos y nacionalidades
- **Detalle de los principales resultados obtenidos:** La Coordinación Zonal 6 de Registro Civil, Identificación y Cedulación, cuenta a nivel zonal con 26 puntos de atención 100% operativos, además de la cobertura a nivel zonal con atención mediante brigadas móviles, en sectores vulnerables

La Coordinación Zonal 6 cuenta con:

- 9 puntos de atención completamente remodelados
- 7 puntos de atención modernizados
- 6 agencias totalmente construidas.

- **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad**

Agencia Gualaceo de la provincia de Azuay, beneficia a 9 parroquias: Gualaceo, Jadán, Luis Cordero, Zhidmad, San Juan, Remigio Crespo, Mariano Moreno, Daniel Córdova y Simón Bolívar.

Agencia Cañar de la provincia de Cañar, beneficia a once parroquias: Chontamarca, Chorocopte, Ducur, General Morales, Gualleturo, Honorato Vásquez, Ingapirca, Juncal, San Antonio, Ventura, Zhud.

Agencia Macas de la provincia de Morona Santiago, beneficia a nueve parroquias y ciudades: 9 de octubre, Cuchaentza, Proaño, Río Blanco, San Isidro, Sevilla Don Bosco, Sinaí, Zúñac y la ciudad de Macas.

Agencia Gualaquiza de la provincia de Morona Santiago beneficia a diez parroquias: Gualaquiza, Mercedes, Molina, Bomboiza, Nueva Tarqui, San Miguel de Cuyes, Amazonas, Chigüinda, Bermejos, El Rosario, y El Ideal.

Agencia de Taisha de la provincia de Morona Santiago beneficia a cuatro parroquias: Huasaga (Cab. en Wampuik), Tuutinentza, Macuma, Pumpuenta; y, a la cabecera cantonal.

- Políticas públicas generacionales:

- **Descripción:** Operación de 2 agencia de Registro Civil en Establecimientos de Salud /ARCES, brindando servicio en: Hospital Vicente Corral Moscoso y Hospital de Macas; atendiendo la inscripción oportuna de

- niños y niñas. Implementación del REVIT Sistema Nacional de Registro de Datos Vitales, permite el ingreso oportuno de datos de los recién nacidos en el momento mismo del parto.
- **Detalle de los principales resultados obtenidos:** 2 agencias de Registro Civil en los Establecimientos de Salud (operativas) ARCES, se realizó la inscripción de 773 niños y niñas, pese a la pandemia que atravesamos; estos inscriben de manera electrónica a los recién nacidos. En general se ejecutaron 17.713 registros oportunos de nacimientos en la CZ6.
 - **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** El contar con puntos de ARCES, es un aporte muy importante para la Coordinación Zonal, ya que de esta manera el funcionario da a conocer mediante charlas, entrega de volantes informativos los beneficios de contar con un registro de nacimientos, documentos habilitantes para realizar la inscripción, beneficiando a la ciudadanía con este servicio de manera ágil y oportuna.
 - Políticas públicas de discapacidades:
 - **Descripción:** De conformidad con la ley, se han emitido sin costo, cédulas y pasaportes a personas con discapacidad, así como servicios de Registro Civil, entre otros: Copias Íntegras, Partidas de Nacimiento y Resoluciones Administrativas, etc.). También se registra la emisión de pasaporte a personas que presentan el carnet del CONADIS.
 - **Detalle de los principales resultados obtenidos:**
 - 2.489 cédulas entregadas sin costo a personas con discapacidad.
 - 26.589 servicios de Registro Civil otorgados sin costo a personas con discapacidad.
 - 692 pasaportes emitidos a personas con discapacidad.
 - Todos estos servicios representan un valor USD 0.00
 - **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** Aporta con la exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad.
 - Políticas públicas de género:
 - **Descripción:** En la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, publicado en el Registro Oficial Suplemento 684 de 04 de febrero de 2016. Art. 78 y Art. 94
 - **Detalle de los principales resultados obtenidos:**
 - 38 cambios de nombre hasta los 90 días
 - 11 cambio de género"
 - **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** "El Art. 78 permite que toda persona desde los 18 años de edad por sus propios medios, por una sola vez podrá cambiar sus nombres propios, alterar el orden de los mismos, suprimir uno cuando conste más de dos o aumentar cuando conste con uno solo nombre, sin más que su voluntad ante la autoridad competente de la dirección General de registro Civil, Identificación y Cedulación.
El Art. 94 Indica que Voluntariamente, al cumplir la mayoría de edad y por una sola vez, la persona por autodeterminación podrá sustituir en campo sexo por el de género que puede ser: masculino o femenino. El acto se realizará en presencia de dos testigos que acrediten una autodeterminación en esta Ley y su reglamento. Este cambio no afectará los datos del registro único de la persona relativos al sexo. De darse esta situación, el peticionario podrá solicitar el cambio de los nombres a causa de la sustitución del campo sexo por el de género."
 - Políticas públicas de movilidad humana:
 - **Descripción:** El Registro Civil acerca el servicio de cedulación e inscripciones mediante la realización de brigadas móviles.
 - **Detalle de los principales resultados obtenidos:** 18 brigadas realizadas en Cañar, 26 brigadas realizadas en Morona Santiago y 49 brigadas realizadas en Azuay.
 - **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** La finalidad de las brigadas móviles es acercar nuestros servicios a los lugares más alejados de la zona central del país, lugares de difícil acceso y usuarios vulnerables.

4. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Las acciones que se han tomado para atender los aportes ciudadanos, mismos que se receptaron en la deliberación de rendición de cuentas del período 2020:

N.º	PROVINCIA	APORTES CIUDADANÍA	ACCIÓN
1	AZUAY	Erika Piedra: Buenas tardes, una consulta, mi bisabuelo tiene 103 años de edad y extravió su cédula hace mucho tiempo, casi no puede levantarse y menos ahora que atravesamos una pandemia, sin embargo, tiene la ilusión de volver a tener su documento de identidad. ¿Hay alguna manera de que, como institución, puedan ayudar a este segmento de la población?	Brigadas móviles para atender los requerimientos de las personas adultos mayores, acercando el servicio de cedulación a sus domicilios, posterior a la presentación de una solicitud con los datos necesarios para poder remitir al personal de la CZ6 de Registro Civil.
2		Fredy Campoverde : Vi en redes sociales un anuncio donde afirma la obtención de turnos de pasaportes de manera ilegal, ¿Qué acciones realizan ustedes para combatir este fenómeno?	Continuar con las acciones en conjunto con la Policía Nacional y Guardia Ciudadana para controlar el tema de tramitadores. Difusión de gratuidad de agendamiento de servicios, a través de redes sociales
1	MORONA SANTIAGO	Para efectuar un servicio de brigada solidaria que pasos debe seguir	Realizar la petición a través una solicitud dirigida a mi persona y enseguida será atendido el requerimiento.
1	CAÑAR	Elizabeth Urgirles : Buenos primero reciba mi felicitación por su labor, deseo saber cómo puede mi abuelita obtener su cédula ya q tiene 80% de discapacidad gracias	Realizar campañas informativas por los medios de comunicación sean estos prensa escrita , Tv, radio y medios digitales, de manera continua y permanente para que la ciudadanía conozca de las acciones y actividades que el Registro Civil implementa para una mejor atención..
2		Juana Torres: Buenos días estimado ING. Felicitándoles por su gestión. Quería saber desde cuando se apertura el Registro Civil en el Cantón el Tambo que servicios se podrá obtener	Fortalecer y realizar una capacitación y retroalimentación en atención al usuario y los procedimientos establecidos por la DIGERCIC a todos los servidores que conformamos el Registro Civil en la provincia, esto nos garantizara que el servicio que brindamos este acorde a nuestras políticas de calidad y a la Norma ISO 9001-2015, otorgado servicios de calidad a los usuarios externos e internos.
3		De DIGERCIC: Solicito mediante su gestión se haga conocer la preocupación de la ciudadanía para la obtención de pasaportes y renovación de los mismos, a fin que el servicio se encuentra saturado siendo imposible obtener un turno conforme las directrices establecidas, más el documento es indispensable para tramites personales en el extranjero como es el proceso de residencias, que exigen la entrega de pasaportes vigentes. Gracias por su atención.	Campañas informativas en todos los medio comunicacionales a nivel nacional y provincial de los servicios que brinda la DIGERCIC bajo los direccionamientos institucionales para informar a la ciudadanía
4		Juan León : Buenos tardes estimado Ing. Guartán John, muy claro y conciso el informe de Rendición de Cuentas, y ver el desarrollo de avance en las diversas áreas de la Institución, por lo que me permito realizar una consulta, como se está llevando el tema de la desinfección en la institución debido a la pandemia.	Mantener los protocolos de bioseguridad y de atención establecidos emitidos por la DIGERCIC, con el objetivo de precautelar la salud de los usuarios externos e internos.

