



República
del Ecuador

Informe de Rendición de cuentas 2020

ÍNDICE Y CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES	3
2.	PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	3
3.	RESULTADOS ALCANZADOS AL 2020	5
3.1.	OE1 Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.....	5
3.2.	OE2 Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad	7
3.3.	OE3 Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país.	9
3.4.	OE4 Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos.....	12
3.5.	OE5 Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica	14
3.6.	OE6 Incrementar la eficiencia institucional de la DIGERCIC	16
3.7.	OE7 Incrementar el desarrollo del talento humano de la DIGERCIC	18
3.8.	OE8 Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la DIGERCIC.....	19
4.	ACCIONES EJECUTADAS EN LA INSTITUCIÓN FRENTE A LA PANDEMIA	21
5.	CONCLUSIONES	26
6.	RETOS 2021	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, hasta el año 2019 en la Institución se emitía un promedio de 2,5 millones de cédulas cada año, sin embargo en el año 2020 este rubro tuvo una disminución importante debido a la pandemia ocasionada por COVID-19, lo cual ocasionó limitaciones en la entrega de servicios presenciales inicialmente por restricciones totales en el trabajo presencial y posteriormente por el cumplimiento de aforo máximo permitido al interior de las agencias y restricciones de movilidad para la ciudadanía, así para el año 2020 se alcanzó un valor de alrededor 1,13 millones de cédulas. Desde el inicio del proyecto de modernización en el año 2010 hasta la fecha se ha cumplido garantizando la identidad única de más de 16,158 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, la DIGERCIC asumió entre sus competencias la emisión de pasaportes ordinarios a nivel nacional. La gestión institucional permitió que se reduzcan los requisitos y tiempos de espera en este trámite, igualmente por parte de la Institución en cumplimiento de normativa interna y externa, se hizo un esfuerzo para destinar espacios exclusivos de atención, se amplió el sistema de agendamiento de citas. En total, a la fecha se han emitido 1'385.386 pasaportes ordinarios en las 25 agencias que brindan el servicio a nivel nacional.

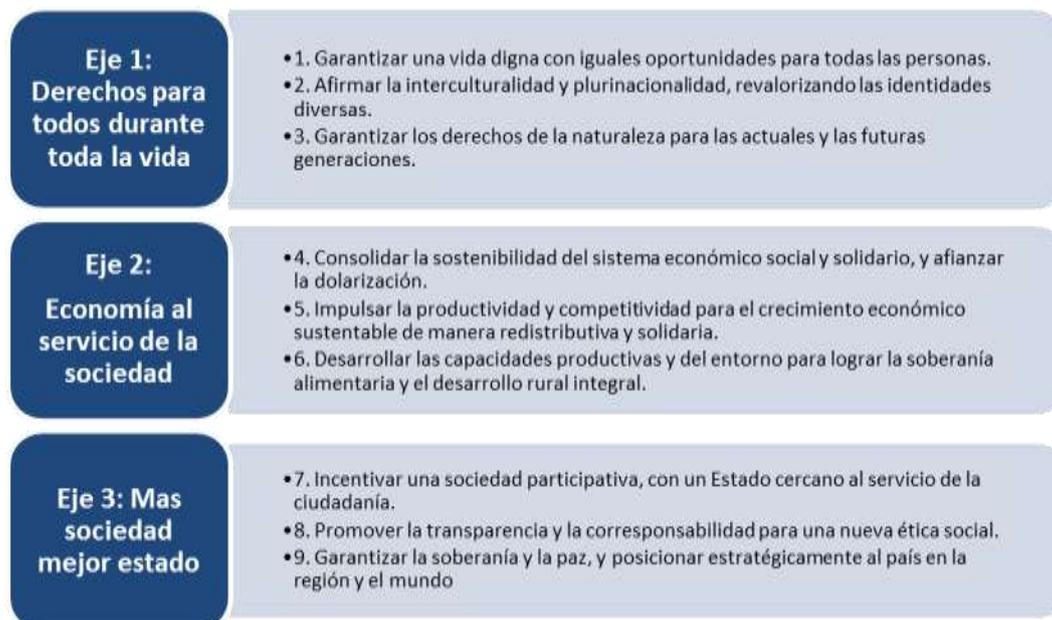
Finalmente, desde junio de 2017 se activó la Agencia Virtual, que permite la emisión de certificados en formato electrónico tanto propios como de hijos menores de edad y padres de: nacimiento, matrimonio, unión de hecho, identidad y estado civil; y, defunción. Este canal de atención está disponible los 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.

Gráfico 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 la operación 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 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 2020

Con la finalidad de informar sobre los resultados alcanzados en el año 2020, 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 son: 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 en el año 2020 a través de encuestas de satisfacción a los usuarios, a nivel de los 222 puntos de atención a nivel nacional incluyendo ARCES - Agencias de Registro Civil en Establecimientos de Salud, ARCEF ARCEF - Agencias de Registro Civil en Establecimientos Funerarios y agencias itinerantes, se muestran en el gráfico a continuación:

Gráfico No 4 Nivel de Satisfacción al Usuario

NÚMERO DE ENCUESTAS 366,858					
MES	% SATISFACCIÓN	N SATISFACCIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	META	CUMPLIMIENTO
ENERO			99.9%	88.0%	●
FEBRERO			99.4%	88.0%	●
MARZO	95.9%	4.1%	91.7%	90.0%	●
ABRIL	97.8%	2.4%	95.2%	90.0%	●
MAYO	97.8%	2.8%	94.9%	92.0%	●
JUNIO	97.8%	2.2%	95.0%	92.0%	●
JULIO	97.4%	2.8%	94.8%	92.0%	●
AGOSTO	92.5%	8.3%	89.0%	92.0%	●
SEPTIEMBRE	96.1%	3.9%	92.3%	94.0%	●
OCTUBRE	96.4%	3.6%	92.8%	94.0%	●
NOVIEMBRE	98.8%	3.2%	95.8%	94.0%	●
DICIEMBRE	98.7%	5.1%	95.4%	94.0%	●
PROMEDIO PERIODO	96.8%	3.8%	93.0%	91.7%	

Fuente: Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa

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 mayo de 2020 se completó la remodelación del área de pasaportes de la agencia Gobierno Zonal de Guayaquil, y en el mes de diciembre 2020 se completó la remodelación del

área de pasaportes de la agencia Registro Civil San Blas de Cuenca, estas mejoras se aplicaron con la finalidad de dar mayor seguridad y comodidad a los usuarios y a la vez cumplir con la normativa nacional e internacional para la emisión de pasaportes. Con la finalidad de afrontar la crisis sanitaria ocasionada por la proliferación de COVID-19, la Institución en el 2020 realizó adecuaciones en las agencias para la atención presencial a los usuarios dotándolas de señalética y la instalación de acrílicos para la protección del personal que se encuentra en primera línea de atención. En el mes de septiembre adicionalmente se entregó a los ciudadanos del cantón El Tambo, provincia del Cañar, un nuevo y moderno punto de atención que permitirá ampliar la cobertura y brindar un servicio digno, ágil y eficiente.

