

# Informe

**Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación**

---

## **Informe de Rendición de Cuentas 2020**

---

*Coordinación Zonal 6: Cañar*

*1 de enero al 31 de diciembre de 2020*



Elaborado por:	Aprobado por:
Ing. John Edison Guartán Andrade COORDINADOR DE OFICINA TÉCNICA	Mgs. Luis Guillermo Rodríguez Reyes COORDINADOR ZONAL6



## ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. COBERTURA.....	3
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD.....	4
4. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019.....	5
5. RESULTADOS OBTENIDOS.....	5
6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	7
7. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS.....	7
8. DELIBERACIÓN PÚBLICA.....	7
9. APORTES CIUDADANOS.....	8
10. PLAN DE ACCIÓN.....	9
11. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO.....	9
12. ANEXOS.....	10



## 1. ANTECEDENTES

Que, 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, establecerse en la República el Registro Civil...”;

Que, 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”;

Que, 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 Resolución No. 006-DIGERCICDNAJ- 2015 de 3 de febrero de 2015, publicada en Registro Oficial Suplemento 284 de 13 de marzo del 2015 , se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación;

Que, mediante Resolución No. 0085-DIGERCIC-CGAJ-DNyP-2016 de 18 de noviembre de 2016 la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación expidiese la codificación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos;

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación establece como parte de los procesos desconcentrados, definiendo como misión de la Subcoordinación Zonal de Oficina Técnica “*Supervisar y garantizar la cobertura distrital en territorio para la prestación de servicios de identificación y registro de hechos y actos civiles, constituyéndose en el nexo administrativo financiero entre las Coordinaciones Zonales y las agencias para entregar productos y servicios de calidad a los usuarios .*”

Así también plantea como figura responsable el Subcoordinador/a Zonal de Oficina Técnica con las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Representar al Coordinador Zonal en su jurisdicción, de acuerdo a las competencias que se le delegue;
- b) Dirigir la prestación de servicios de identificación y registro de hechos y actos civiles en su jurisdicción;
- c) Ejecutar procesos y procedimientos emitidos por la Coordinación Zonal y/o Planta Central;
- d) Supervisar, ejecutar, controlar y asegurar la correcta administración y utilización de los recursos financieros, procesos de Recaudación y Especies Valoradas, a nivel provincial;
- e) Supervisar, ejecutar, controlar y asegurar la correcta utilización de los recursos administrativos, bienes e inventarios, Mantenimiento, Secretaría y Transportes a nivel provincial;
- f) Supervisar, ejecutar, controlar y asegurar la correcta gestión de los procesos de Talento Humano y la Gestión de Bienestar Social y Protección Laboral provincial;
- g) Asignar y supervisar las actividades de los servidores que se encuentran bajo su cargo;
- h) Supervisar y controlar la operatividad de las agencias que integran la provincia;
- i) Planificar y controlar el desarrollo de las brigadas móviles de su jurisdicción;
- j) Elaborar la planificación operativa a nivel provincial, evaluando y priorizando las necesidades generadas dentro de su jurisdicción, de acuerdo a las políticas y normativa vigente;
- k) Asegurar la aplicación de acciones de control para garantizar la entrega de productos y servicios de calidad;
- l) Dirigir, controlar, evaluar y garantizar la ejecución de proyectos en la provincia;
- m) Consolidar, evaluar y remitir los reportes de gestión mensuales a nivel zonal;
- n) Reportar los resultados en la herramienta de Gobierno por Resultados;
- o) Administrar y custodiar el archivo físico y digital de documentos de hechos y actos civiles de las agencias de su jurisdicción;
- p) Monitorear el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
- q) Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

