Informe

Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Informe de Rendición de Cuentas 2020

Coordinación Zonal 8: Guayas

1 de enero al 31 de diciembre de 2020

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

Elaborado por:	Aprobado por:
Firmado electrónicamente por: MARIA BELEN CEVALLOS GUERRERO	Firmado electrónicamente por: ANDRES XAVIER FANTONI BALDEON
Ing. Ma. Belén Cevallos Guerrero	Lcdo. Andrés Fantoni Baldeón
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA ZONAL 2 COORDINACIÓN ZONAL 8	COORDINADOR ZONAL 8

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES 3
2. COBERTURA 4
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD 6
4. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019 8
5. RESULTADOS OBTENIDOS 9
6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 14
7. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS 14
8. DELIBERACIÓN PÚBLICA 14
9. APORTES CIUDADANOS 15
10. PLAN DE ACCIÓN 15
11. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO 16
12. ANEXOS 16

1. ANTECEDENTES

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, se encuentra alineada al Eje 3: **Más sociedad, mejor Estado** cuya política es ***"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".***

Como parte de filosofía Institucional se destaca la misión, visión y objetivos estratégicos, los cuales fueron cumplidos mediante las acciones generadas en el año 2020.

1.1.1. Misión

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

1.1.2. Visión

Al 2021 ser líderes en la prestación e innovación de servicios públicos, aportando significativamente al desarrollo del país, siendo un referente regional.

1.1.3. Objetivos Estratégicos

- ✓ Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.
- ✓ Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad.
- ✓ Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en país.
- ✓ Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos.
- ✓ Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica.
- ✓ Incrementar la eficiencia institucional de la DIGERCIC.
- ✓ Incrementar el desarrollo del talento humano de la DIGERCIC
- ✓ Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la DIGERCIC.

Mediante Memorando N° DIGERCIC-CGPGE.SPP-2021-0036-M, de fecha 17 de marzo de 2021, la Ing. Daniela Lizeth Rodríguez Lara, Directora de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos, informa *"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), mismo que estará encargado de la planificación del proceso en coordinación con los responsables de cada unidad tanto a nivel nacional como territorial, solicito comedidamente se conforme el equipo de rendición de cuentas a nivel de cada una de las provincias que forman parte de las Coordinaciones Zonales que ustedes presiden. Se recomienda tomar en cuenta que el equipo de la Zona deberá brindar apoyo a las provincias por lo que se sugiere un equipo mínimo de tres personas en zona y dos personas en provincia.*

Adicionalmente considerando los tiempos requeridos para la elaboración y determinación del informe de rendición de cuentas, 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 este sentido se presenta el informe de Rendición de Cuentas 2020 de la Coordinación Zonal 8.

2. COBERTURA

Mediante Resolución N° 0092-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2016, de fecha 04 de octubre de 2016, se resuelve sustituir íntegramente el cuadro explicativo y contentivo de la ubicación de las Oficinas Técnicas Zonales, donde se presenta la nueva estructura de las zonas 4, 5 y 8; considerando a la zona 8 como responsable de la cobertura administrativa y operativa de los todos los cantones de la provincia del Guayas (excepto Milagro) y mediante Resolución No. 014-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2019, de fecha 01 de marzo del 2019, el Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, de ese entonces, Lic. Vicente Andrés Taiano González, expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación;

En este sentido, la cobertura tanto administrativa y operativa de los puntos atención con los que cuenta la Coordinación Zonal 8 es la siguiente:

18 AGENCIAS

- ✓ ALFREDO BAQUERIZO MORENO (JUJAN)
- ✓ BALZAR
- ✓ COLIMES
- ✓ NARANJITO
- ✓ PEDRO CARBO
- ✓ SALITRE
- ✓ SAMBORONDÓN
- ✓ YAGUACHI
- ✓ DAULE
- ✓ EMPALME
- ✓ EL TRIUNFO
- ✓ NARANJAL
- ✓ DURÁN
- ✓ NORTE GYE/TARQUI
- ✓ CENTRO GYE/ROCAFUERTE
- ✓ SUR GYE/XIMENA
- ✓ GOBIERNO ZONAL GUAYAQUIL
- ✓ GENERAL VILLAMIL PLAYAS

9 PUNTOS ITINERANTES

- ✓ LOMAS DE SARGENTILLO
- ✓ SANTA LUCÍA
- ✓ ISIDRO AYORA
- ✓ BALAO
- ✓ MERCELINO MARIDUEÑA
- ✓ NOBOL
- ✓ PALESTINA
- ✓ BUCAY
- ✓ SIMÓN BOLÍVAR

5 ARCES

- ✓ HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL
- ✓ MATERNIDAD MATILDE HIDALGO DE PROCEL
- ✓ HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO
- ✓ HOSPITAL IESS CEIBOS
- ✓ HOSPITAL DEL GUASMO SUR

AGENCIAS MODERNIZADAS | AGENCIAS POR MODERNIZAR | AGENCIAS ITINERANTES

2.1.1. Agencias Principales de la Coordinación Zonal 8

Dirección: Calle Pedro Carbo #505 y Av. 9 de Octubre
Teléfono: 042592470 ext. 10311

Dirección: Av. 25 de Julio, diagonal al Riocentro Sur
Teléfono: 042592470 ext. 11300

Dirección: Vía Daule 11.5 Km, junto al Parque California
Teléfono: 043712030 ext. 12300

Dirección: Av.Francisco de Orellana y Justino Cornejo
Teléfono: 042592470 ext. 10348

Dirección: Francisco de Paula y Santander, St. Marianita 3
Teléfono: 042592470 ext. 10520