3.2. OE2 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 392.534 inscripciones de hechos y actos civiles a nivel nacional cuyo desglose se presenta en la gráfica a continuación:

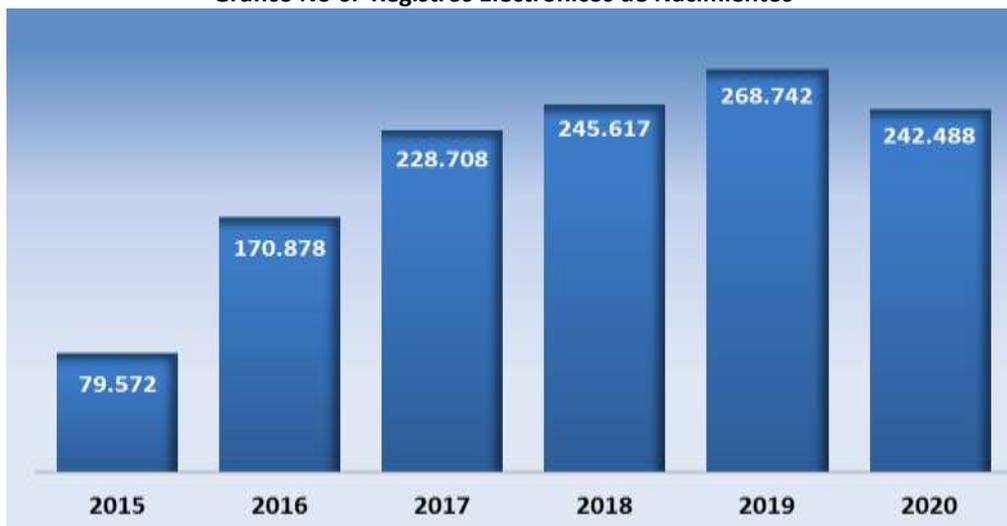
Grafica No 5.- Inscripciones realizadas en la Institución en el año 2020



Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil

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 y funerarios respectivamente, así como realizar el seguimiento de las inscripciones para medir efectividad y tomar acciones para incrementar las inscripciones de nacimiento y defunción oportunas. Hasta finales del año 2020, el sistema REVIT-Nacimientos es utilizado en 606 establecimientos de salud públicos por un total de 5.461 médicos, esto ha permitido incrementar el registro electrónico, logrando en el caso de nacimientos un total de 242.488 registros. Para el sistema REVIT – Defunciones se tiene un total de 262 establecimientos en los cuales se ha emitido 26.891 registros de defunciones. En la gráfica a continuación se evidencia la evolución de los registros de nacimientos desde su implementación:

Gráfico No 6. Registros Electrónicos de Nacimientos –



Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil

Con la finalidad de atender a la ciudadanía para el registro de hechos y actos civiles en tiempo de pandemia, se desarrollaron las siguientes gestiones:

- Implementación del servicio de solicitud de inscripción de defunción a través de la agencia virtual de Registro Civil, de las cuales se han receptado 40.213 solicitudes y se han aceptado e inscrito 30.255 defunciones en línea.
- Implementación del servicio de agendamiento de turnos para inscripción de nacimiento en agencia virtual de Registro Civil, con los cuales se han generado 77.537 turnos de atención.
- Implementación del servicio de agendamiento de turnos para entrevista de matrimonios en agencia virtual de Registro Civil, con los cuales se han generado 9.858 turnos de atención.
- Desarrollo de protocolo para la reanudación del servicio de nacimientos, matrimonios en Sede de Registro Civil, Registro de Unión de Hecho en el canal presencial.

Gráfico No 7. Comunicado a la Ciudadanía sobre el servicio de inscripción de defunciones en línea

REGISTRO CIVIL INFORMA



INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN EN LÍNEA

a través de la Agencia Virtual del Registro Civil, sin necesidad de que el usuario se acerque al canal presencial.

Si no cuentas con usuario en la Agencia Virtual, regístrate:

- 1 Ingresa a virtual.registrocivil.gob.ec.
- 2 Haz clic en "Registrarse".
- 3 Completa la información.
- 4 Empieza a usar la Agencia Virtual.

Comunicación en: servicios@registrocivil.gob.ec

#UNTOSSECUADOR WWW.COMUNIVIVOSECUADOR.COM
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



Fuente: Dirección de Comunicación Social

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.

Conforme la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, LOGIDAC, publicada en Registro Oficial el 4 de febrero de 2016, a partir de agosto de 2016 se implementó en la institución el registro a voluntad del cambio de sexo por género. El artículo 94 señala que *“Voluntariamente al cumplir la mayoría de edad y por una sola vez, la persona por autodeterminación podrá sustituir el campo sexo por el de género que puede ser masculino o femenino...”* El artículo 78 permite el cambio de nombres de las personas, por una sola vez. En el año 2020 se atendió estos servicios conforme se detalla a continuación:

REGISTRO DE GÉNERO			
AÑO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2020	85	41	126