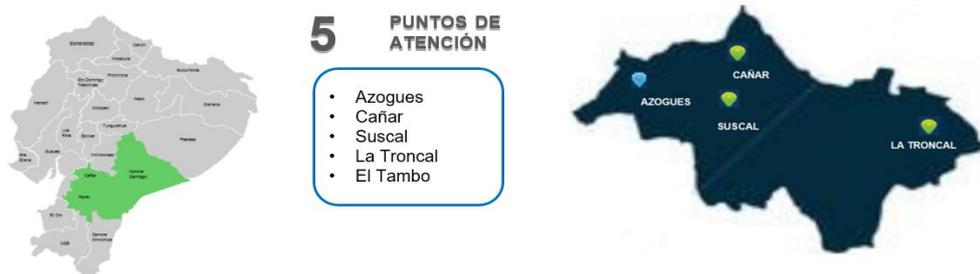


## 2. COBERTURA

La Oficina Técnica tiene cobertura en toda la provincia del Cañar con una población 281.396 habitantes según datos del INEC al 2020 y cuenta con 5 agencias distribuidas de la siguiente manera y cuenta con 27 servidores operativos y administrativos:

- Agencia Azogues: Es de tipo B y está constituida por la parte 6 funcionarios administrativa 16 funcionarios en la parte la operativa de los cuales 4 son de grupos vulnerables.
- Agencia La Troncal: Con tipología C en la cual atiende 1 solo servidor quien cumple con las funciones administrativas y operativas.
- Agencia Cañar: Con tipología C en la cual atiende 1 solo servidor quien cumple funciones administrativas y operativas.
- Agencia Suscal: Este punto de atención con tipología E cuenta con 2 servidores quienes cumplen con funciones administrativas y operativas de los cuales 1 servidor pertenece al GAD municipal del cantón Suscal el mismo que está en comisión de servicios con remuneración, gestiones que se realizaron en beneficio de la ciudadanía de ese cantón y sus alrededores.
- Agencia El Tambo: La misma que es de tipo E donde atiende 1 solo servidor que cumple con funciones administrativas y operativas quien pertenece al GAD municipal del cantón El Tambo en comisión de servicios con remuneración, este punto de atención se abre el 4 de septiembre del año 2020 mediante gestiones entre el GAD y el Registro Civil.

### CAÑAR



## 3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

- Políticas públicas interculturales:  
La provincia del Cañar cuenta con las agencias Cañar, Suscal y El Tambo que su mayor porcentaje de ciudadanos pertenece a la zona rural, con una actividad económica y laboral agrícola y ganadera, estos 3 puntos de atención atienden de manera eficiente y oportunas sus usuarios externos, también se han atendido brigadas solidarias e interinstitucionales móviles a parroquias y comunidades acercando el servicio que brindando el Registro Civil a estos grupos prioritarios.
- Políticas públicas generacionales:  
Se realiza en todas las agencias de la provincia del Cañar las inscripciones oportunas 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.
- Políticas públicas de movilidad humana:  
En la provincia del cañar se realizan 18 brigadas y acercamos nuestros servicios a la ciudadana que más lo necesitan.



- Políticas públicas de atención a personas con discapacidad: Se atendieron a 1305 usuarios que se beneficiaron del servicio de cédulas en las brigadas institucionales y solidarias de esta manera damos prioridad a estos grupos vulnerables.