Dirección: Calle 12 de Noviembre, Mz. W N Norte
Teléfono: 042592470 ext. 13300

3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

La Coordinación Zonal 8, en el año 2020, ha cumplido con la implementación de políticas públicas para la igualdad de acuerdo al siguiente detalle:

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD	DESCRIBA LA POLÍTICA IMPLEMENTADA	PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS	COMO APORTA EL RESULTADO AL CUMPLIMIENTO DE LAS AGENDAS DE IGUALDAD
Políticas Públicas Interculturales	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	La Coordinación Zonal 8, de Registro Civil, Identificación y Cedulación, cuenta a nivel zonal con 32 puntos de atención 100% operativos clasificados en: * 18 Puntos de atención fijos * 9 Itinerantes * 5 ARCES Además de la atención mediante brigadas móviles, en sectores vulnerables.	La atención que se brinda en cada punto tanto fijo como itinerante cubre el 100% de la ciudadanía a nivel provincial, dotando a los ciudadanos de agencias modernizadas tanto física como tecnológicamente.
Políticas Públicas Generacionales	La operación de Agencias de Registro Civil en Establecimientos de Salud ARCES, brinda el servicio de inscripciones de nacimiento en hospitales como: Hospital Universitario, Matilde Hidalgo de Procel, IESS Teodoro Maldonado Carbo, IESS Ceibos y Hospital Guasmo Sur. Con el Sistema Nacional de Registro de Datos Vitales REVIT, se ha logrado el ingreso oportuno de datos de los recién nacidos en el momento mismo del parto.	La Coordinación Zonal 8, de Registro Civil, Identificación y Cedulación, mediante sus 5 puntos ARCES , realizó la inscripción de **8.659** niños y niñas.	El contar contar con puntos ARCES, es un aporte muy importante para la Coordinación Zonal ya que de esta manera el funcionario da a conocer mediante charlas y entrega de volantes informativos los beneficios de contar con un registro de nacimientos , beneficiando a la ciudadanía con este servicio de manera ágil y oportuna y garantizando los derechos de los niños y niñas.
Políticas Públicas de Discapacidades	De conformidad con la Ley Orgánica de Discapacidades, se ha realizado la exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad del 30% o más.	Entre los servicios destacados que aplican la exoneración de tarifa se encuentra el de cedulación; el cual tuvo un total de **10.982** cédulas entregadas.	Se cumple con los derechos de los ciudadanos discapacitados en la exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad.

Políticas Públicas de Género	De conformidad con la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, se cumple con el cambio de nombre y género.	En el año 2020, la Coordinación Zonal 8, regristró un total de **725** cambios de nombre y posición notoria y **56** cambios de género .	Se cumple con lo estipulado en el Art. 78 el cual permite que toda persona desde los 18 años de edad por sus propios medios , por una sola vez podrá cambiar su 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. Y el Art. 94 permite que Voluntariamente, al cumplirla 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 personal 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	La DIGERCIC, acerca el servicio de cedulación e inscripciones mediante la ejecución de brigadas móviles	En el año 2020, la Coordinación Zonal 8 registró **2.133** brigadas ejecutadas.	Hemos podido acercar nuestros servicios a los lugares más alejados de la zona central del país, mediante la ejecución de las brigadas móviles

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

La Coordinación Zonal 8, no registró aportes ciudadanos, sin embargo se presentan comentarios positivos de la gestiòn y se establecieron 2 preguntas relacionadas a obtener información sobre los servicios que se brindan mediante los canales virtuales, las cuales fueron contestadas por el Coordinador Zonal y de acuerdo a las preguntas planteadas se han generado las siguientes acciones:

4.1.1. Comentarios Positivos de la Gestión:

- ✓ El Sr. Stalin Delgado da el siguiente comentario: Como ciudadanos tenemos el derecho de estar informados de todos los pasos que hacen al dirigir una institución tan importante como el registro Civil.
- ✓ La Sra. Rose Mendez da el siguiente comentario: La rendición de cuentas se debe exigir a toda institución y en el registro Civil se toman en serio esta acción felicidades a Lic Andrés Fantoni por su responsabilidad en esta gestión

4.1.2. Preguntas realizadas:

P:La Sra. Miriam Ramírez Ramírez realiza la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los pasos para poder acceder al agendamiento de turnos?

R: Registro Civil, es una institucion de modernidad y vanguardia tecnológica que ha activado los canales electrónicos, facilmente se puede ingresar siguiendo estos pasos:

1. Ingresa a www.registrocivil.gob.ec y seleccione Agencia Virtual
2. Haga clic en la pestaña “Agendamiento de turnos”
3. Seleccione el servicio que desea agendar
4. Ingrese los datos solicitados y escoja el día, hora y agencia donde realizará su trámite.
5. Confirme la información ingresada. El turno le llegará al correo electrónico y número de celular ingresado. No es necesario imprimir la cita.

P: El Sr. Bolívar Rendón Rendón realiza la siguiente pregunta: ¿Todos los servicios de Registro Civil deben ser solicitados mediante el sistema de agendamiento por la web?

