

# Informe

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

## *Informe de Rendición de Cuentas 2020*

*Coordinación Zonal 6*

*1 de enero al 31 de diciembre de 2020*



Elaborado por:	Aprobado por:
Ing. Paola Durán Araujo	Mgs. Luis Guillermo Rodríguez Reyes
ANALISTA DE OPERACIONES Y CALIDAD ZONAL COORDINACIÓN ZONAL 6	COORDINADOR ZONAL 6



## ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. COBERTURA.....	3
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD.....	5
4. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019.....	7
5. RESULTADOS OBTENIDOS.....	8
6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	12
7. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS.....	12
8. DELIBERACIÓN PÚBLICA.....	12
9. APORTES CIUDADANOS.....	13
10. PLAN DE ACCIÓN.....	14
11. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO.....	14
12. ANEXOS.....	15



## 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, establéese 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 expidese 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, el proceso gobernante zonal, definiendo como misión de la Coordinación Zonal *“Coordinar y controlar la provisión de productos y servicios de calidad bajo las políticas, normas, y procesos establecidos a nivel central, promoviendo una adecuada gestión de los recursos asignados a la zona que se encuentra bajo su jurisdicción, garantizando una eficiente atención a los usuarios.”*

Así también plantea como figura responsable el Coordinador/a Zonal con las siguientes atribuciones y responsabilidades:

1. Representar al Director General en su jurisdicción, de acuerdo a las competencias que se le delegue;
2. Coordinar, planificar, evaluar, controlar y asegurar la correcta gestión, ejecución y utilización de los recursos financieros y de los procesos de Recaudación, Especies Valoradas, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto Zonal;
3. Coordinar, planificar, evaluar, controlar y asegurar la correcta gestión, ejecución y utilización de los recursos administrativos y de los procesos de Adquisiciones, Administración bienes e inventarios, Mantenimiento, Secretaría y Transportes a nivel zonal;
4. Coordinar, planificar, evaluar, controlar y asegurar la correcta gestión, de los procesos de Recursos Humanos y Remuneraciones Zonal y Gestión de Bienestar Social y Protección Laboral Zonal;
5. Disponer la asignación de actividades a los servidores que se encuentran bajo su jurisdicción;
6. Coordinar la contratación de los seguros de los bienes de la entidad;
7. Aprobar los diferentes planes operativos anuales de las provincias que integran la Coordinación Zonal, los mismos que deben estar articulados con los objetivos institucionales;
8. Controlar y evaluar la ejecución de la planificación y gestión institucional a nivel zonal;
9. Coordinar y evaluar las actividades de los procesos adjetivos y sustantivos bajo su jurisdicción, con el propósito de garantizar la gestión eficiente y transparente de los recursos, asegurando el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos vigentes;
10. Asegurar la aplicación y evaluación de lineamientos, directrices y demás mecanismos definidos a nivel central para los niveles desconcentrados;
11. Dirigir, consolidar y aprobar la planificación estratégica y operacional a nivel zonal, evaluando y priorizando las necesidades generadas dentro de su jurisdicción, de acuerdo a las políticas y normativa vigente;
12. Asegurar la aplicación de acciones de control para garantizar la entrega de productos y servicios de calidad;
13. Dirigir, controlar, evaluar y garantizar la ejecución de proyectos en la zona;
14. Consolidar, evaluar y remitir los reportes de gestión mensuales a nivel central;
15. Proponer acciones conjuntas con el usuario interno para el rediseño o mejoramiento continuo de los procesos sustantivos y adjetivos de la Coordinación Zonal en coordinación con las direcciones de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa y Servicios, Procesos y Calidad;
16. Realizar la planificación, seguimiento y actualización de la gestión Operativa y gestión de resultados en la herramienta de Gobierno por Resultados;
17. Monitorear el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,



18. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

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

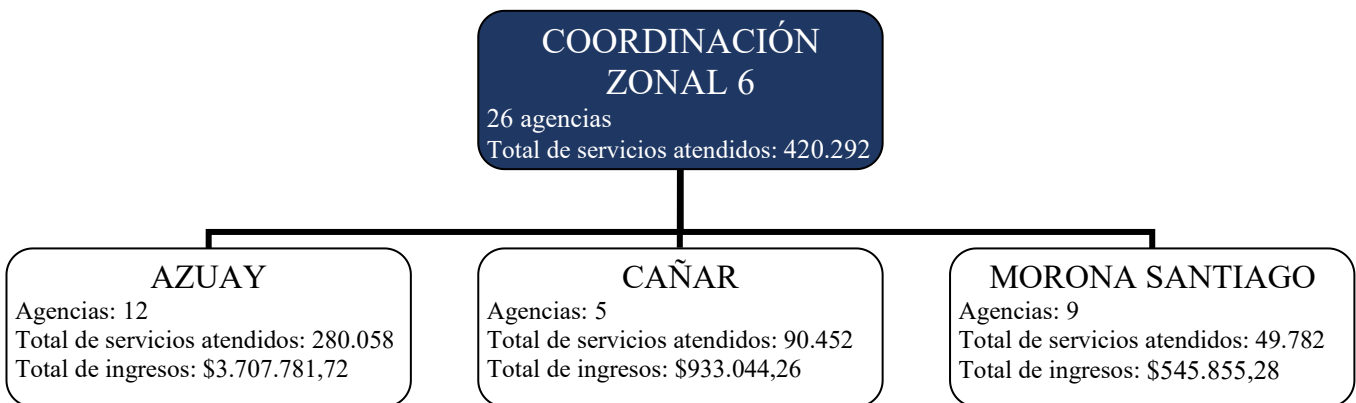
Que, el 21 de abril del 2019, el Lcdo. Vicente Andrés Taiano González, Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación mediante acción de personal DIGERCIC-DATH-2019-021, resolvió nombrar en el cargo de coordinador zonal 6 de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación,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

Que, mediante Acuerdo Ministerial Nro. MINTEL-MINTEL-2021-0001, la Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información nombró al Sr. Fernando Marcelo Alvear Calderón como Director General de Registro Civil Identificación y Cedulación, desde el 26 de mayo de 2021;

Que, el 02 de junio de 2021, Sr. Fernando Marcelo Alvear Calderón, Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación mediante acción de personal DIGERCIC-DATH-2021-323, resolvió nombrar en el cargo de coordinador zonal 6 de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, al Mgs. Rodríguez Reyes Luis Guillermo;

## 2. COBERTURA

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



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





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

## CAÑAR



- 5 PUNTOS DE ATENCIÓN**
- Azogues
  - Cañar
  - Suscal
  - La Troncal
  - El Tambo



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

## MORONA SANTIAGO



- 9 PUNTOS DE ATENCIÓN**
- Macas
  - ARCES Hosp. de Macas
  - Palora
  - Sucúa
  - Santiago de Méndez
  - Limón Indanza
  - Gualaquiza
  - Taisha
  - Twintza



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

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

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

### 3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

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

La Coordinación Zonal 6 cuenta con:  
 - 9 puntos de atención completamente remodelados  
 - 7 puntos de atención modernizados



- 6 agencias totalmente construidas.

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

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

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

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

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

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

● Políticas públicas generacionales:

○ **Descripción:** Operación de 2 agencias de Registro Civil en Establecimientos de Salud /ARCES, brindando servicio en: Hospital Vicente Corral Moscoso y Hospital de Macas; atendiendo la inscripción oportuna de niños y niñas. Implementación del REVIT Sistema Nacional de Registro de Datos Vitales, permite el ingreso oportuno de datos de los recién nacidos en el momento mismo del parto.

○ **Detalle de los principales resultados obtenidos:** 2 agencias de Registro Civil en los Establecimientos de Salud (operativas) ARCES, se realizó la inscripción de 773 niños y niñas, pese a la pandemia que atravesamos; estos inscriben de manera electrónica a los recién nacidos. En general se ejecutaron 17.713 registros oportunos de nacimientos en la CZ6.

○ **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** El contar con puntos de ARCES, es un aporte muy importante para la Coordinación Zonal, ya que de esta manera el funcionario da a conocer mediante charlas, entrega de volantes informativos los beneficios de contar con un registro de nacimientos, documentos habilitantes para realizar la inscripción, beneficiando a la ciudadanía con este servicio de manera ágil y oportuna.

● Políticas públicas de discapacidades:

○ **Descripción:** De conformidad con la ley, se han emitido sin costo, cédulas y pasaportes a personas con discapacidad, así como servicios de Registro Civil, entre otros: Copias Íntegras, Partidas de Nacimiento y Resoluciones Administrativas, etc.). También se registra la emisión de pasaporte a personas que presentan el carnet del CONADIS.