SERVICIO DE CEDULACIÓN			
PRIMERA VEZ	RENOVACIÓN	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL
600	705	62	1305

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

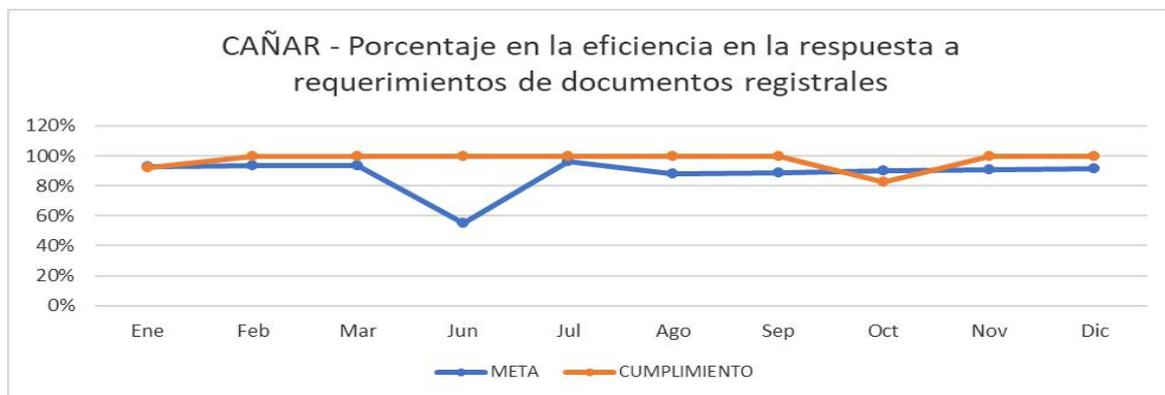
- Apertura de la agencia El Tambo apertura el 04 de septiembre del año 2020, la misma que solventara la necesidad y requerimiento de esta población que tiene una población de 12.462 según datos del INEC al 2020.
- Realizar brigadas solidarias e interinstitucionales para grupos y personas de lugares lejanos y de difícil acceso a nuestras instalaciones para recibir los beneficios que brinda el Registro Civil.
- Emisión e implementación del pasaporte electrónico en la provincia del Cañar en el cual se implementan nuevos campos como los biométricos y biográficos, como las huellas y fotos.
- Demostrar su nivel de compromiso en la entrega de servicios a los ciudadanos con eficiencia y transparencia
- Garantizar la entrega de un servicio de excelencia en base a la mejora continua en todos los procesos.

#### 5. RESULTADOS OBTENIDOS

Daremos a conocer los principales resultados obtenidos por parte del Oficina Técnica del Cañar en el año del 2020:

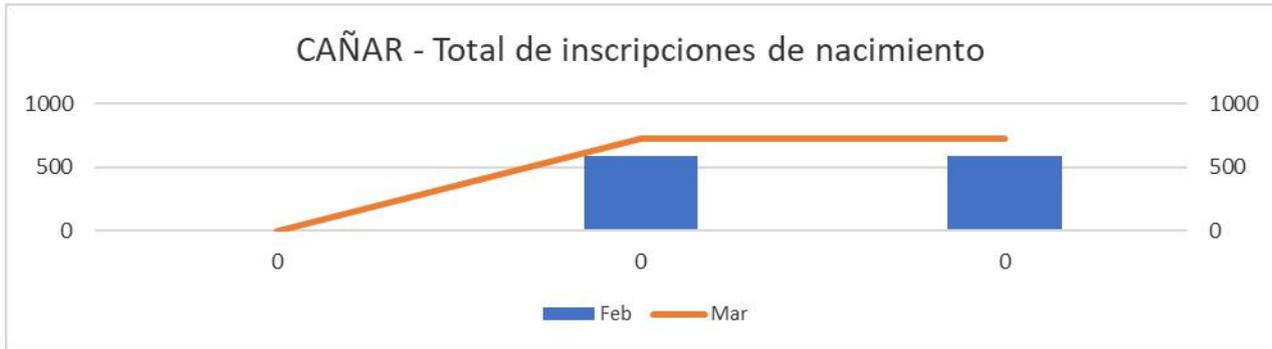
- Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral, la conservación de los documentos registrales MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral.
- Incrementar el registro oportuno y captación de inscripciones tardías de los hechos vitales MEDIANTE la implementación de aplicativos tecnológicos, acciones estratégicas y alianzas interinstitucionales
- Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales
- Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo MEDIANTE el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadano.
- Incrementar las soluciones provistas a los usuarios externos respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental.

El porcentaje de eficiencia en respuesta a los requerimientos de documentos registrales fue de 97% superando la meta que se estimó en el 88% en toda la provincia y en todas nuestras agencias.