R: Hemos activado varios servicios de Registro Civil en nuestra agencia virtual estos son: 1.- Pasaportes Ordinarios
2.- Incripción de Nacimiento 3.- Emisiòn de Cèdula
4.- Entrevista de matrimonios
5.- Registro del Exterior

4.1.3. Acciones Realizadas:

Acción: El departamento de comunicación diariamente realiza activacion de redes sociales como facebook, twitter, instragram, donde dan a conocer los servicios que se ofrencen mediante los canales virtuales y los pasos a seguir para acceder al mismo.
Reponsable de la acción: Coordinaciòn Zonal 8 (Departamento de Comunicaciòn)
Fecha de cumplimiento: Se monitorea diariamente

Acción: Mediante entrevistas el Coordinador Zonal informa sobre los canales vituales sus beneficios y modo de empleo.
Reponsable de la acción: Coordinaciòn Zonal 8 (Departamento de Comunicaciòn)
Fecha de cumplimiento: Se monitorea mensualmente

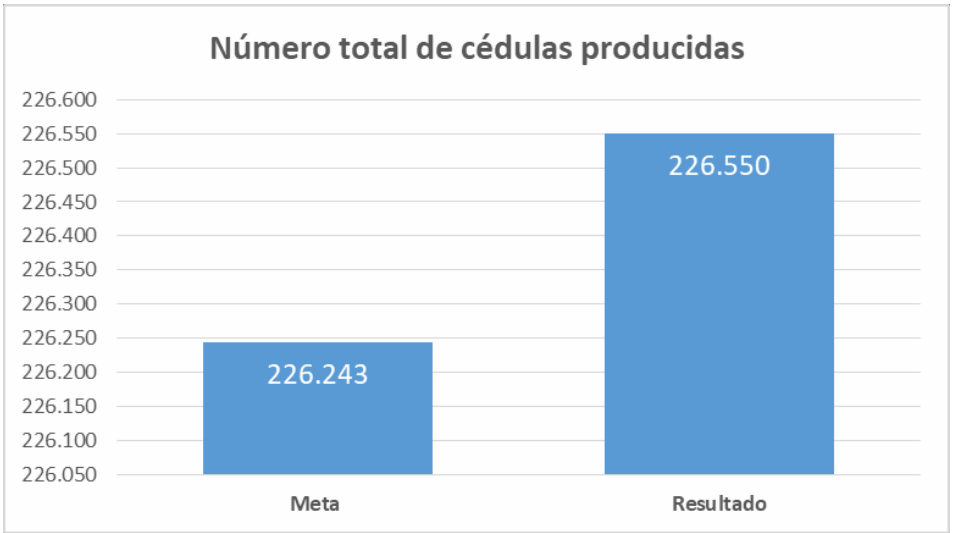
5. RESULTADOS OBTENIDOS

La Coordinación Zonal 8 en cuanto a los resultados alcanzados de los indicadores de gestión para el año 2020 GPR (Gobierno Por Resultados) obtuvo un Índice de Gestión Estratégica de: **97.65%**

Dentro de los indicadores de gestión evaluados en el año 2020 se destacan los siguientes:

5.1.1. Número total de cédulas producidas

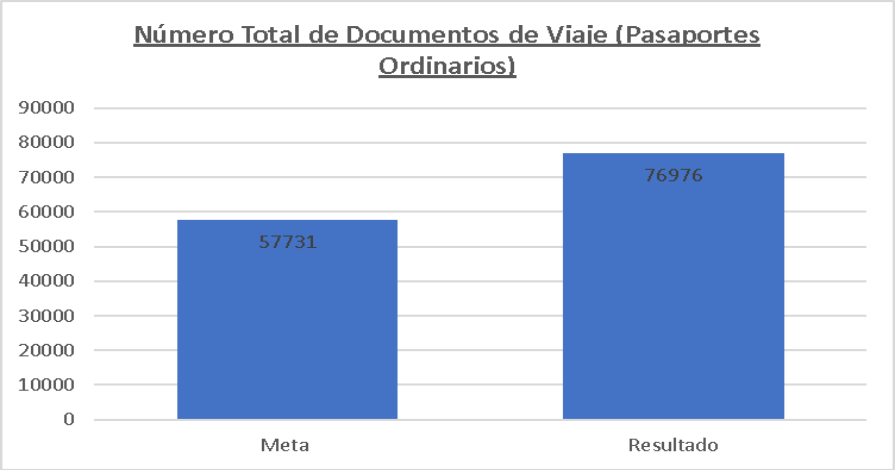
La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **100.14%** con un total de **226.550** cédulas producidas.



Fuente: Herramienta GPR

5.1.2. Número Total de Documentos de Viaje (Pasaportes Ordinarios)

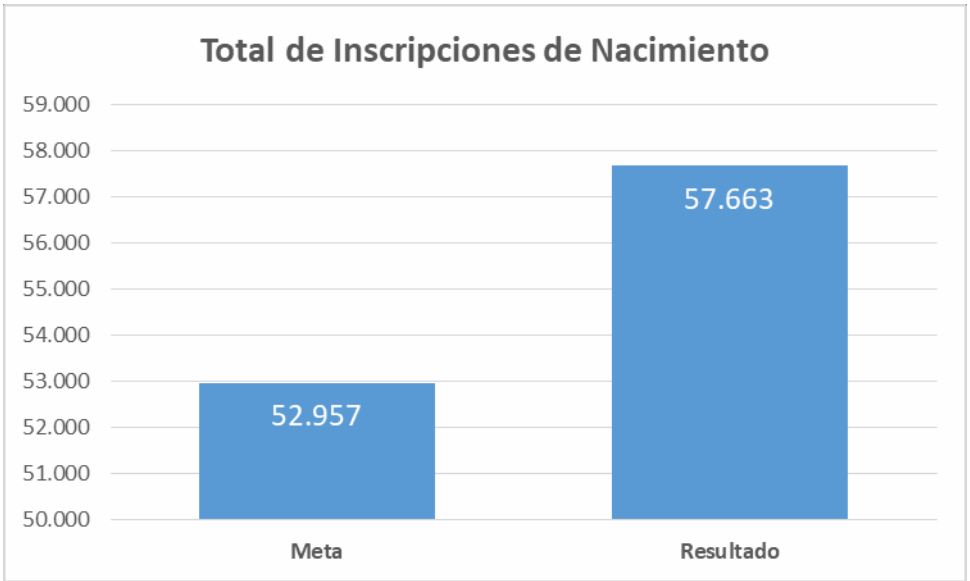
La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **97.45%** con un total de **76.976** pasaportes emitidos.