○ **Detalle de los principales resultados obtenidos:**

- 2.489 cédulas entregadas sin costo a personas con discapacidad.
- 26.589 servicios de Registro Civil otorgados sin costo a personas con discapacidad.
- 692 pasaportes emitidos a personas con discapacidad.
- Todos estos servicios representan un valor USD 0.00

○ **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** Aporta con la exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad.

● Políticas públicas de género:

○ **Descripción:** En la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, publicado en el Registro Oficial Suplemento 684 de 04 de febrero de 2016. Art. 78 y Art. 94

○ **Detalle de los principales resultados obtenidos:**

- 38 cambios de nombre hasta los 90 días
- 11 cambio de género"

○ **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** "El Art. 78 permite que toda persona desde los 18 años de edad por sus propios medios, por una sola vez podrá cambiar sus nombres propios, alterar el orden de los mismos, suprimir uno cuando conste más de dos o aumentar cuando conste con uno solo nombre, sin más que su voluntad ante la autoridad competente de la dirección General de registro Civil, Identificación y Cedulación.

El Art. 94 Indica que Voluntariamente, al cumplir la mayoría de edad y por una sola vez, la persona por autodeterminación podrá sustituir en campo sexo por el de género que puede ser: masculino o femenino. El acto se realizará en presencia de dos testigos que acrediten una autodeterminación en esta Ley y su reglamento. Este cambio no afectará los datos del registro único de la persona relativos al sexo. De darse esta



situación, el peticionario podrá solicitar el cambio de los nombres a causa de la sustitución del campo sexo por el de género."

- Políticas públicas de movilidad humana:
  - **Descripción:** El Registro Civil acerca el servicio de cedulación e inscripciones mediante la realización de brigadas móviles.
  - **Detalle de los principales resultados obtenidos:** 18 brigadas realizadas en Cañar, 26 brigadas realizadas en Morona Santiago y 49 brigadas realizadas en Azuay.
  - **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** La finalidad de las brigadas móviles es acercar nuestros servicios a los lugares más alejados de la zona central del país, lugares de difícil acceso y usuarios vulnerables.

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

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

N.º	PROVINCIA	APORTES CIUDADANÍA	ACCIÓN
1	AZUAY	Erika Piedra: Buenas tardes, una consulta, mi bisabuelo tiene 103 años de edad y extravió su cédula hace mucho tiempo, casi no puede levantarse y menos ahora que atravesamos una pandemia, sin embargo, tiene la ilusión de volver a tener su documento de identidad. ¿Hay alguna manera de que, como institución, puedan ayudar a este segmento de la población?	Brigadas móviles para atender los requerimientos de las personas adultos mayores, acercando el servicio de cedulación a sus domicilios, posterior a la presentación de una solicitud con los datos necesarios para poder remitir al personal de la CZ6 de Registro Civil.
2		Fredy Campoverde : Vi en redes sociales un anuncio donde afirma la obtención de turnos de pasaportes de manera ilegal, ¿Qué acciones realizan ustedes para combatir este fenómeno?	Continuar con las acciones en conjunto con la Policía Nacional y Guardia Ciudadana para controlar el tema de tramitadores. Difusión de gratuidad de agendamiento de servicios, a través de redes sociales
1	MORONA SANTIAGO	Para efectuar un servicio de brigada solidaria que pasos debe seguir	Realizar la petición a través una solicitud dirigida a mi persona y enseguida será atendido el requerimiento.
1	CAÑAR	Elizabeth Urgirles : Buenos primero reciba mi felicitación por su labor, deseo saber cómo puede mi abuelita obtener su cédula ya q tiene 80% de discapacidad gracias	Realizar campañas informativas por los medios de comunicación sean estos prensa escrita , Tv, radio y medios digitales, de manera continua y permanente para que la ciudadanía conozca de las acciones y actividades que el Registro Civil implementa para una mejor atención..
2		Juana Torres: Buenos días estimado ING. Felicitándoles por si gestión. Quería saber desde cuando se apertura el Registro Civil en el Cantón el Tambo que servicios se podrá obtener	Fortalecer y realizar una capacitación y retroalimentación en atención al usuario y los procedimientos establecidos por la DIGERCIC a todos los servidores que conformamos el Registro Civil en la provincia, esto nos garantizara que el servicio que brindamos este acorde a nuestras políticas de calidad y a la Norma ISO 9001-2015, otorgado servicios de calidad a los usuarios externos e internos.



