

Dirección General de Registro Civil,
Identificación y Cedulación

Informe de Rendición de Cuentas 2023



República
del Ecuador

Contenido

1	ANTECEDENTES	1
2	ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	1
3	COBERTURA	4
4	RESULTADOS ALCANZADOS 2023	5
4.1	Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios	5
4.2	Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad.....	7
4.3	Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país	7
4.4	Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos	16
4.5	Incrementar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos.....	21
4.6	Fortalecer las capacidades institucionales de la DIGERCIC.....	23
5	CONCLUSIONES	30
6	RETOS 2024	31

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. Esta 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, en el año 2023 se emitieron 2'861.775 cédulas y 956,172 pasaportes ordinarios. Desde el inicio del proyecto de modernización en el año 2010 hasta la fecha se ha cumplido garantizando la identidad única de más de 17'904.151 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.

A partir 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, igualmente por parte de la Institución en cumplimiento de normativa interna y externa, se hizo un esfuerzo para destinar espacios exclusivos de atención.

Desde junio de 2017 se activó la Agencia Virtual, que desde sus inicios permitió la emisión de certificados en formato electrónico tanto propios como de hijos menores de edad y padres. Con la finalidad de ordenar la alta demanda en los servicios de cedulación y pasaportes, a partir de agosto de 2021 se habilitó el sistema de turnos como parte de las gestiones que se realizan en la agencia virtual, al 31 de diciembre de 2023 se han agendado 3'588.682 turnos de cédulas con una producción de 5'246.327 documentos, y 1'545.274 turnos de pasaportes con una producción de 1'660.976 documentos.

2 ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

El Pleno del Consejo Nacional de Planificación aprobó el Plan de Creación de Oportunidades 2021- 2025, en su integridad y contenidos a través de Resolución Nro. 002-2021-CNP, el cual se constituye en función de 5 ejes programáticos 16 objetivos, 55 políticas y 130 metas; a través de los ejes económico, social, seguridad integral, transición ecológica e institucional; así se genera la visión de un Ecuador próspero, con democracia liberal plena, regida por el Estado de derecho, en donde las instituciones funcionan de manera eficiente.

Los 5 ejes programáticos se alinean de la siguiente manera:

- Eje Económico y Generación de Empleo: 4 objetivos, 14 políticas y 38 metas.
- Eje Social: 4 objetivos, 20 políticas y 46 metas.
- Eje Seguridad Integral: 2 objetivos, 5 políticas y 13 metas.
- Eje Transición Ecológica: 3 objetivos, 9 políticas y 17 metas.
- Eje Institucional: 3 objetivos, 7 políticas y 16 metas.

Los contenidos programáticos del Plan de Creación de Oportunidades, se constituyen en las Directrices de la Estrategia Nacional Territorial, cuya vinculación programática se muestra en el gráfico siguiente:



Fuente: Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

De esta forma se establecen tres directrices de la Estrategia Territorial Nacional, que generan sus lineamientos territoriales, ejes, objetivos y políticas respectivas.

Para la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación se ha determinado la siguiente alineación:



Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Fuente: Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

Los objetivos estratégicos planteados por la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación surgen como respuesta de lo que se debe se alcanzar para el cumplimiento de su misión y visión; y, determinan hacia donde se debe direccionar los recursos de la institución.

Para lo cual se consideró como punto de partida las directrices territoriales del PND, sus lineamientos y objetivos; de la misma forma, los ejes programáticos y objetivos sectoriales, finalmente los ejes estratégicos del modelo de gestión institucional vigentes que son: Eficiencia Operacional, Sostenibilidad Financiera y Orientación al Ciudadano. Los objetivos estratégicos de la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación son:

1. Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.
2. Incrementar la oportunidad y calidad en el registro de hechos y actos civiles.
3. Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país.
4. Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos.
5. Incrementar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos.
6. Fortalecer las capacidades institucionales.