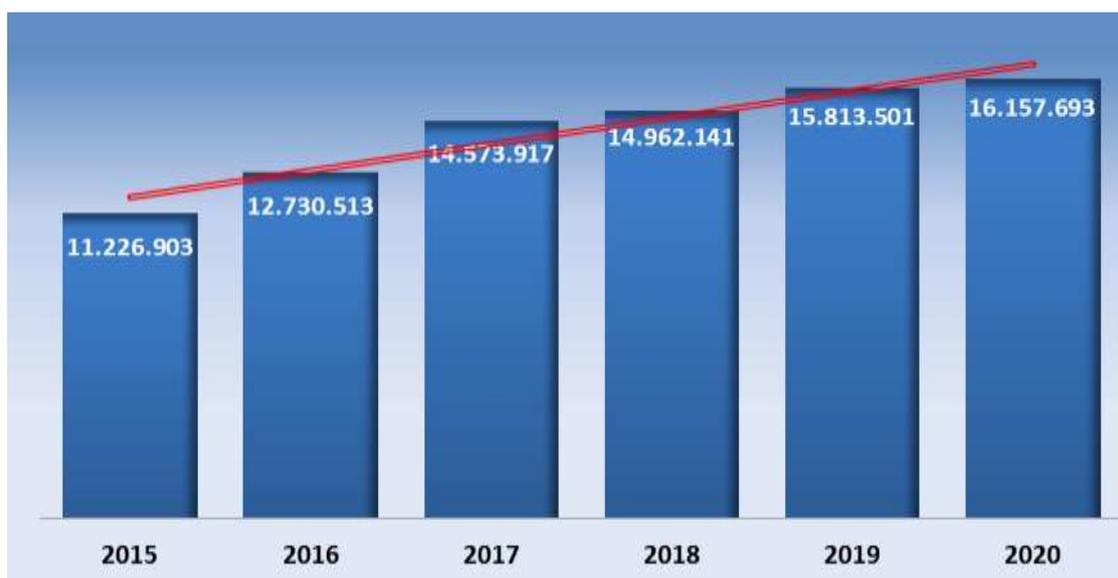
CAMBIO DE NOMBRE	
AÑO	CANTIDAD
2020	74

Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil

A través de este servicio la Institución contribuye para la implementación de políticas públicas para la igualdad de género en atención principalmente a ciudadanos que pertenecen al grupo LGTBI.

3.3. OE3 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 2020, son 16,158 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 más seguro. Esta cantidad de personas con documento biométrico, representaba el 92,27% de personas respecto a la proyección poblacional emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) para el año 2020. En el año 2020 se emitieron un total de 1.133.512 de cédulas, de las cuales 127.125 corresponden a cédulas de adultos mayores, en la gráfica a continuación se visualiza los avances de los últimos cinco años respecto a la cantidad de ciudadanos que han obtenido su documento de cedulación por única vez:

Gráfico No 8.- Ecuatorianos y Extranjeros cedulados por única vez acumulado a 2020

Fuente: Herramienta GPR

A nivel nacional se establecen brigadas de cedulación en territorio con el objeto de incrementar la cantidad de personas con documento de identificación biométrico. En la tabla a continuación se presentan los resultados obtenidos para el ejercicio fiscal 2020:

<i>TIPO DE BRIGADA</i>	<i>BRIGADAS EJECUTADAS</i>	<i>CÉDULAS PRODUCIDAS</i>
Organizacional	615	11.353
Solidaria	629	1.142
Por convenio	29	2.442
TOTAL NACIONAL	1.273	14.937

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 15.226 cédulas a personas con discapacidad, de las cuales 15.098 cédulas son por renovación y 128 cédulas por primera vez, 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	127.125
Indígenas - Montubios	83.480
Afroecuatorianos - Negros - Mulatos	18.015

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 con 3 puntos de impresión y en el año 2020 se emitieron un total de 248.281 pasaportes, de los cuales 142.424 son pasaportes mecánicos y 105.857 son pasaportes electrónicos los cuales se produjeron a partir del 14 de septiembre de 2020.

Contrato sistema de emisión de pasaportes biométricos y cédulas de identidad

Respecto del contrato suscrito para la ejecución del proyecto Sistema de Emisión de Pasaportes Biométricos y Cédulas de Identidad (SEDIP), en el año 2020 pese a las dificultades que se enfrentó debido a la crisis sanitaria por COVID 19, se gestionó su continuidad, lográndose el 14 de septiembre de 2020 el cumplimiento del hito emisión del primer pasaporte electrónico. De igual forma en función de las fechas programadas se trabajó en la emisión del nuevo sistema de emisión de cédulas conforme el nuevo formato.

Pasaporte Electrónico

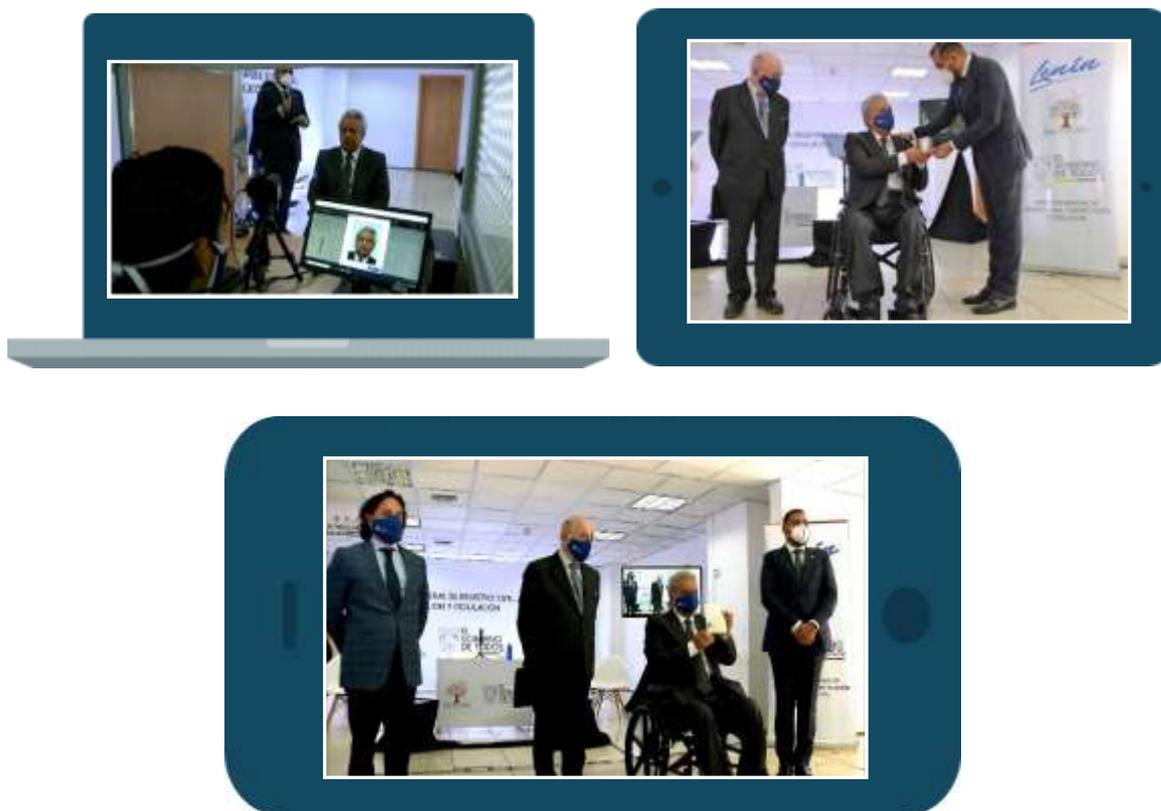
El pasaporte electrónico es un documento que asegura la identidad del portante en pasos fronterizos o cuando autoridades competentes exigen su presentación.