5	De Ruth Idrovo: Excelente gestión, el trabajo Inter-institucional efectivo hace que el único beneficiario sea el usuario, hemos podido trabajar en conjunto de manera muy efectiva, espero seguir de esa misma forma. Felicitaciones a todo el equipo.	Realizar la Planificación y cronogramas con la instituciones que soliciten brigada móviles y solidarias en la provincia con las medidas de seguridad establecidas.
---	--	--

5. RESULTADOS OBTENIDOS

Se presenta los resultados obtenidos por la Coordinación Zonal 6 en el periodo 2020 para el índice de gestión estratégica, mismo que se ha obtenido de la herramienta Gobierno por Resultados GPR.

Coordinación Zonal 6	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	IGE Promedio
	98,88	97,21	98,2	99,15	100	100	99,45	99,92	99,92	98,68	99,35	98,93	99,14



Los objetivos operativos a los que aportamos como Coordinación Zonal, asociados a los objetivos estratégicos de la institución y se encuentran en la herramienta GPR son:

8. 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.
9. Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales
10. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo mediante el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadano
11. 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
12. Incrementar el registro oportuno y captación de inscripciones tardías de los hechos vitales MEDIANTE la implementación de aplicativos tecnológicos, acciones estratégicas y alianzas interinstitucionales

Se presenta a continuación el detalle de los indicadores asociados a los objetivos operativos que refleja la herramienta GPR:

Indicador	8.23 ZONA 6 - Porcentaje de conservación e intervención de documentos registrales												
Descripción del Indicador	Mide las acciones que comprenden la intervención mínima de los documentos registrales que reposan en los archivos técnicos de la Institución. Intervención mínima = limpieza, eliminación del polvo, corrección de dobleces de los documentos registrales Estado regular = los documentos que no se encuentra en deterioro mayor.												
Método de cálculo	Total de documentos con intervención mínima realizado en el período / Total de documentos en estado regular												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %												
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Meta	0.0833	0.1667	0.2287	0.2287	0.2287	0.2287	0.5831	0.5831	0.5831	0.5831	0.5831	0.5831	0.5831
Resultado	0.0833	0.1759	0.2391	0.2391	0.2391	0.2391	0.5956	0.5956	0.5956	0.5956	0.5956	0.5956	0.5956
Estado	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Indicador	8.26 ZONA 6 - Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de documentos registrales												
Descripción del Indicador	"Mide la eficiencia en la respuesta de los archivos provinciales y archivo nacional, dentro del plazo de 48 horas a las solicitudes de documentos registrales, sobre el total de solicitudes realizadas a los archivos. Para establecer la cantidad de solicitudes reasignadas al Archivo Nacional solo se tomaran en cuenta las solicitudes que encuentran en estado ""Archivo sin conectividad"" y ""Años puntuales"". Las solicitudes en estado ""Razón De Inexistencia - Acta Faltante"", "Razón de inexistencia - acta faltante", "Razón de inexistencia - archivo mutilado", "Razón de inexistencia - archivo mutilado", "Razón de inexistencia - no constan los datos", "Solucionado" y "Subir partida opaca" no se tomarán en cuenta como solicitudes reasignadas para el cálculo".												
Método de cálculo	N. de requerimientos atendidos dentro del plazo establecido - N. de requerimientos reasignados al Archivo Nacional / Total de requerimientos ingresados en el sistema												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %												
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Meta	0.9061	0.9118	0.9174	0	0	0.5273	0.94	0.8406	0.8506	0.8607	0.8706	0.8806	
Resultado	0.9752	0.7732	0.7873	0	0	0.9254	0.9944	0.9968	0.9882	0.8915	0.9846	0.7894	
Estado													