3	De DIGERCIC: Solicito mediante su gestión se haga conocer la preocupación de la ciudadanía para la obtención de pasaportes y renovación de los mismos, a fin que el servicio se encuentra saturado siendo imposible obtener un turno conforme las directrices establecidas, más el documento es indispensable para tramites personales en el extranjero como es el proceso de residencias, que exigen la entrega de pasaportes vigentes. Gracias por su atención.	Campanas informativas en todos los medio comunicacionales a nivel nacional y provincial de los servicios que brinda la DIGERCIC bajo los direccionamientos institucionales para informar a la ciudadanía
4	Juan León : Buenos tardes estimado Ing. Guartán John, muy claro y conciso el informe de Rendición de Cuentas, y ver el desarrollo de avance en las diversas áreas de la Institución, por lo que me permito realizar una consulta, como se está llevando el tema de la desinfección en la institución debido a la pandemia.	Mantener los protocolos de bioseguridad y de atención establecidos emitidos por la DIGERCIC, con el objetivo de precautar la salud de los usuarios externos e internos.
5	De Ruth Idrovo: Excelente gestión, el trabajo Inter-institucional efectivo hace que el único beneficiario sea el usuario, hemos podido trabajar en conjunto de manera muy efectiva, espero seguir de esa misma forma. Felicitaciones a todo el equipo.	Realizar la Planificación y cronogramas con la instituciones que soliciten brigada móviles y solidarias en la provincia con las medidas de seguridad establecidas.

### 5. RESULTADOS OBTENIDOS

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

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



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

- 8. Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral y la conservación de los documentos registrales MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral.
- 9. Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales
- 10. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo mediante el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadano





11. Incrementar las soluciones provistas a los usuarios externo respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental MEDIANTE la aplicación de protocolos investigativos y asesoría directa
12. Incrementar el registro oportuno y captación de inscripciones tardías de los hechos vitales MEDIANTE la implementación de aplicativos tecnológicos, acciones estratégicas y alianzas interinstitucionales

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



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

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

<b>Indicador</b>	11.1 ZONA 6 - Porcentaje de eficacia en la resolución de casos de adulteración de identidad			
<b>Descripción del Indicador</b>	Este indicador tiene alcance nacional en las diferentes coordinaciones zonales y trata de medir la eficiencia en el tiempo de respuesta y resolución administrativa que se hayan realizado dentro del plazo establecido por la dirección de investigación civil y monitoreo, es decir dentro del plazo de 15 días. Los casos realizados por los operadores de servicios son casos de conflicto de identidad que no son considerados delictivos y que la solución se desprende de procesos administrativos. Nota: este indicador también será medido en cada coordinación zonal a nivel nacional con las mismas metas establecidas a la dirección de investigación civil y monitoreo			
<b>Método de cálculo</b>	Sumatoria casos cerrados en 15 días calendario en las zonas / total de casos entregados en las zonas			
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %			
<b>Período</b>	<b>Ene-Mar</b>	<b>Abr-Jun</b>	<b>Jul-Sep</b>	<b>Oct-Dic</b>
<b>Meta</b>	0.92	0.92	0.93	0.93
<b>Resultado</b>	0.9615	0.92	1	1
<b>Estado</b>				

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

<b>Indicador</b>	12.15 ZONA 6 - Porcentaje de cobertura ARCES.											
<b>Descripción del Indicador</b>	Se consolida la información de inscripciones de nacimiento realizadas en ARCES, contrastando la información obtenida con los nacimientos ocurridos en establecimientos de salud. Para el cálculo del indicador se considera un mes de retraso, teniendo en cuenta al periodo de inscripción como 30 días (oportuno).											
<b>Método de cálculo</b>	Total de inscripciones oportunas realizadas en ARCES en el periodo/ Total de nacimientos ocurridos en establecimientos de salud en el período											
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %											



Período	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Meta	0.53	0.54	0.55	0.22	0.12	0.58	0.59	0.6	0.61	0.62	0.63	0.64
Resultado	0.4336	0.5257	0.4374	0.149	0.12	0.58	0.59	0.6	0.61	0.62	0.63	0.64
Estado												

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

## 6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

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

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

## 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 Zonal 6 de Registro Civil, Identificación y Cedulación 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 18 de mayo del 2021 a las 11:00, se realizó a través de la plataforma Zoom y estuvo disponible también a través del Facebook live de la institución.