La información que se imprime en la hoja de datos se graba de igual forma en el chip electrónico, incorporado en la contrapasta del documento. Este dispositivo electrónico permite realizar validaciones automáticas de la identidad al poder comparar el rostro del portante con la foto almacenada, realizando una validación biométrica, lo que a su vez aporta mayor seguridad tanto al portador como a la entidad usuaria.

Nuevo formato de cédula

La nueva cédula mantiene en gran medida los mismos elementos de seguridad que el anterior formato de cédula. 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 constituye también en un documento de viaje, entre los principales beneficios se encuentra la agilidad en la verificación de la información y la validez del documento; el incremento de la durabilidad y seguridad del documento.

Gráfico No 9.- Emisión del primer pasaporte electrónico



Fuente: Dirección de Comunicación Social

3.4. OE4 Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos

Alineados a la política de simplificación de trámites, a partir del 22 de junio de 2017, se genera la Agencia Virtual, la cual se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A partir de la pandemia este canal toma una gran relevancia en la gestión institucional ya que es de fácil acceso a través de un dispositivo electrónico con acceso a internet, al año 2020 la plataforma virtual cuenta con 23 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	•Nacimiento, unión de hecho, matrimonio, identidad, estado civil
Certificados Familiares	•Defunción, nacimiento, unión de hecho, matrimonio, e identidad y estado civil
Registro de Residencia	•Registrar residencia y Registrar Dependientes
Duplicado de Cédula	•Solicitud de Duplicado de Cédula, Solicitud de Duplicado Express
Agendamiento de turnos	•Agendamiento de turnos para diferentes servicios, reimpresión y cancelación
Consultas	•Datos información de donación de órganos, tejidos, cédulas, datos básicos de identidad, formulario de nacido vivo
Validación de Certificados	•Validación de certificados
Inscripción	•Inscripción de Defunciones
Servicios adicionales	•Estado de solicitud en línea, Validación de datos personales, Comprobantes electrónicos

Fuente: Plataforma Agencia Virtual

Al año 2020, la plataforma cuenta con 564.477 usuarios inscritos y se han atendido un total de 270.081 servicios en diferentes categorías, en el caso de certificados electrónicos se presenta la tabla del total de documentos generados al presente año:

Certificados Agencia Virtual	
Tipo Certificado	Cantidad
Nacimiento	61.978
Unión de Hecho	718
Matrimonio	25.720
Identidad y Estado Civil	45.331
Defunción	15.791
Nacimiento – familiares	39.934
Unión de Hecho– familiares	40
Matrimonio –familiares	2.747
Identidad y Estado Civil –familiares	1.173

Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos

En este sentido se gestiona y provee servicios electrónicos de calidad, para lo cual se ha establecido una gestión de comercialización de servicios que ha permitido concretar hasta el año 2020, 263 convenios de interoperabilidad con instituciones públicas y privadas y 618 contratos de interoperabilidad con notarias, las cuales generaron 4'784.872 transacciones en el sistema nacional de ciudadanía, 21'882.913 consultas de datos vía web services y una recaudación total de 7'022.716,37 por concepto de servicios electrónicos e interoperabilidad.

Gráfico No 11.- Ingresos por servicios de interoperabilidad 2020



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 2020 se otorgaron un total de 90.839 certificados de firma electrónica en 31 agencias de Registro Civil a nivel nacional aportando significativamente en la implementación del Gobierno Electrónico.

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

Con el objeto 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 al establecimiento de controles y procedimientos de gestión documental para que la información registral se genere y archive correctamente.

En este contexto, para el año 2020 se encontraba en ejecución un proyecto de sincronización de actas registrales, el cual corresponde a la depuración de actas de matrimonio.

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 el archivo nacional con la información que consta en los aplicativos de la institución, permitiendo de esta manera actualizar la información registral de los ciudadanos. A la fecha se han obtenido los resultados indicados en la tabla a continuación:

CANTIDAD TOTAL DE ACTAS	TOTAL AVANCE	GESTIÓN POR REALIZAR
TOTAL PARTIDAS A SINCRONIZAR	SINCRONIZADAS HASTA 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	
2.659.105	1.103.881	1.555.224
100,00%	41,51 %	58,49%

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

Debido a las restricciones de movilidad determinadas en el año 2020 por el gobierno nacional a través del decreto de excepción, se suspendió la jornada presencial adoptando el teletrabajo a partir del 16 de marzo hasta 24 de junio de 2020, este hecho disminuyó la cantidad de certificados gestionados hacia el final del 2020, obteniéndose el siguiente reporte de servicios reflejados en el sistema SIR (SERVICIOS DE INFORMACIÓN REGISTRAL):

SERVICIO	CANTIDAD
Cambio de Nombre	2.094
Certificado de Datos Registrales/Nacimiento/Matrimonio/Defunción/ Unión de Hecho	705.147
Certificado de Defunción Costo Cero	67.515
Certificado de Identidad y Estado Civil	98.663
Convalidación de Documentos Registrales	82.651
Copia de Acta Registral/Nacimiento/Matrimonio/Defunción/Unión de Hecho/Registro de Género	314.451
Declaración Voluntaria de Información	1.862
Inscripción de Sentencia o Acta Notarial	20.712
Posesión Notoria de Apellido	3.402
Razón de NO inscripción	1.466
Reconocimiento Voluntario de Hijo/a	4.226
Rectificación de Datos Registrales	27.736
Solicitud de Información de Terceros	131.160
Solicitud de Rectificación de Datos Registrales	54.917

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

De igual forma para mejorar el servicio a la ciudadanía se dio continuidad al proceso de digitalización de documentos registrales actualizados (libros, actas, tarjetas cartas de naturalización, orden de cedulación) a través de requerimientos gestionados en agencias o conforme planificación, con resultados según se indica en la tabla a continuación:

Tipo de requerimiento	CANTIDAD
Sin requerimiento	297.845
Con requerimiento	726.313
TOTAL DOCs DIGITALIZADOS	1.024.158

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

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 2020 se ha fortalecido la gestión de la entidad, lo que ha permitido alcanzar nuevos logros entre los que se destacan:

Gráfico No 12.- Reconocimientos otorgados a la Institución



Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Durante el año 2020, debido a la pandemia originada por coronavirus, se implementaron medidas de aislamiento y distanciamiento que imposibilitaron el desplazamiento de los auditores a las agencias contempladas en el alcance de la Certificación ISO 9001:2015, sin embargo se ejecutarán las auditorías planificadas de forma remota.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Mediante Acuerdo Ministerial No. 025-2019 del MINTEL, se emitió la versión 2.0 del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI), el cual busca preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante la aplicación de un proceso de gestión de riesgos de seguridad de la información y la selección de controles para el tratamiento de los riesgos identificados. Este esquema es de implementación obligatoria en las Instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependen de la Función Ejecutiva.