Indicador	8.30 ZONA 6. Porcentaje de efectividad en la ejecución de subinscripciones en partidas integras												
Descripción del Indicador	Mide la cantidad de respuestas realizadas a las Resoluciones Administrativas por parte de los Archivos Provinciales (corrección de datos, cambios de nombre, posesión notoria de apellido, etc.) dentro del tiempo establecido (72 horas) sobre el total de solicitudes realizadas a los mismos a través del sistema SIRSIS.												
Método de cálculo	N. de subinscripciones realizadas en el período dentro del plazo establecido / N. de solicitudes ingresadas a los archivos												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %												
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Meta	0.9635	0.9668	0.9704	0	0	0.5737	0.9837	0.8196	0.8296	0.8396	0.8496	0.8596	
Resultado	0.9893	0.9971	0.9801	0	0	1	0.962	1	1	0.9225	0.9917	0.9923	

Indicador	8.34 ZONA 6 - Porcentaje de partidas integras reconstruidas en la Zona												
Descripción del Indicador	Mide la cantidad de partidas integras reconstruidas en los Archivos Provinciales dentro del tiempo establecido de 48 horas a partir de las autorizaciones de reconstrucción emitidas por el Archivo Nacional.												
Método de cálculo	Partidas integras reconstruidas dentro del tiempo establecido / N. de reconstrucciones autorizadas												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %												
Período	Ene-Mar			Abr-Jun			Jul-Sep			Oct-Dic			
Meta	0.0987			0			0.0787			0.0687			
Resultado	1			0			1			1			
Estado													

Indicador	8.38 ZONA 6 - Porcentaje de devoluciones de solicitudes de cambios de datos sensibles por falta de requisitos												
Descripción del Indicador	Mide la cantidad de solicitudes de cambios por datos sensibles devueltas por los Delegados Provinciales por no cumplir con los requisitos establecidos para su trámite.												
Método de cálculo	N. de solicitudes devueltas por falta de requisitos / Total de solicitudes ingresadas												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 115.00 %												
Período	Ene-Mar			Abr-Jun			Jul-Sep			Oct-Dic			
Meta	0.1101			0.1302			0.0116			0.0087			
Resultado	0.0118			0			0			0			
Estado													

Indicador	9.6 ZONA 6 - Porcentaje de cédulas rechazadas por error de módulo-producción												
Descripción del Indicador	Mide el porcentaje de cédulas rechazadas por error de módulo de cedulaación y módulo de producción en relación a la producción total de cédulas.												
Método de cálculo	No. de cédulas rechazadas por error de módulos y de producción por provincia/ Producción total de cédulas de la provincia.												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 115.00 %												
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Meta	0.0026	0.0026	0.0026	0.0026	0.0026	0.0026	0.0026	0.0026	0.0026	0.0026	0.0026	0.0026	
Resultado	0.0026	0.002	0.0024	0	0.0026	0.0018	0.0023	0.0024	0.0013	0.0027	0.0027	0.0021	
Estado													

Indicador	9.15 ZONA 6 - Número total de documentos de viaje (pasaportes ordinarios) producidos												
Descripción del Indicador	Mide la producción de documentos de viaje (pasaportes ordinarios) entregados en todos los puntos de atención de las provincias, por renovación y primera vez.												
Método de cálculo	No. de pasaportes ordinarios producidos por renovación y primera vez a nivel provincial correspondiente al período												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %												
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Meta	5,894	5,479	1,841	0	0	784	754	836	2,300	2,510	2,636	5,319	
Resultado	6,883	5,308	2,981	0	0	839	755	1,277	2,731	3,112	7,334	5,330	
Estado													