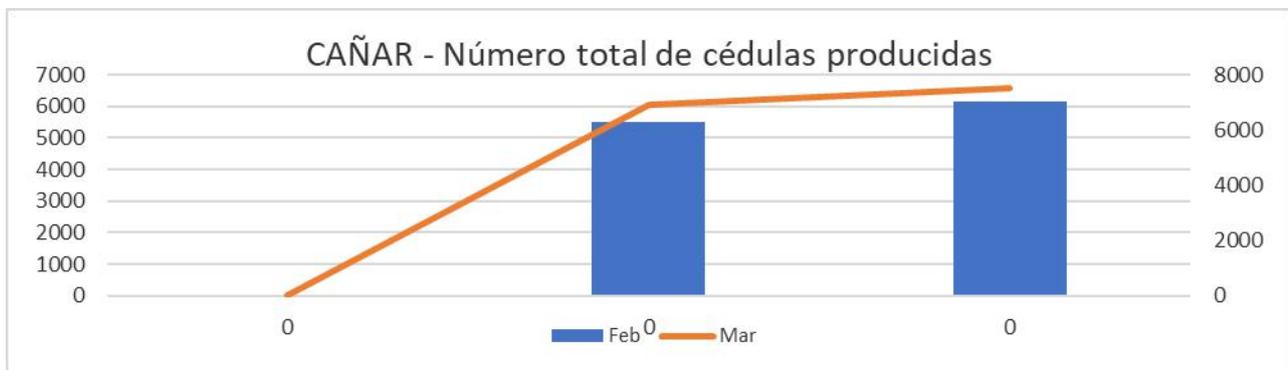




El total de Inscripciones oportunas y tardías de nacimiento fueron de 3.207 superando la meta 2.897 en toda la provincia.



La producción de cédulas en la provincia fueron de 16.367 superando en más de 2.294 en el periodo 2020.



La Eficacia en la Resolución de casos de adulteración de identidad y las soluciones provistas a los usuarios externos respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental MEDIANTE la aplicación de protocolos investigativos y asesoría directa institucional fueron un total de 48 en el 2020 los mismo que fueron solventados en su totalidad.

RESOLUCIÓN DE CASOS DE ADULTERACIÓN DE IDENTIDAD		
Meta	Sumatoria de casos cerrados en 15 días calendario en la zona	Total, de casos entregados en la zona
92,50%	48	48

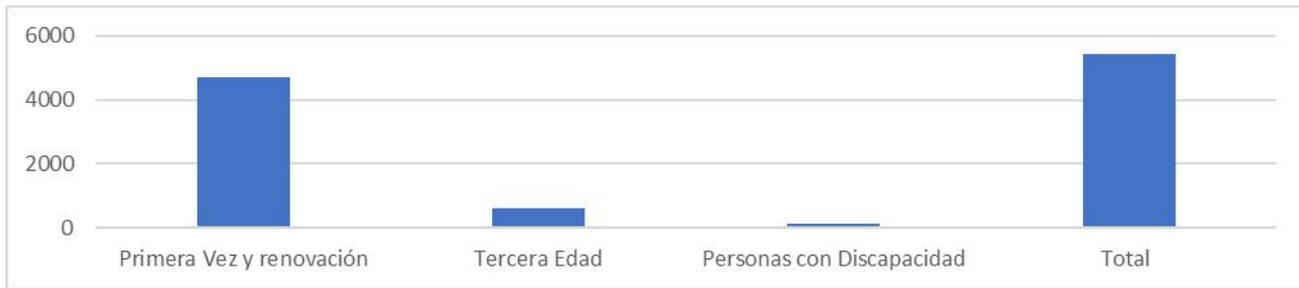
Los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo los mismo que son monitoreados por nuestro sistema SIPSE alcanzaron un 94% del 100% planificado, significando que las agencias a nivel provincial están entregados productos y servicios de calidad a los ciudadanos.

NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO EXTERNO		
Meta	Cumplimiento	Resultado
94%	100%	100%

Se emitieron 1.323 firmas electrónicas a los ciudadanos en la provincia, cumpliendo con las nuevas disposiciones institucionales y contribuyendo al desarrollo tecnológico en lo referente a los documentos electrónicos.