Durante el año 2020, la DIGERCIC estableció el alcance para la implementación del EGSI, considerando los recursos disponibles y la importancia de la protección de la información institucional y de los ciudadanos, de igual forma se incluyó la planificación de hitos del esquema en la herramienta GPR, con lo cual se puede realizar un monitoreo respecto de su ejecución.

ECUADOR REFERENTE REGIONAL

El Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV), surge en el año 2005 como un organismo que agrupa a instituciones de Registro Civil de América Latina, siendo el Ecuador junto a Bolivia, Chile, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay miembro fundador. Esta organización se encuentra representado por un Comité Ejecutivo que se elige cada 2 años.

Gráfico No 13.- Presidencia y Vicepresidencias CLARCIEV



Fuente: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

Para el período 2018–2020, Ecuador obtuvo la quinta vicepresidencia del Comité Ejecutivo del CLARCIEV, y se encontraba liderando la Mesa Técnica encargada de la elaboración de la “Planificación Estratégica 2021-2026”. La Institución ha participado activamente en la elaboración de esta planificación, la cual se entregará formalmente al Comité Ejecutivo en la próxima asamblea. De igual forma se ha participado en actividades como:

- **Desarrollo de artículos para la revista CLARCIEV, y participación con el Centro de Excelencia para “CRVSSystems” con temáticas como:**
 - “Mecanismos de Atención Idóneos a las Poblaciones Vulnerables con Enfoque Humanitario”.
 - “Innovaciones frente a la pandemia y estrategias resilientes para garantizar el sistema de registro civil y estadísticas vitales”.
 - “Las estrategias para que los derechos y actos civiles no se vean dificultados por la suspensión de los servicios a la ciudadanía por el COVID-19”
- **Participación de la DIGERCIC en los Seminarios Virtuales organizados por las Naciones Unidas y la Organización de Estados Americanos -OEA:**
 - Impacto de la pandemia de COVID-19 en las operaciones del registro civil y la interoperabilidad con otras partes interesadas del sistema de estadísticas vitales.
 - Más allá de la pandemia de COVID-19 –Planificando para el futuro.

3.7. OE7 Incrementar el desarrollo del talento humano de la DIGERCIC

Para 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 2020 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 hubo asignación presupuestaria para la gestión de formación y capacitación, en el año 2020 se priorizó el desarrollo de capacitaciones en modalidad gratuita y en convenio con otras instituciones públicas. Se realizaron 79 eventos de capacitación en los que participaron un total de 2.152 funcionarios cumpliendo con la temática acorde a las competencias y atribuciones de las unidades administrativas según se indica en la tabla a continuación:

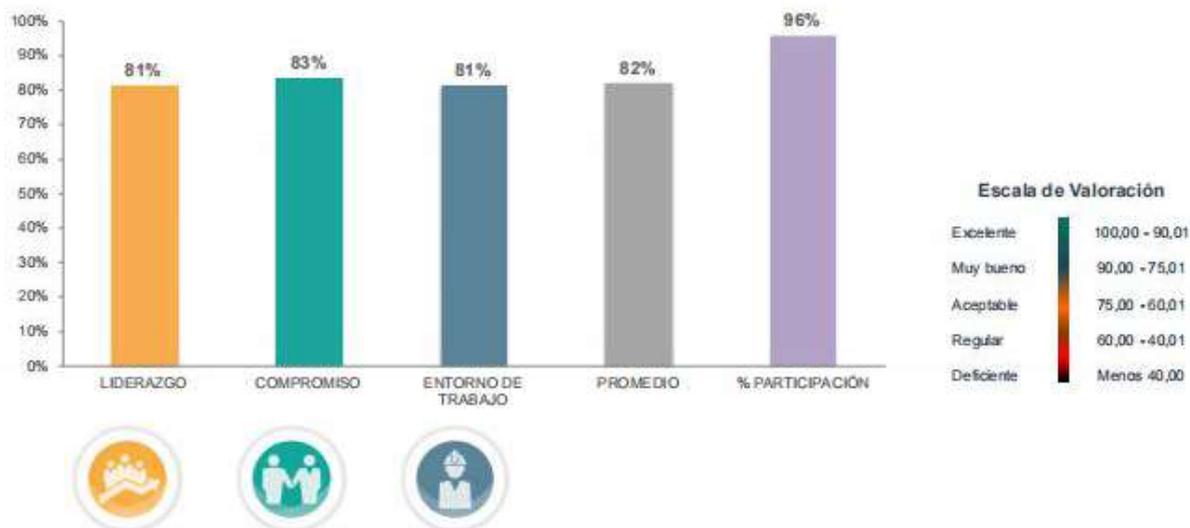
Cuadro de temáticas de capacitación impartidas en 2020

Temática	Num. personas capacitadas
Capacitación en Pólizas de seguros de la DIGERCIC	100
Capacitación Procedimientos de la Dirección de Administración de Talento Humano	20
Registro de Hechos y Actos Civiles	500
Unidad Gestión de Bienes Abril 2020	7
Elaboración de Informes Técnicos	1935
Socialización del Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo	1935
Sensibilización en Discapacidades Ejecución del curso en plataforma virtual del CONADIS	1935
Reformas Laborales y Manejo de Nómina en tiempo de crisis	16
"Política Gestión de Archivo Institucional"	20
Curso virtual "Norma ISO 37001"	11
Curso virtual "Plan de Retorno a las Actividades Presenciales Frente al COVID-19"	1935
"Atención al cliente y Comunicación Asertiva"	500
Curso Virtual "Ofimática"	15
"Fundamentos de la Escritura (Ortografía y Redacción)"	15
Prevención de Consumo de Alcohol, Tabaco y otras Drogas	551
Curso Auditor Líder ISO 9001:2015 (IRCA)	10
"El grupo de contención Emocional"	14
Charla "Cuidando nuestra salud Mental"	36
Semana de Riesgos Psicosociales.	994
Resultados de Riesgos Psicosociales.	1652
Curso virtual Cuestionario de Evaluación de los Procesos de la Dirección de Servicios de Registro Civil.	472

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 2020, la Institución obtuvo un nivel “Muy Bueno” dentro de la escala de valoración 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%.