Indicador	9.20 ZONA 6 -Número total de cédulas producidas												
Descripción del Indicador	Mide la producción de documentos de identificación entregados en todos los puntos de atención de las provincias, brigadas y PCD por Renovación y Primera Vez.												
Método de cálculo	No. de cédulas producidas por renovación y primera vez a nivel provincial correspondiente al período												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %												
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Meta	16,077	31,673	40,155	40,155	40,155	42,489	45,989	48,578	53,216	59,462	66,333	76,023	
Resultado	18,999	34,932	43,414	43,417	43,421	46,159	49,659	53,046	58,571	65,566	76,211	88,020	
Estado													

Indicador	10.7 ZONA 6 - Nivel de satisfacción al usuario externo						
Descripción del Indicador	Permite la medición de la satisfacción percibida por el usuario externo sobre los servicios que se prestan en las agencias de la DIGERCIC, utilizando la metodología de cálculo validada por el Ministerio de Trabajo. Se incorpora la medición de satisfacción del usuario a través de mecanismos virtuales.						
Método de cálculo	Porcentaje de Satisfacción - Porcentaje de Insatisfacción						
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %						
Período	Ene-Feb	Mar-Abr	May-Jun	Jul-Ago	Sep-Oct	Nov-Dic	
Meta	0.88	0.9	0.92	0.92	0.94	0.94	
Resultado	0.955	0.98	0.952	0.889	0.9255	0.935	
Estado							

Indicador	10.8 ZONA 6 - Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo						
Descripción del Indicador	Es la relación entre el número de agencias que poseen el sistema SIPSE que cumplen el tiempo de espera promedio definido por la institución en 30 minutos, en relación al número total de agencias que poseen el sistema SIPSE en la coordinación zonal.						
Método de cálculo	(Número de agencias que cumplen el tiempo promedio de espera/número total de agencias)*100%						
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %						
Período	Ene-Feb	Mar-Abr	May-Jun	Jul-Ago	Sep-Oct	Nov-Dic	
Meta	0.92	0.93	0.94	0.95	0.96	0.97	
Resultado	0.75	1	1	1	0.75	1	
Estado							

Indicador	10.9 ZONA 6 - Nivel de solución (primer nivel) de quejas y recomendaciones en territorio						
Descripción del Indicador	Mide la gestión del responsable de agencia en coordinación del coordinador de oficina técnica y analista de calidad y operaciones de la coordinación zonal para la solución oportuna de quejas, sugerencias y preguntas de usuarios.						
Método de cálculo	(Número de casos tratados / total de casos ingresados)*100%						
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %						
Período	Ene-Feb	Mar-Abr	May-Jun	Jul-Ago	Sep-Oct	Nov-Dic	
Meta	0.94	0.95	0.96	0.97	0.98	0.99	
Resultado	1	1	1	1	0.98	1	
Estado							

Indicador	11.1 ZONA 6 - Porcentaje de eficacia en la resolución de casos de adulteración de identidad						
Descripción del Indicador	Este indicador tiene alcance nacional en las diferentes coordinaciones zonales y trata de medir la eficiencia en el tiempo de respuesta y resolución administrativa que se hayan realizado dentro del plazo establecido por la dirección de investigación civil y monitoreo, es decir dentro del plazo de 15 días. Los casos realizados por los operadores de						

	servicios son casos de conflicto de identidad que no son considerados delictivos y que la solución se desprende de procesos administrativos. Nota: este indicador también será medido en cada coordinación zonal a nivel nacional con las mismas metas establecidas a la dirección de investigación civil y monitoreo			
Método de cálculo	Sumatoria casos cerrados en 15 días calendario en las zonas / total de casos entregados en las zonas			
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.92	0.92	0.93	0.93
Resultado	0.9615	0.92	1	1
Estado				