Fuente: Herramienta GPR

5.1.3. Total de Inscripciones de Nacimiento

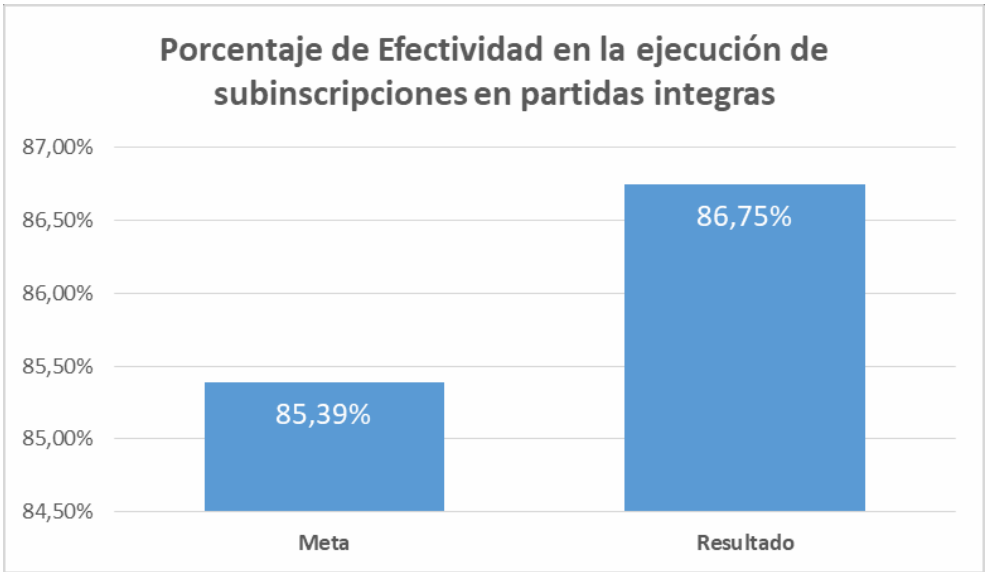
La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **108.89%** con un total de **57.663** nacimientos inscritos.



Fuente: Herramienta GPR

5.1.4. Porcentaje de Efectividad en la ejecución de subinscripciones en partidas integras

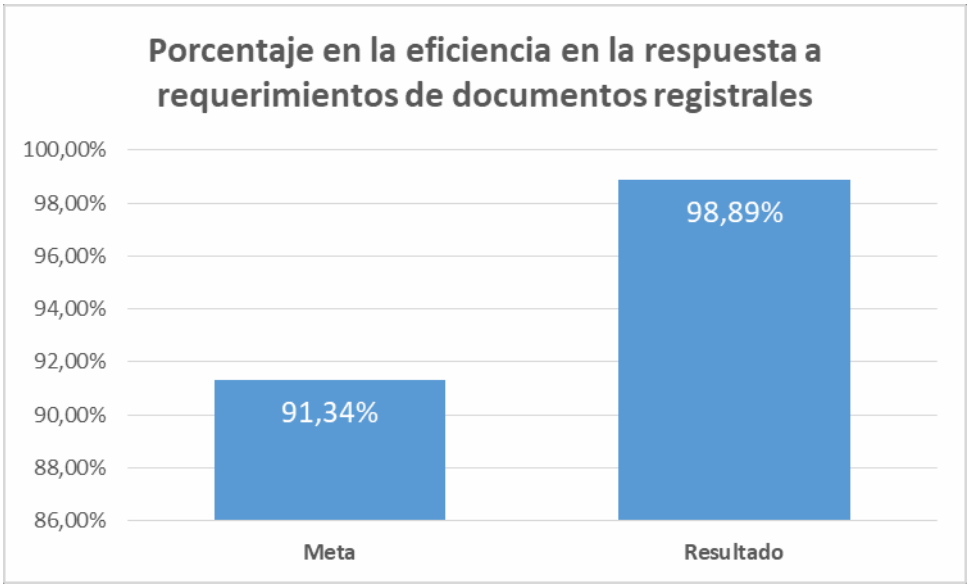
La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **101.59%** con un total de **28.908** subinscripciones realizadas.



Fuente: Herramienta GPR

5.1.5. Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de documentos registrales

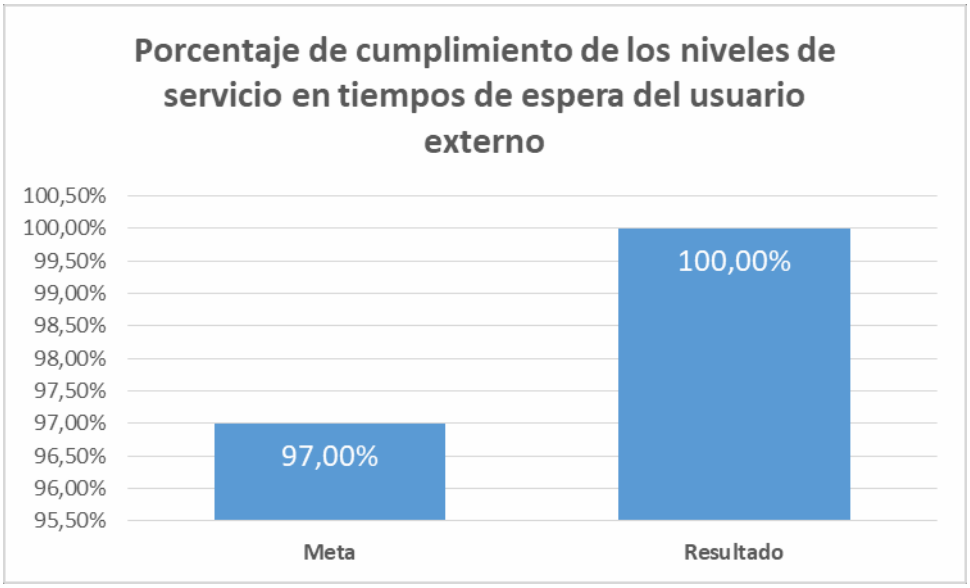
La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **108.27%** con un total de **101.059** requerimientos atendidos dentro de 48 horas.