Gráfico No 14.- Resultados medición de Clima Laboral

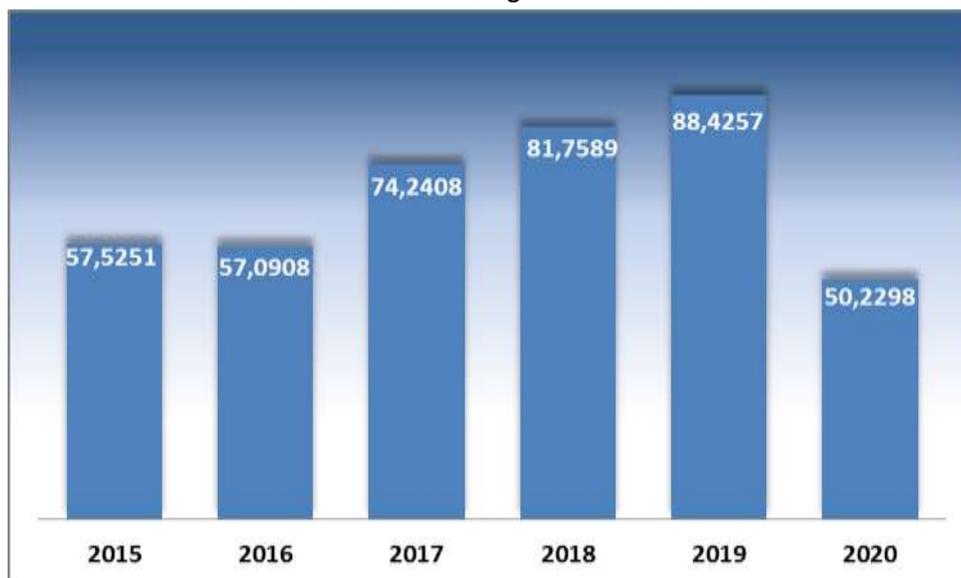


Fuente: Dirección de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa

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 que la entidad logre 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.

Gráfico No 15. Histórico de Ingresos en Millones de USD



Fuente: Dirección de Planificación e Inversión

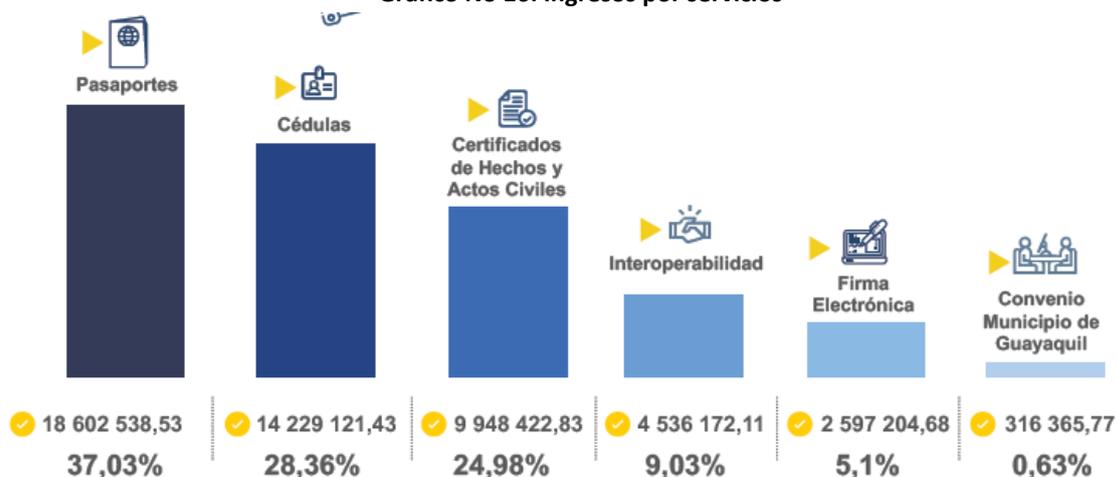
En el año 2020, se mantiene la sostenibilidad financiera de la institución, alcanzando un superávit de 4'059.608,74 USD hasta finales del año. Se puede evidenciar un importante declive de los ingresos generados en el año 2020 respecto de los valores históricos alcanzados en años anteriores, esto fue ocasionado por la restricción en la entrega de servicios que se dio a partir del 17 de marzo de 2020 por las medidas que se establecieron por parte del Gobierno en diferentes ámbitos: movilidad, teletrabajo, cierre de fronteras, y demás controles que se tomaron afín de contener la propagación de la pandemia ocasionada por COVID-19, en el cuadro a continuación se refleja un detalle de los ingresos vs los gastos que se generaron, lo cual permitió lograr un índice de rentabilidad favorable.

INGRESOS VS GASTOS 2020	
DETALLE	VALOR USD\$
PASAPORTES	18 602 538,53
CÉDULA	14 229 121,43
CERTIFICADOS DE HECHOS Y ACTOS CIVILES	9 948 422,83
INTEROPERABILIDAD	4 536 172,11
FIRMA ELECTRÓNICA	2 597 204,68
CONVENIO MUNICIPIO DE GUAYAQUIL	316 365,77
TOTAL INGRESOS	50 229 825,35
EJECUCIÓN ENERO - DICIEMBRE 2020	46 170 216,61
TOTAL GASTOS	46 170 216,61
SUPERÁVIT	4 059 608,74

* Aún con la pademia la institución obtuvo un superávit de más de USD \$ 4 millones de dólares.

Los servicios que generaron el 90,4% de los ingresos en el 2020 corresponden a pasaportes con un porcentaje del 37,03%, cédulas con el 28,36% y certificados de hechos y actos civiles con el 24,98%, en la gráfica a continuación se presenta este detalle.

Gráfico No 16. Ingresos por servicios



En el caso de los egresos, se puede evidenciar en la gráfica de manera consolidada los montos que se han generado en el año 2020 a nivel de gasto corriente e inversión, los cuales suman un total de 46.170.216,70 dólares.