Alineación Estratégica

OBJETIVO PND	14. Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con dependencia y autonomía	15. Fomentar la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción
EJES ESTRATÉGICOS MODELO DE GESTIÓN	Orientación al ciudadano Eficiencia Operacional Sostenibilidad financiera	Orientación al ciudadano
OBJETIVO ESTRATÉGICOS DIGERCIC	1. Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios	2. Incrementar la oportunidad y calidad en el registro de hechos y actos civiles
		3. Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país
	6. Fortalecer las capacidades institucionales	4. Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos
		5. Incrementar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos

Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Metas indicadores de objetivos estratégicos Planificación 2021-2025

Nro.	Nombre del Indicador	2022	2023	2024	2025
1	Porcentaje de posicionamiento de la imagen institucional en medios masivos	94.73%	94.82%	94.91%	95%
2	Porcentaje de disponibilidad de infraestructura, plataformas de software, redes, comunicaciones y aplicaciones institucionales e interinstitucionales	98.33%	98.34%	98.35%	98.36%
3	Porcentaje de cobertura de inscripciones de nacimiento	78.87%	78.88%	78.89%	78.90%
4	Porcentaje de menores de 24 meses con nacimientos inscritos hasta 180 días posteriores a su nacimiento	93%	93.1%	93.2%	93.3%
5	Porcentaje de ciudadanos cedulados en el sistema biométrico (cédula única)	97.43%	98.00%	99%	99%
6	Porcentaje de cumplimiento en la producción del documento de viaje (Pasaportes Ordinarios)	100%	100%	100%	100%

Nro.	Nombre del Indicador	2022	2023	2024	2025
7	Número de Certificados Digitales de firma electrónica emitidos	66.364	67.027	67.697	68.373
8	Número de convenios nuevos corporativos de servicios electrónicos	105	110	115	120
9	Número de servicios ofertados en línea	8	8	8	8
10	Porcentaje de conservación e intervención de documentos registrales	100%	100%	100%	100%
11	Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de partidas íntegras	94.90%	95.27%	95.64%	96.02%
12	Porcentaje de satisfacción del usuario externo	96.40%	96.41%	96.42%	96.43%
13	Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	100%	100%	100%	100%

Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

3 COBERTURA

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación mantiene una cobertura a nivel nacional a través de sus 218 puntos de atención operativos, mismas que se encuentran categorizados de la siguiente manera: 180 agencias, 26 Agencias de Registro Civil en Establecimientos de Salud (ARCES), 1 Agencia de Registro Civil en Establecimientos Funerarios (ARCEF) y 11 agencias itinerantes.

Listado de agencias por categoría

CATEGORIA DE AGENCIA	PROVINCIA	TOTAL
AGENCIA (180)	AZUAY	13
	BOLÍVAR	7
	CAÑAR	5
	CARCHI	3
	CHIMBORAZO	9
	COTOPAXI	9
	EL ORO	10
	ESMERALDAS	7
	GALÁPAGOS	3
	GUAYAS	19
	IMBABURA	4
	LOJA	9
	LOS RÍOS	12
	MANABÍ	17
	MORONA SANTIAGO	8
	NAPO	2
	ORELLANA	4
	PASTAZA	1
	PICHINCHA	14
	SANTA ELENA	4
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	2	
SUCUMBÍOS	5	
TUNGURAHUA	8	
ZAMORA CHINCHIPE	5	
ARCEF (1)	PICHINCHA	1

CATEGORIA DE AGENCIA	PROVINCIA	TOTAL
ARCES (26)	CARCHI	1
	CHIMBORAZO	1
	COTOPAXI	1
	EL ORO	1
	ESMERALDAS	1
	GUAYAS	7
	IMBABURA	2
	LOS RÍOS	2
	MANABÍ	2
	PASTAZA	1
	PICHINCHA	5
	SANTA ELENA	1
	TUNGURAHUA	1
	ITINERANTE	BOLÍVAR
GUAYAS		1
IMBABURA		1
LOS RÍOS		2
PASTAZA		1
PICHINCHA		2
SANTA ELENA		1
TUNGURAHUA	1	
TOTAL		218

Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

4 RESULTADOS ALCANZADOS 2023

4.1 Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios

Para la DIGERCIC, brindar servicios de calidad, con excelencia y buen trato al usuario, constituyen pilares fundamentales del proceso de mejora continua que la entidad asume día a día para cumplir con las expectativas de los usuarios y satisfacer las necesidades de servicio.