Fuente: Herramienta GPR

5.1.6. <u>Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo</u>

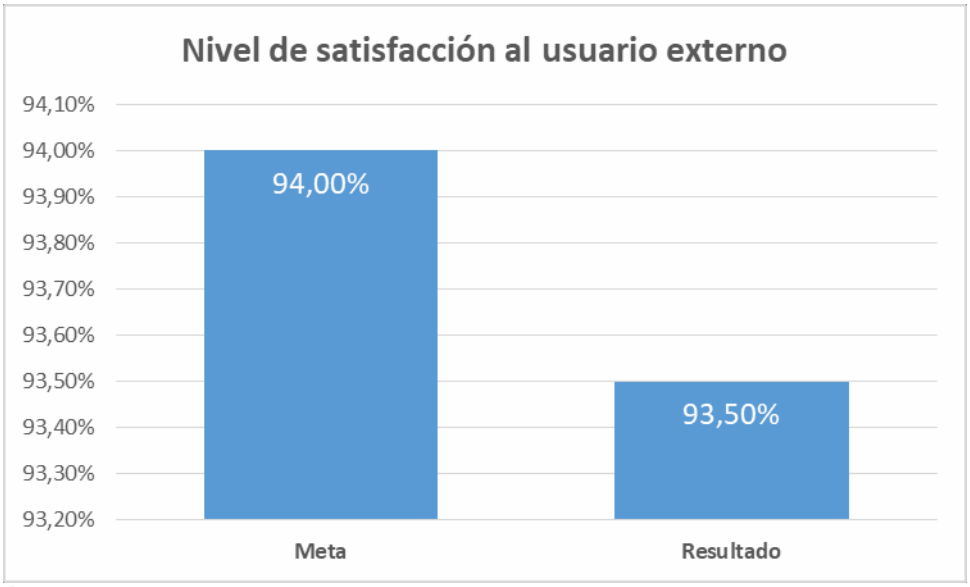
La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **100.00%** en los tiempos de espera del usuarios externo definidos por la institución (30 minutos).



Fuente: Herramienta GPR

5.1.7. Nivel de satisfacción al usuario externo

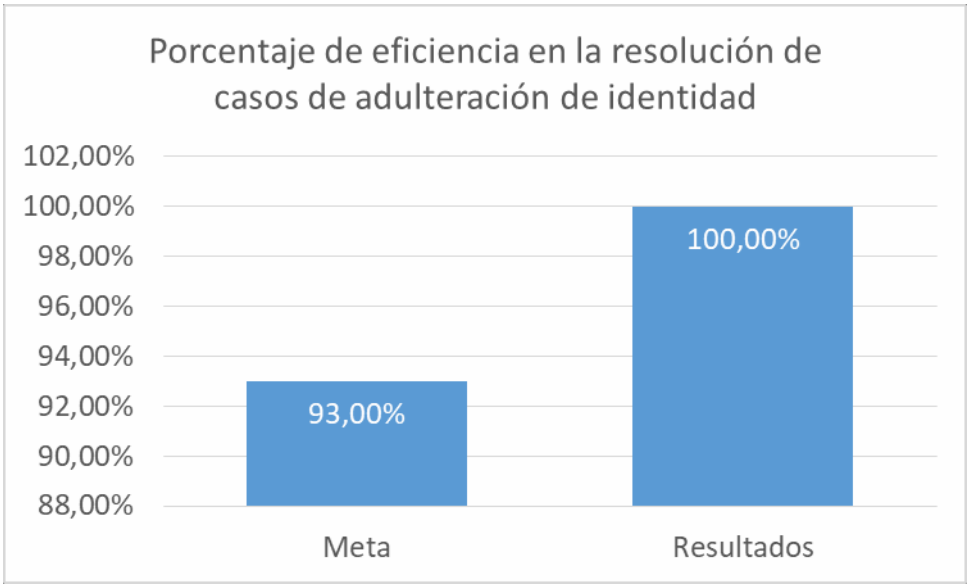
La Coordinación Zonal 8, presentó un nivel de satisfacción al usuario externo de **99.47%.**