Asistieron a la misma autoridades 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. Diego Cabezas, coordinador zonal 6 de Registro Civil, Identificación y Cedulación.
Cuarto	Preguntas y aportes de la ciudadanía
Quinto	Foto oficial
Sexto	Cierre FIN//

La Deliberación Pública de Rendición de Cuentas, de la Coordinación Zonal 6 de Registro Civil, Identificación y Cedulación, tiene como objetivo transparentar la gestión y trabajo realizado durante el 2020 en la prestación de servicios al ciudadano.

Este es un proceso interactivo que permite una positiva interrelación entre la ciudadanía y la institución pública. Dicha relación es de doble vía, puesto que implica un derecho y a la vez un deber; para las instituciones es una obligación, mientras que para la ciudadanía en general es un derecho acceder a la información generada.

Se da inicio a la Rendición de Cuentas a cargo del Ing. Diego Cabezas, quién funge como responsable de la Coordinación Zonal 6 de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, para dar una visión clara a la ciudadanía se empezó la Audiencia Pública enfocándose en la filosofía institucional, con lo que se da un concepto global de la institución además se mencionó que la Coordinación Zonal contamos con 26 puntos de atención desplegados en las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago. En las cabeceras cantonales cuenta con: dos puntos principales de atención a la ciudadanía en la ciudad de Cuenca (San Blas y El Batán), uno en la ciudad de Azogues - Cañar y uno en Macas - Morona Santiago.

En cuanto a la ejecución presupuestaria se hace mención al cumplimiento eficaz de la zona alcanzando un 91.68% en el empleo de recursos financieros otorgados, devengando \$ 504.310,23 en todo el periodo.

La Coordinadora Zonal da a conocer los resultados alcanzados, destacando el trabajo articulado con las autoridades en territorio y el compromiso de los servidores.

## 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	30		Buen día, en primer lugar le extiendo mis felicitaciones por la gestión realizada, de igual manera quiero realizar la siguiente consulta debido a la crisis sanitaria que atravesamos ¿Qué medidas de bioseguridad mantiene el Registro Civil a fin de evitar contagios por COVID-	Hemos adquirido insumos de protección personal/ bioseguridad para los servidores, se ha colocado láminas de acrílico en los módulos, desinfecciones periódicas en las agencias. Coordinación interinstitucional con el MSP para aplicar pruebas COVID.



			19?	
2	<p>Trabajar a la capacidad máxima para atender a la mayor cantidad de usuarios que acuden a las agencias.</p> <p>Coordinar con la Policía Nacional para poder mantener controlada a la ciudadanía y respetar el aforo.</p> <p>Incrementar horario de atención.</p>	<p>¿Qué acciones a implementado el Registro Civil para atender la demanda de pasaportes y cédulas?</p>		<p>La CZ6 ha debido tomar un sin número de acciones para poder atender esa demanda permanente de servicios, la acción más importante es la tomada en noviembre de 2020, donde eliminamos los turnos en línea para el servicio de pasaportes, que permitió trabajar a nuestra máxima capacidad operativa.</p>
3	<p>Atención a las brigadas solidarias solicitadas por la ciudadanía.</p>	<p>Buenos días. Es conocido que estamos viviendo en medio de una pandemia por lo que mi consulta es si en este momento se puede solicitar la visita de personal de Registro Civil para que un familiar adulto mayor renueve la cedula en el domicilio?</p>		<p>A pesar de la pandemia mantenemos este servicio, no podemos dejar de hacerlo ...acudimos a sus domicilios y obtienen estos servicios, lo seguimos haciendo y lo mantenemos.</p>

## 10. PLAN DE ACCIÓN

Como planes de acción en atención a las sugerencias y preguntas realizadas por las ciudadanía se ha planteado:

- Ampliar horarios de atención para atender los servicios de pasaportes y cedulación en la agencia matriz San Blas (Cuenca).
- Trabajar en horario extendido a la máxima capacidad instalada en la agencia San Blas para la alta demanda del servicio de pasaportes.
- Atender oportunamente las solicitudes presentadas por la ciudadanía en cuanto a brigadas solidarias.
- Precautelar la salud de los usuarios y servidores institucionales al cumplir con el aforo permitido en todas nuestras agencias.

## 11. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO

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



**12. ANEXOS**