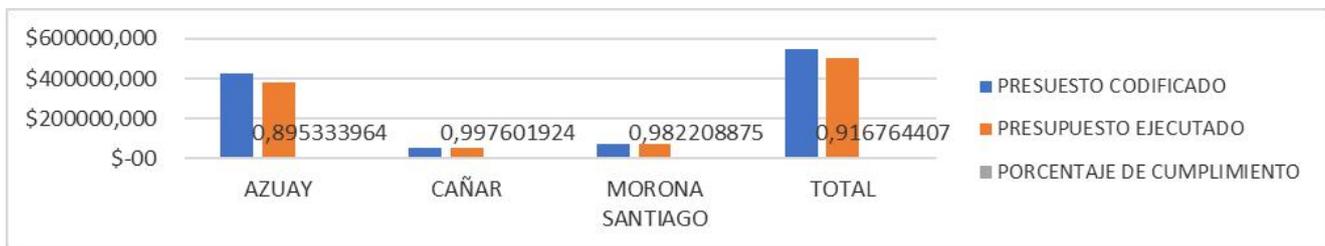


Pasaportes emitidos y entregados en la provincia fueron de 5.440 en el 2020, distribuidos de la siguiente manera:



## 6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.

La ejecución presupuestaria en la provincia del cañar fue del 99,76% con un presupuesto de 51.362,01 ejecutado.



## 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. DELIBERACIÓN PÚBLICA

La Coordinación de Oficina Técnica de Registro Civil, Identificación y Cedulación en la provincia del Cañar rinde cuentas a la ciudadanía sobre la gestión ejecutada en el periodo 2020, en cumplimiento a la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, artículos 9, 10 y 11. La audiencia pública se llevó a cabo el 14 de mayo del 2021 a las 17h:00, se realizó a través de la plataforma ZOOM y estuvo disponible también a través del Facebook live de la institución.

Asistieron a la misma autoridad de territorio, representantes de organizaciones sociales y ciudadanía en general.



El orden del día se realizó con el siguiente detalle:

Orden	Actividad
Primero	Bienvenida
Segundo	Saludo de bienvenida por parte del Director General (video)
Tercero	Presentación del Informe de Rendición de Cuentas 2020 a cargo del Ing. John Edison Guartán Andrade, coordinador de Oficina Técnica del Cañar de Registro Civil, Identificación y Cedulación.
Cuarto	Preguntas y aportes de la ciudadanía
Quinto	Foto oficial
Sexto	Cierre FIN//

La Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación entidad adscrita al Ministerio de Telecomunicación y de la sociedad de la información, tiene el objetivo de realizar la rendición de cuentas 2020 de la Oficina Técnica del Cañar el mismo que es un proceso democrático y sobre todo participativo donde la autoridad establece un nexo con la ciudadanía la misma que se beneficia de nuestros servicios que generamos día a día.

Acto informativo y en cumplimiento a los artículos 9, 10 y 11 de la ley orgánica de participación ciudadana y control social, la misma que permite dar a conocer las acciones ejecutadas por parte de las instituciones públicas, en las que la ciudadanía tiene el derecho a participar directamente.

La presentación del programa estuvo a cargo de la Sra. Ruth Carraco quien realizó las actividades de moderadora misma que se inicia a las 17h:00, la Rendición de Cuentas del periodo 2020, estuvo a cargo del Ing. John Edison Guartan Andrade quien es el Coordinador de Oficina Técnica del Cañar de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, la presentación se la realiza de manera virtual explicado a los presentes de manera clara y transparente todos los aspectos operativos y administrativos que se realizaron en la gestión 2020, al mismo tiempo se informa a la ciudadanía las acciones y gestiones ejecutadas las mismas que siempre estuvieron encaminadas en beneficiar al usuario externos.

Dentro de los aspectos relevantes podemos manifestar la apertura de la agencia El Tambo situada en el mismo cantón gestiones realizadas entre el GAD El Tambo y el Registro Civil, horarios extendidos para solventar las necesidades de los usuarios externos en cédulas y pasaportes, la ejecución presupuestaria que estuvo en el 99,76 %, los diferentes controles por parte de la policía nacional para evitar aglomeraciones, la implementación de protocolos de bioseguridad para resguardar la salud de los funcionarios y de los ciudadanos, acondicionamiento de la agencia a nivel provincial con todas las medidas de bioseguridad.

Se realiza la coordinación con las diferentes instituciones públicas y ciudadanía para atender los diferentes programas establecidos por el gobierno y sus planes programas emblemáticos.

Cumplimiento de las metas establecida durante el periodo 2020 en el ámbito operativo y administrativo de la provincia del Cañar.