Fuente: Herramienta GPR

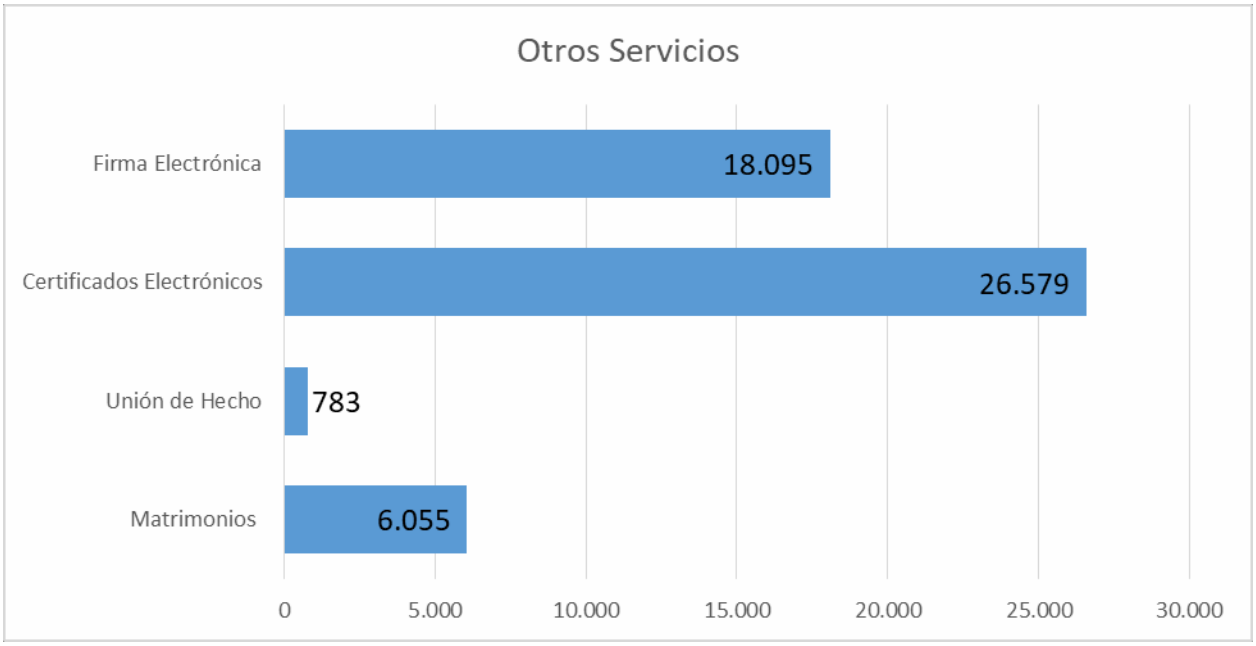
5.1.8. <u>Porcentaje de eficiencia en la resolución de casos de adulteración de identidad</u>

La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **100.00%** con un total de **209** casos resueltos**.**

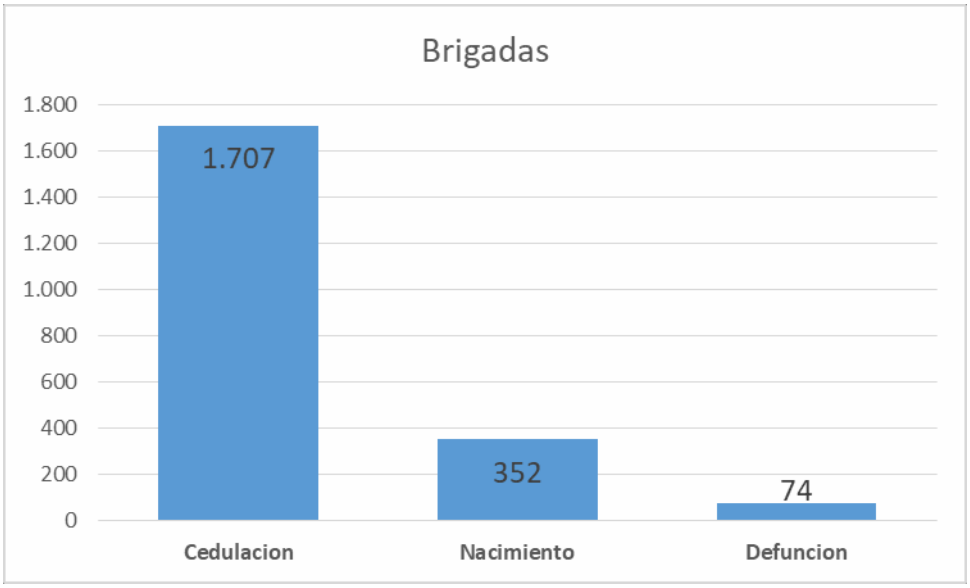


Fuente: Herramienta GPR

Adicional a los indicadores mencionados también se pueden evidenciar estadísticas de otros servicios representativos de la DIGERCIC en la Coordinación Zonal 8, durante el año 2020, junto con la ejecución de brigadas móviles que permitan cubrir con la atención a la ciudadanía en cada punto de la Provincia.



Fuente: Reportes Financieros



Fuente: Departamento de Brigadas

En el año 2020, la Coordinación Zonal 8, atendió un total de **758.503** servicios.

6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

En el año 2020, la Coordinación Zonal 8, ejecutó procesos representativos como: Pago de Servicios Básicos, Servicio de Limpieza y Servicio de Seguridad.

Reflejando el siguiente cumplimiento.

Rubros	Codificado	Devengado	Porcentaje de Ejecución
Servicios Básicos	$233.762,34	$208.457,77	89,18%
Servicio de Seguridad	$618.178,65	$559.370,67	90,49%
Servicio de Limpieza	$547.896,77	$541.644,96	98,86%

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

En el año 2020, la Coordinación Zonal 8, con el objetivo de cumplir con el objetivo estratégico "Incrementar la eficiencia Institucional de la DIGERCIC" ejecutó los siguientes procesos administrativos:

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	16	$55.156,55	16	$55.156,55
Subasta Inversa Electrónica	1	$16.946,42	1	$16.946,42
Cotización	2	$222.056,14	2	$222.056,14
Catalogo Electrónico	2	$716.418,87	1	$153.756,50