Se han realizado esfuerzos importantes para el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, mejora de procesos, incremento de la gestión de proyectos, administración de riesgos, manejo de esquemas de seguridad de la información, y el desarrollo y gestión transversal de las tecnologías de la información.

El despliegue óptimo de estos enfoques de trabajo, tienen fundamento en los procesos de capacitación permanente que recibe el personal, y en la aplicación del modelo de atención al usuario que aseguran la prestación óptima de los servicios a los ciudadanos.



Fuente: Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa

Esta gestión, se fundamenta en la satisfacción de nuestros usuarios que prioriza la calidad de los productos y servicios, con la medición continua de la satisfacción al usuario a través de parámetros cualitativos y cuantitativos. (Metodología base, validada por el Ministerio de Trabajo), obteniendo los resultados que se detalla a continuación:

Índice de satisfacción al usuario a nivel nacional 2023

Año	Mes	Encuestas	%
2023	Enero	5.074	90,43%
	Febrero	3.552	93,56%
	Marzo	4.973	91,37%
	Abril	4.977	92,94%
	Mayo	5.092	91,35%
	Junio	5.415	91,39%
	Julio	5.376	90,00%
	Agosto	5.460	92,35%
	Septiembre	5.472	94,66%
	Octubre	5.278	95,05%
	Noviembre	5.148	95,85%
	Diciembre	4.972	95,49%
Total / Promedio		60.789	92,87%

Fuente: Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizativa

En lo que concierne al período fiscal 2023, Registro Civil, obtuvo el 92,87% (promedio) de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y productos que brindó a nivel nacional, estableciendo un cumplimiento óptimo de las necesidades de los usuarios en materia de la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas.

Para mejorar la satisfacción del usuario, de manera adicional durante el año 2023, la Dirección General de Registro Civil gestionó procesos de reapertura de ARCES y apertura de nuevas agencias a nivel nacional, como se muestra en el cuadro siguiente:

Reapertura de agencias 2023

ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	PUNTO ATENCIÓN	CATEGORIA	TIPO	ESTADO
ZONA 1	IMBABURA	IBARRA	EL SAGRARIO	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL	ARCES	F	REAPERTURA
ZONA 4	MANABÍ	MANTA	MANTA	HOSPITAL BÁSICO RODRIGUEZ ZAMBRANO	ARCES	F	REAPERTURA
ZONA 6	CAÑAR	BIBLIAN	BIBLIAN	BIBLIAN	AGENCIA	E	APERTURA
ZONA 3	TUNGURAHUA	AMBATO	PILAHUIN	LLANGAHUA	ITINERANTE	IT	APERTURA

Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

4.2 Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad

Orientados al cumplimiento de asegurar los derechos ciudadanos y en función de las competencias otorgadas a la Institución, se han efectuado un total de 402.790 inscripciones de hechos y actos civiles cuyo desglose se presenta en la tabla a continuación:

Desglose de inscripciones 2023

Detalle del servicio	Total 2023
Inscripción de nacimiento	250.842
Inscripción de defunción	87.780
Inscripción de matrimonios	51.288
Registro de Unión de Hecho	6.239
Naturalizaciones	688
Registro de Género	121
Registros del Exterior - Nacimientos	2.614
Registros del Exterior - Matrimonios	1.951
Registros del Exterior - Defunciones	1.267
Total	402.790

Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Con el objetivo de acercar los servicios de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación a la ciudadanía, durante el período de enero a diciembre de 2023, se han ejecutado 459 brigadas móviles a nivel nacional, de las cuales se han capturado 3.626 inscripciones de nacimiento y 71 inscripciones de defunción.

4.3 Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país

4.3.1 Cedulación

En función de garantizar el derecho a la identidad de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país, durante el año 2023, se continuó con la emisión de la cédula electrónica, misma que agiliza la verificación de información, otorga mayor seguridad de los datos personales, reduciendo el riesgo de suplantación de identidad, incrementando la seguridad y transparencia en los trámites, así como la reducción del fraude en línea, durabilidad y seguridad del documento al ser fabricado en policarbonato.