## 9. APORTES CIUDADANOS

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	37		Excelente gestión Ing. Guartán, nuestras felicitaciones de parte de los usuarios al igual al personal a su cargo	Gracias por sus palabras el Registro Civil cumple con los usuarios externos entregando un servicio de



			que me consta han realizado y servido a la colectividad con profesionalismo, eficiencia y severidad del caso.	calidad con transparencia y están capacitados para laborar de manera eficiente.
2		Informa a la ciudadanía mediante los canales comunicacionales sobre las acciones y gestiones que realiza el Registro Civil en beneficio de la ciudadanía.	Buenas Tardes con respecto a los pasaportes se dice que ahora son biométricos y tiene una duración de 10 años, esto es beneficioso para los ciudadanos me gustaría saber, si ¿han cambiado los requisitos para la obtención del mismo?	El 2 de marzo del año 2020 se realiza la implementación y se informa que el pasaporte tendrá una duración de 10 años y los requisitos son la cédula de ciudadanía de manera física el costo respectivo de 90 dólares para público en general 45 dólares para la tercera edad y sin costo para las personas con discapacidad con un porcentaje mayor al 30%.
3		Coordinar con la Policía Nacional para controlar a la ciudadanía y respetar el aforo y que no exista aglomeraciones.	Estimado John mi saludo para usted nada más que felicitarlos porque a pesar de este año como se dijo ha sido atípico para el mundo las oficinas del Registro Civil han dado de manera ininterrumpida, y más que siendo personal de primera línea han enfrentado esta crisis de manera eficiente. Además, destacar con gratitud la autogestión realizada por Ud. día a día al mantener la ayuda policial que controla el orden durante las últimas semanas en las que se ha visto concurrencia masiva a la institución	Se ha coordinado de manera conjunta con la Policía Nacional para evitar que existan aglomeraciones y personal que quieran generar problemas y que se quieran beneficiar del servicio público y en especial por temas de venta de turnos a los usuarios ya que es un servicio sin costo y de gratuidad.

## 10. PLAN DE ACCIÓN

Las diferentes acciones que se implementaron en las agencias del Registro Civil del Cañar son las siguientes:

- Ampliar los horarios de atención para atender los servicios de pasaportes y cedulación en la agencia Azogues (Azogues).
- Realizar los debidos controles en conjuntamente con la Policía Nacional para que la ciudadana colabore para evitar las aglomeraciones cuando soliciten los servicios del Registro Civil en las agencias a nivel provincial.
- Controlar que no exista personas de dudosa procedencia que quieran aprovecharse de los servicios públicos y puedan perjudicar a los ciudadanos ya que los turnos que se implementaron para varios servicios que la institución son gratuitos se coordina con la Policía Nacional y los diferentes organismos de control pertinentes.
- Informar a la ciudadanía mediante los canales informativos que maneja la institución para informar a la ciudadanía de las acciones y gestiones que realiza el Registro Civil en favor de los usuarios internos y externos.
- Laborar en su máxima capacidad en los horarios extendidos que se realizaron en la agencia Azogues en el servicio de cédulas ( proceso electoral) y pasaportes ( alta demanda a la fecha).
- Atender oportunamente las solicitudes presentadas por la ciudadanía e instituciones en cuanto a brigadas solidarias e interinstitucionales.
- Realizar el monitoreo continuo a los protocolos y directrices emitidos por la DIGERCIC y los COE Nacional, Provincial y Cantonales sobre la bioseguridad lo que evitara posibles contagios y cumplir con el aforo establecidos por la semaforización en cada cantón de la provincia
- Realizar charlas periódicas con los servidores para mantener informados a los funcionarios sobre prevención, salud y motivación en la provincia.

## 11. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO

- Trabajar denodadamente para mantener la Certificación ISO 9001:2015 en la Agencia Azogues; 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.
- 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,
- 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 truncar 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.
- Implementar la nueva cédula electrónica en toda la provincia del Cañar a partir del mes de febrero del 2021, la misma que cumplirá con los estándares internacionales de la OACI.

## 12. ANEXOS

Evidencia fotográfica de deliberación de rendición de cuentas que se realizó en la Provincia del Cañar periodo 2020.