8. DELIBERACIÓN PÚBLICA

Tipo y nombre del evento: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020
Lugar: Plataforma Zoom ID: 859 7263 3042 Contraseña; Zona.8
Fecha: Viernes, 14 de mayo de 2021
Hora: 15:00
Duración: 45 minutos
Responsable: Lcdo. Andrés Xavier Fantoni Baldeón
Transmisiones: Facebook Live

En atención a lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social a través de sus directrices, se ha realizado Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Coordinación Zonal 8, misma que tuvo lugar el día viernes 14 de mayo de 2021, en la Coordinación Zonal 8, inició a las 15H00 y concluyó a las 15H40 con la participación de 45 asistentes. **(Anexo 1- Registro de personas asistentes al evento).**

Una vez iniciado el evento este se desarrolló según lo programado en la agenda, la exposición la realizó el Lcdo. Andrés Fantoni Baldeón, Coordinador Zonal 8, dando a conocer a los ciudadanos todos los logros institucionales en la gestión realizada durante el año 2020.

Posteriormente se dio inicio a la plenaria, cuyas preguntas y respuestas fueron solventadas por el Coordinador Zonal 8 .

La difusión del evento se realizó mediante la página web de Registro Civil, Facebook, Twitter, medios locales y mediante el boletín institucional, a más de las invitaciones entregadas de acuerdo a la lista de invitaciones previamente definidas.

Se adjunta un archivo fotográfico de la ejecución de la audiencia pública como medio de verificación**. (Anexo 2 – Registro de la deliberación).**

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**
	45	La zona 8, no registra Compromisos, sin embargo Se presentan comentarios Positivos de la gestión y se Establecen 2 preguntas, las cuales son solventadas por el Coordinador Zonal.	El Sr. Máximo Erazo realiza la siguiente pregunta: ¿Cómo puedo acceder al servicio de pasaportes y cuál es el costo del pasaporte electrónico?	Pueden acercarse directamente a la agencia Gobierno Zonal ubicada en la Av. Fco. de Orellana y Justino Cornejo , para la atención directa del servicio de pasaporte. Los costos del servicio son : $ 90,00, $45,00 para personas de la tercera edad y $0.00 (costo cero) para los ciudadanos con discapacidad.
			La Sra. Mayra Lino realiza la siguiente pregunta ¿Cómo funciona el botón de pagos para cancelar el servicio de pasaportes?	El Registro Civil, trabaja incansablemente accionando la tecnología para la atención a la ciudadanía, ahora se puede pagar el pasaporte electrónico mediante el acceso al portal www.registrocivil.gob.ec y por medio de una tarjeta de crédito realizar el pago y acercarse directamente a la agencia de Gobierno Zonal para recibir su servicio.

10. PLAN DE ACCIÓN

No se registraron aportes ciudadanos, sin embargo se realizaron 2 preguntas enfocadas a los servicios de pasaporte , por lo que la zona 8 constantemente realiza planes de acción que permitan mantener informado a la ciudadanía.

Entre los planes de acción a generar temenos:

Acción: Activacion de redes sociales como facebook, twitter, instragram, dando conocer los servicios que se ofrencen mediante los canales virtuales y los pasos a seguir para acceder al mismo.
Frecuencia: Diaria.

Acción: Entrevistas dadas por el Coordinador Zonal informando sobre los canales vituales sus beneficios y modo de empleo.
Frecuencia: Mensual.

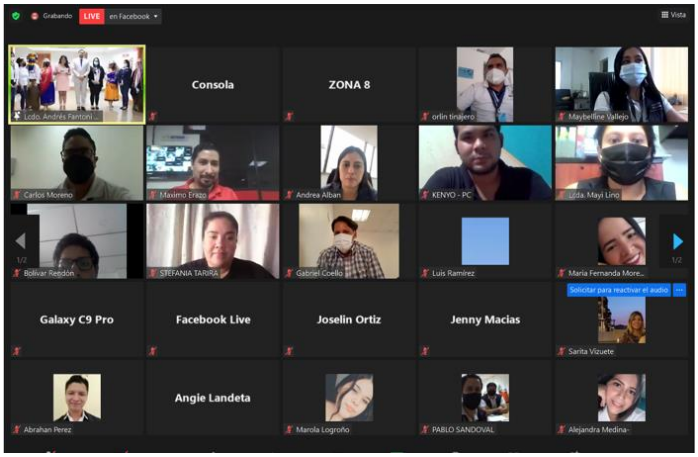
11. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO

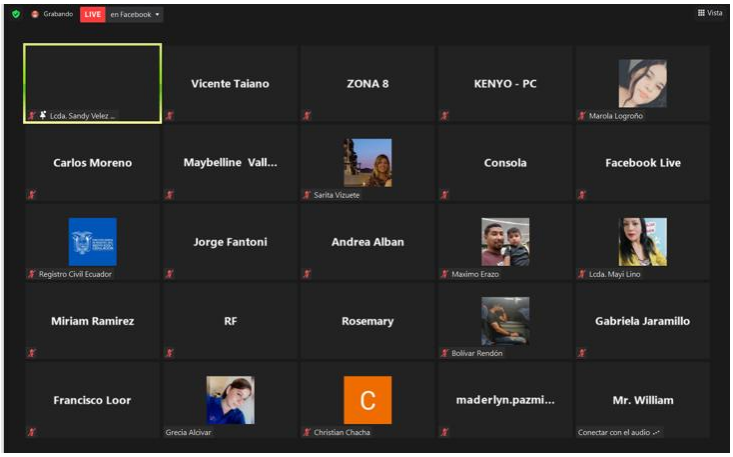
Comprometidos en seguir brindando un servicio eficiente y eficaz, la Coordinación Zonal 8, continuará trabajando en función de las necesidades institucionales, mediante los retos propuestos para el año 2021, los cuales aportarán al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