En el marco de las atribuciones y responsabilidades otorgadas por Ley, se han emprendido las acciones pertinentes, encaminadas a alcanzar el objetivo estratégico de *“Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen*

legalmente en el país”, garantizando a la ciudadanía el derecho constitucional a la identidad, y en consecuencia, el acceso a los deberes, derechos y obligaciones que el Estado les asiste.

Ha de señalarse que, para finales del 2023, un total de **17'904.151** ecuatorianos obtuvieron su documento electrónico único, lo cual corresponde al **98,23%** de personas con respecto a la proyección poblacional emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), que para el año 2023 fue de **18'226.512** ecuatorianos, tal como se muestra a continuación:

Emisión de Cédula Única 2023

Año 2023	Cantidad de Cédulas Únicas Emitidas	Población Ecuatoriana (INEC)	Porcentaje de Población Cedulada
ENERO	17.376.303	18.226.512	95,34%
FEBRERO	17.407.207	18.226.512	95,50%
MARZO	17.436.734	18.226.512	95,67%
ABRIL	17.486.741	18.226.512	95,94%
MAYO	17.539.969	18.226.512	96,23%
JUNIO	17.595.107	18.226.512	96,54%
JULIO	17.661.066	18.226.512	96,90%
AGOSTO	17.736.936	18.226.512	97,31%
SEPTIEMBRE	17.787.387	18.226.512	97,59%
OCTUBRE	17.837.025	18.226.512	97,86%
NOVIEMBRE	17.872.113	18.226.512	98,06%
DICIEMBRE	17.904.151	18.226.512	98,23%

Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Durante dicho período (año 2023), se produjeron un total de **2'861.775** cédulas de identidad para ecuatorianos y extranjeros, tanto en territorio nacional como en las Oficinas Consulares en el exterior. En la tabla que se presentan a continuación, se visualiza la producción histórica generada desde el año 2015 al 2023:

Producción Histórica de Cédulas 2015 -2023

MES	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ENERO	225.689	183.879	274.255	288.422	233.639	250.318	155.930	156.836	415.797
FEBRERO	207.239	190.525	423.932	218.554	216.684	209.587	143.657	136.651	150.437
MARZO	278.047	221.579	263.597	203.440	385.555	111.945	151.541	124.833	130.307
ABRIL	282.072	210.865	185.565	212.020	207.929	188	172.861	108.698	149.903
MAYO	219.524	198.888	174.633	198.171	180.563	186	141.941	136.152	239.937
JUNIO	232.261	199.718	178.532	193.503	179.731	40.916	205.974	176.398	252.252
JULIO	240.010	253.695	185.503	207.262	214.685	48.167	244.025	264.289	315.092
AGOSTO	245.342	291.665	226.457	238.793	232.323	42.598	252.978	260.483	388.655
SEPTIEMBRE	235.806	258.690	194.337	202.301	169.098	74.966	246.510	295.939	208.872
OCTUBRE	200.941	216.829	180.173	214.453	149.250	96.238	200.892	274.172	233.909
NOVIEMBRE	174.075	188.398	162.436	187.813	172.877	120.526	190.503	264.608	175.819
DICIEMBRE	188.532	201.577	169.077	168.346	170.273	138.023	199.270	242.615	200.795
Total	2.729.538	2.616.308	2.618.497	2.533.078	2.512.607	1.133.658	2.306.082	2.441.674	2.861.775

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y cedulación

Producción de Duplicado de Cédulas

MES	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total
ENERO		1.100	1.387	15	0	1.086	3.588
FEBRERO		752	1.113	3	0	477	2.345
MARZO		2.956	960	2	0	743	4.661
ABRIL		1.048	17	0	0	1.429	2.494
MAYO		1.064	17	0	0	1.546	2.627
JUNIO		896	77	0	0	639	1.612
JULIO		1.049	7	0	0	1.538	2.594
AGOSTO		1.118	3	3	0	1.935	3.059
SEPTIEMBRE	16	1.110	53	0	0	963	2.142
OCTUBRE	826	854	38	0	3	936	2.657
NOVIEMBRE	693	1.077	10	0	395	495	2.670
DICIEMBRE	917	1.123	4	0	518	1.201	3.763
Total general	2.452	14.147	3.686	23	916	12.988	34.212