Indicador	12.13 ZONA 6 - Total de inscripciones de nacimiento												
Descripción del Indicador	Se consolida la información de inscripciones de nacimiento de los canales de atención, obteniendo de manera mensual un resultado												
Método de cálculo	Total de inscripciones de nacimiento realizadas en el periodo												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %												
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Meta	1,972	3,725	4,618	4,636	4,821	6,707	8,596	10,148	11,953	13,748	15,443	17,046	
Resultado	2,109	3,644	4,566	4,591	5,224	6,992	8,772	10,474	12,396	14,168	16,014	17,713	
Estado													

Indicador	12.15 ZONA 6 - Porcentaje de cobertura ARCES.												
Descripción del Indicador	Se consolida la información de inscripciones de nacimiento realizadas en ARCES, contrastando la información obtenida con los nacimientos ocurridos en establecimientos de salud. Para el cálculo del indicador se considera un mes de retraso, teniendo en cuenta al periodo de inscripción como 30 días (oportuno).												
Método de cálculo	Total de inscripciones oportunas realizadas en ARCES en el período/ Total de nacimientos ocurridos en establecimientos de salud en el período												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %												
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Meta	0.53	0.54	0.55	0.22	0.12	0.58	0.59	0.6	0.61	0.62	0.63	0.64	
Resultado	0.4336	0.5257	0.4374	0.149	0.12	0.58	0.59	0.6	0.61	0.62	0.63	0.64	
Estado													

Indicador	12.19 ZONA 6 - Porcentaje de inscripción de defunciones												
Descripción del Indicador	Se consolida la información de inscripciones de defunción de los canales de atención, obteniendo de manera mensual un resultado.												
Método de cálculo	Total de inscripciones de defunción registradas/Total de inscripciones de defunción solicitadas												
Umbral Amarillo	Entre 100.00 % y 85.00 %												
Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Meta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Resultado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Estado													

6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Se detallan los rubros de la ejecución presupuestaria del año 2020, por cada provincia de la Coordinación Zonal 6, siendo uno de los procesos de mayor cuantía considerados dentro de la PAP 2020, el servicio de seguridad y vigilancia para oficinas de la Coordinación Zonal 6, reflejando un monto de 241.292,37 entre arrastre (2019) y plurianual (2020 – 2021).

ÁREAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS	PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
AZUAY	\$ 423.499,56	\$ 379.173,54	89,53%
CAÑAR	\$ 51.362,01	\$ 51.238,84	99,76%
MORONA SANTIAGO	\$ 75.236,39	\$ 73.897,85	98,22%
TOTAL	\$ 550.097,96	\$ 504.310,23	91,68%

7. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS

En la tabla que se presenta a continuación se detalla las contrataciones que se han llevado a cabo en la Coordinación Zonal 6, durante el periodo 2020, a cargo de sus áreas administrativas (mantenimiento, guardalmacén, tecnológico, jurídico y oficinas técnicas).

Se ha considerado para presentar la respectiva información el número de procesos ejecutados y los valores que han sido adjudicado.

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	15	\$ 42.809,09	15	\$ 42.809,09
Subasta Inversa Electrónica	1	\$ 21.049,10	1	\$ 21.049,10
Catálogo Electrónico	47	\$ 183.559,33	44	\$ 41.635,63

8. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO

- Trabajar denodadamente para mantener la Certificación ISO 9001:2015 (cuatro sitios en la zona) San Blas – Cuenca, El Batán, Azogues y Macas; además solicitar a la dirección de Servicios, Procesos y Calidad que se considere para el alcance de la certificación a las agencias con tipología C de la Zonal 6.
- Cumplir con todos los parámetros que exige el Modelo Ecuatoriano de Excelencia Certificación PROEXCE – cuarto nivel "EXCELENCIA ".
 - Demostrar su nivel de compromiso en la entrega de servicios a los ciudadanos,
 - Evidenciar la visión y liderazgo de la alta dirección y
 - Garantizar la entrega de un servicio de excelencia en base a la mejora continua en todos los procesos.
- Incrementar en un 200% el número de brigadas, comparado con el 2020, que debido a la emergencia sanitaria se debió trunca la planificación e intervención en los sectores vulnerables.
- Continuar con los operativos institucionales, policiales y gestión que permitan eliminar los tramitadores, coyoterismo.
- Generar estrategias y planes para combatir y eliminar la corrupción