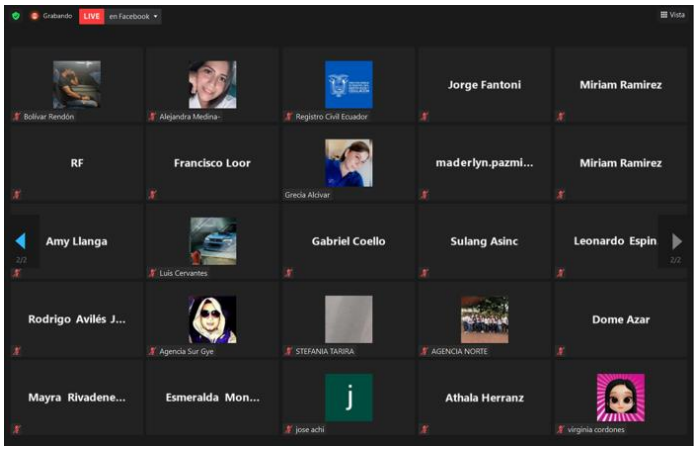
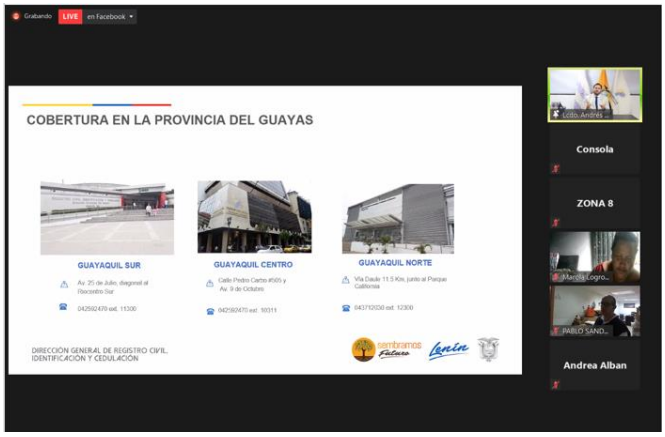
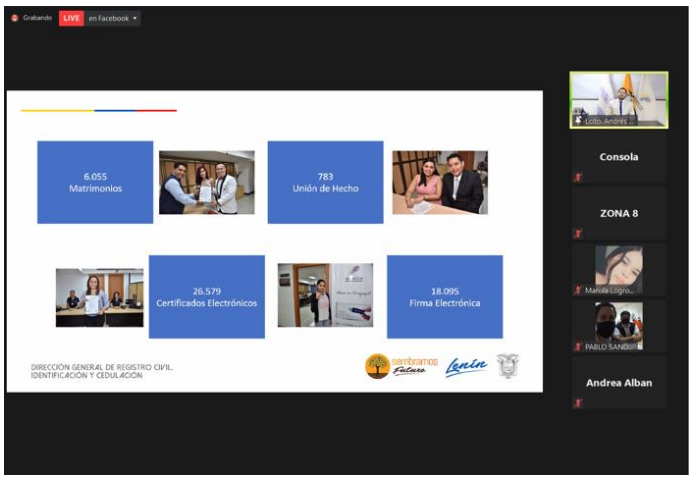
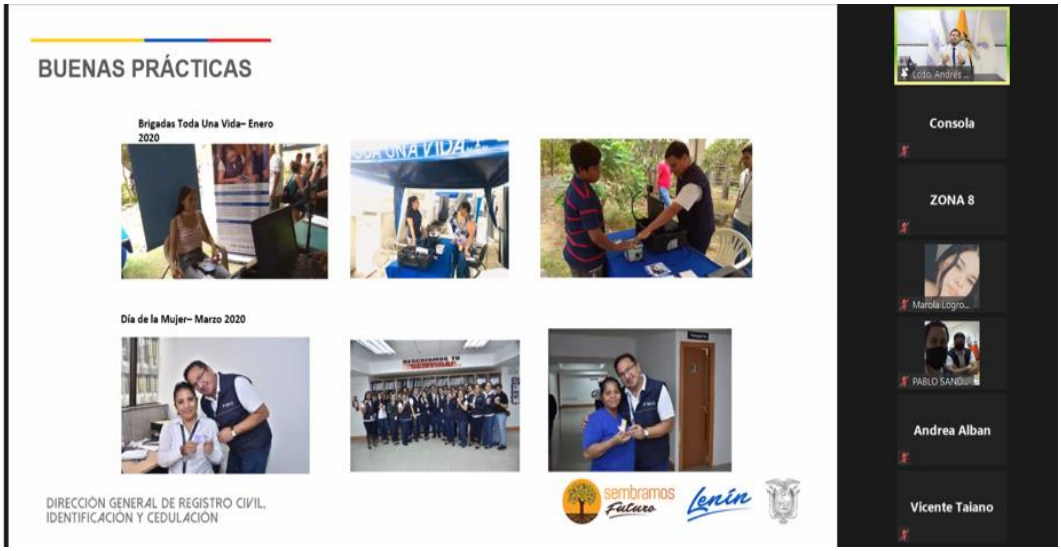
- ✓ Remodelación Agencia General Villamil Playas.
- ✓ Apertura ARCES Hospital del Niño Dr. Francisco Icaza Bustamante
- ✓ Implementación del sistema SEDIP (Cedula Electrónica)
- ✓ Auditorias de seguimiento y re- certificación ISO 9001:2015 para las agencias Centro, Norte, Sur, y Gobierno Zonal de Guayaquil y agencia Durán.

12. ANEXOS

Anexo 1- Registro de personas asistentes al evento







Anexo 2 – Registro de la deliberación).