Gráfico No 17 Egresos por Servicios



Fuente: ESIGEF

4. ACCIONES EJECUTADAS EN LA INSTITUCIÓN FRENTE A LA PANDEMIA

A continuación se presentan las principales acciones que se tomaron en la institución para atender a la ciudadanía:

- Desde que inició la emergencia, la DIGERCIC se acogió a la modalidad de teletrabajo dispuesta por el gobierno, 1.573 servidores realizaron sus labores en la modalidad de teletrabajo y 361 en canal presencial.
- El 19 de marzo se emitió la Resolución 029-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2020, a fin de extender por una sola vez la vigencia de la cédula de identidad.

- El 16 de abril se emitió la Resolución del COE Nacional, en la cual se estableció que durante la emergencia los ciudadanos que no tengan en su poder la cédula de identidad podrán obtener su “Certificado Civil y Nacionalidad” y tendrá plena validez y deberá ser aceptado, por cualquier entidad pública o privada.
- Desde el 13 de abril hasta el 23 de mayo, se ejecutaron Brigadas Móviles de Cedulación sin costo para compatriotas deportados desde EEUU, mediante vuelos humanitarios.
- Desde el 20 de abril se habilitó 5 agencias de Registro Civil en Establecimientos de Salud ARCES para el servicio de inscripciones de nacimiento.
- Desde el 04 de mayo se habilitó del servicio de inscripción de nacimiento en 45 agencias de Registro Civil, a nivel nacional, ampliándose la cobertura hasta su normalización en la actualidad.
- Desde el 20 de abril se habilitó el servicio de firma electrónica en 24 agencias, de Registro Civil, a la fecha se cuenta con 31 agencias habilitadas a nivel nacional.
- Desde el 20 de marzo se habilitó el área de certificaciones, a fin de dar respuesta sobre la información de hechos y actos relativos al estado civil de las personas, solicitados por instituciones del estado.
- Desde el 30 de marzo se realizó la búsqueda y cargas de actas de hechos y actas civiles, con la finalidad de realizar la actualización de la información de fallecidos y de progenitores previo a la inscripción de defunción y nacimiento.

ACCIONES EJECUTADAS PARA FACILITAR EL SERVICIO DE DEFUNCIÓN

A partir de la declaración del estado de excepción a nivel nacional, la DIGERCIC considerando las dificultades que la población tenía para realizar los trámites de inscripción de defunción y el incremento de la demanda de este servicio, aplicó diferentes acciones en procura de salvaguardar la salud, seguridad y bienestar de los ciudadanos que demanden el servicio, evitando así que el cerco epidemiológico se rompa y preservando la salud de los funcionarios que atienden a nivel presencial, dichas acciones se presentan cronológicamente en el cuadro a continuación:

Gráfico No 18

Línea de tiempo de acciones realizadas frente al servicio de inscripción de defunciones



Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil

Cabe resaltar que uno de los principales hitos para la mejora del servicio es la habilitación de la inscripción de defunciones a través de la Agencia Virtual, lo cual implicó previo a su implementación una coordinación interinstitucional entre el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y los Hospitales y Clínicas privadas del país.

5. PROCESO DE DELIBERACION Y APORTES CIUDADANOS

El proceso de deliberación de rendición de cuentas del año 2020 se cumple institucionalmente y en el caso de planta central se efectuó a través de la plataforma facebook live con fecha 21 de mayo de 2021, en dicho evento se registró una participación de 350 personas. La Máxima Autoridad mediante transmisión en vivo procedió a dar a conocer la gestión del 2020.

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

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	350	No Aplica	“Porqué el personal operativo del registro civil, no ha sido vacunado contra el Covid-19 todavía??. Ellos están en contacto con los ciudadanos, deberían dar prioridad y gestionar este proceso para que sigan atendiendo a los usuarios.”	Por parte de la Institución se ha solicitado al Ministerio de Salud que se priorice la vacunación del personal que se encuentra atendiendo en primera línea.
2		No Aplica	“Ministerio de salud publica consideren al personal del registro civil como primera linea sobre la vacuna del covid.”	
3		No Aplica	“Debe ser primordial que sean incluidos en el plan de vacunación todo el personal de atención al usuario”	
4		No Aplica	“Buenos dias disculpen alguien me puede ayudar si las agencias para sacar la cedula del sur de quito están atendiendo o debemos sacar un turno por internet por favor.”	Estimada, en las agencias de Quito: Matriz, San Blas, Quitumbe, Tumbaco, Calderón y Rumiñahui, la atención para el servicio de cedulación es directa, sin agendamiento de turno.
5		No Aplica	“Alguien sabe si en riobamba para sacar la cédula por primera vez hay que acercarse o agrandar cita?”	En la agencia Riobamba no requiere de agendamiento en línea para acceder al servicio de cedulación.
6		No Aplica	“Registro Civil Ecuador mil disculpas pero me acerqué a la agencia de riobamba a las 2 de la tarde y dice que para sacar turno por primera vez a mi hijita de 3 años tengo que sacar turno, entonces el señor guardia está dando información errónea. Registro Civil Ecuador el lunes voy a ir otra vez a la agencia Riobamba, a ver si al fin puedo sacarle la cédula de identidad a mi hijita de 3 añitos por primera vez.”	

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
7		No Aplica	“La nueva cedula parece la de Colombia”	NO APLICA
8		No Aplica	“Me siento tan molesta en estos momentos el registro civil de la AGENCIA MACHALA SE ENCUENTRA CON AGLOMERACIONES POR UN TURNO PARA SACAR LA CEDULA QUE ES UN DOCUMENTO IMPORTANTE A DIARIO....LLEVO SEMANAS INTENTANDO SACAR UN TURNO EN SU PAGINA Y NADA QUE VER...NINGUNA AUTORIDAD SE PRONUNCIA QUE DECEPCION TOTAL”	Los turnos se habilitan paulatinamente de acuerdo al aforo permitido, como medida de salud y seguridad. En caso de requerir su servicio de manera urgente acudir directamente a la agencia más cercana, con los documentos de soportes respectivos. Los usuarios que pertenecen al grupo de atención prioritaria (adultos mayores, mujeres embarazadas o ciudadanos con discapacidad), no requieren un turno previo para acceder a los servicios de Registro Civil.
9		No Aplica	“Registro Civil Ecuador si acudí y ahí hay un guardia GROSERO que dice que no dan turno que vaya a la pagina del registro y como se puede sacar un turno si no sirve la pagina??? no esta habilitado ningun día hasta del proximo año salen fechas y no habilitan...voy a la agencia y me dicen que por linea en realidad como se hace en esos casos???”	En caso de requerir su servicio de manera urgente acudir directamente a la agencia más cercana, con los documentos de soportes respectivos.
10		No Aplica	“Buenos días disculpen alguien me puede ayudar si las agencias para sacar la cedula del sur de quito están atendiendo o debemos sacar un turno por internet por favor.”	Estimada, en las agencias de Quito: Matriz, San Blas, Quitumbe, Tumbaco, Calderón y Rumiñahui, la atención para el servicio de cedulación es directa, sin agendamiento de turno.
11		No Aplica	“Entre las intervenciones por parte de los participantes en la transmisión en vivo, de igual manera se registra 45 felicitaciones por la gestión efectuada en el año 2020.”	Por parte de la Institución como respuesta se agradece el reconocimiento recibido respecto del trabajo efectuado.

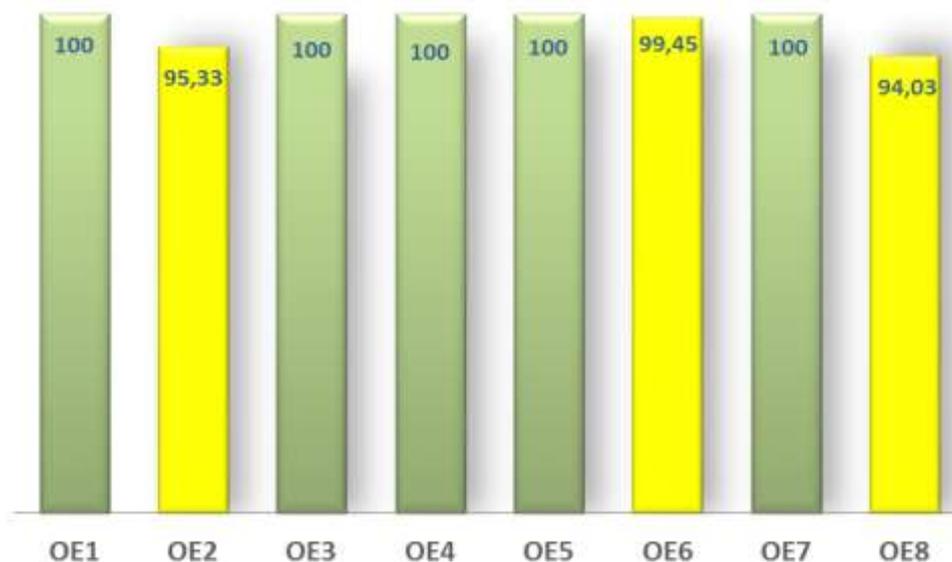
Fuente Transmisión en vivo de la deliberación.

MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN

N.º	APORTES CIUDADANÍA	ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	De los aportes que se hicieron por parte de la ciudadanía en el proceso de deliberación, seis (6) de los diez (10) cuestionamientos corresponden a inquietudes sobre si se debe hacer un agendamiento previo para acceder a la atención en agencias.	<p>Para atender la gran cantidad de demanda de servicios que se ha generado en los servicios de cedulación y pasaportes, en la institución se ha cumplido con jornadas extendidas de atención en las agencias más congestionadas en la ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.</p> <p>De igual forma se han activado mensajes a través de redes sociales para hacer conocer a la ciudadanía sobre cómo acceder a servicios en las agencias a nivel nacional.</p>	<p>Procesos Agregadores de Valor</p> <p>Dirección de Comunicación Social</p>	JUNIO /2021

6. 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 98,58%, en la gráfica a continuación, se presenta el cumplimiento de la gestión de los objetivos estratégicos respecto de las metas planteadas para el año 2020.

Gráfico No 19. Cumplimiento objetivos estratégicos

Fuente: Dirección de Seguimiento de planes, programas y proyectos

Frente a la pandemia la Institución se sensibilizó con los requerimientos de la ciudadanía, realizando acciones como: potenciar la atención de servicios a través de la Agencia Virtual, ejecución de brigadas móviles de cedulación, transparencia de la información de defunciones para conocimiento de la ciudadanía, participando y aportando conforme sus competencias en las reuniones con el COE Nacional, entre otras.

Uno de los hitos más importantes de la gestión del año 2020, fue la emisión del primer pasaporte electrónico en el mes de septiembre, este evento contó con la participación del presidente de la República del Ecuador, Lic. Lenin Moreno Garcés, el Ministro de Telecomunicaciones, entre otras autoridades, con el cumplimiento de esta gestión se configura el posicionamiento del Ecuador ante la región como uno de los países que camina hacia la modernización de los sistemas de identificación.

El índice de satisfacción del usuario a nivel nacional obtuvo durante el período 2020, un resultado del 91,6%, 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 2020 el promedio obtenido por la institución fue del 82%, 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.

Sin descuidar la calidad del servicio y el compromiso hacia la mejora continua, en el mes de agosto, la Institución recertificó su Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015, con una inclusión de 7 sitios en el año 2020, sumando en total 53 sitios certificados a nivel nacional. De igual forma en el mes de julio la DIGERCIC recibió el "Galardón de Oro", en el marco de la ceremonia de entrega del Premio

Ecuatoriano de Calidad y Excelencia evidenciando la mejora continua que ha llevado a cabo, además se recibió una mención especial en simplificación de trámites por el servicio de “Duplicado de cédula”, a través de la Agencia Virtual.

7. RETOS 2021

Los principales retos de gestión para el año 2021, con la finalidad de continuar con el compromiso de mejora en el servicio a la ciudadanía son:

- Inicio de Emisión de Cédula Electrónica en policarbonato (Proyecto SEDIP).
- Implementación del servicio de pasaportes electrónicos en el exterior en coordinación con el MREMH.
- Universalización de la firma electrónica a través de la cédula de identidad.
- Implementación del Servicio de Identidad Digital.
- Implementación de pago de servicios de la DIGERCIC en convenio con entidades bancarias.
- Continuar con la sincronización y digitalización del archivo nacional.
- Incrementar el servicio de interoperabilidad con las distintas entidades públicas y privadas.
- Realizar el proceso de recedulación para grupos vulnerables.
- Suscribir el convenio entre DIGERCIC, MSP e INEC para la transferencia de información de REVIT Nacimientos y Defunciones a instituciones generadoras y no generadoras de información.