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y cedulación

Producción de Cédulas para Personas Extranjeras (Todas las visas)

MES	PRODUCCIÓN TOTAL EXTRANJEROS 2023
ENERO	10.042
FEBRERO	3.087
MARZO	3.572
ABRIL	7.479
MAYO	7.771
JUNIO	12.344
JULIO	9.040
AGOSTO	8.971
SEPTIEMBRE	13.764
OCTUBRE	14.880
NOVIEMBRE	7.382
DICIEMBRE	3.794
Total general	102.126

Fuente: Reporte sistema SEDIP

Producción de Cédulas para Personas Extranjeras con Visa VIRTE

MES	PRODUCCIÓN VIRTE 2023
ENERO	5.806
FEBRERO	1.051
MARZO	567
ABRIL	4.546
MAYO	3.612
JUNIO	7.399
JULIO	4.871
AGOSTO	4.043
SEPTIEMBRE	9.811
OCTUBRE	11.105

MES	PRODUCCIÓN VIRTE 2023
NOVIEMBRE	3.695
Total	56.506

Fuente: Dirección de Servicios de Identificación y cedulación

** Nota: En Diciembre, la DIGERCIC obtiene la información de las personas extranjeras beneficiarias de Visas VIRTE, a través de la herramienta FTP del MREMH; sin embargo, a partir de diciembre de 2023, no se dispone de acceso a este canal. En la actualidad se está gestionando con las instituciones pertinentes para acceder a esta información.*

4.3.1.1 Atención a usuarios a través de brigadas móviles

Tomando en cuenta las garantías constitucionales y que el ejercicio de los derechos debe ser progresivo; a nivel nacional, se ejecuta la entrega de servicios de atención a usuarios pertenecientes a grupos vulnerables, mediante brigadas móviles de cedulación en territorio, dirigido a personas con enfermedades catastróficas, hospitalizados, tercera edad o con discapacidad severa, que no puedan trasladarse por sus propios medios o con ayuda de sus familiares, a una agencia de Registro Civil.

Asimismo, se presta atención a petición expresa del representante autorizado de cualquier institución pública o privada, de interés social, gremial, político, ya sea en zona urbana o rural; se ejecuta mediante una solicitud formal dirigida a la máxima autoridad de la Coordinación Zonal y/o Coordinación de Oficina Técnica Provincial.

De igual forma, se gestionan turnos preferenciales para las personas de tercera edad o con discapacidad que, para el efecto, se aplica el 50% de descuento en la emisión de pasaportes para las personas de la tercera edad, y con costo cero para personas con discapacidad.

Producción de Cédulas mediante Brigadas Móviles

Mes	Cantidad de Brigadas	Cédulas Producidas
ENERO	133	4.279
FEBRERO	56	896
MARZO	58	514
ABRIL	82	2.106
MAYO	99	2.179
JUNIO	109	3.370
JULIO	160	6.408
AGOSTO	141	5.242
SEPTIEMBRE	149	5.919
OCTUBRE	150	4.398
NOVIEMBRE	145	4.464
DICIEMBRE	155	4.229
TOTAL	1.437	44.004

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y cedulación

Producción de Cédulas mediante Brigadas Móviles - por Tipo

TIPO DE BRIGADA	DESCRIPCIÓN TIPO DE BRIGADA	Nro. DE BRIGADAS	Nro. DE CÉDULAS ENTREGADAS
BRIGADA SOLIDARIA	Atiende a personas con enfermedades catastróficas, hospitalizados, tercera edad o con discapacidad severa, que no	410	1.127

TIPO DE BRIGADA	DESCRIPCIÓN TIPO DE BRIGADA	Nro. DE BRIGADAS	Nro. DE CÉDULAS ENTREGADAS
	puedan trasladarse por sus propios medios y/o el traslado a una agencia sea complicada para sus familiares.		
BRIGADA ORGANIZACIONAL	Atiende a petición expresa del representante autorizado de cualquier institución pública o privada de interés social, gremial, político, ya sea en zona urbana o rural; se ejecuta mediante una solicitud formal dirigida a la máxima autoridad de la Coordinación Zonal y/o Coordinación de Oficina Técnica Provincial.	950	40.029
BRIGADA POR CONVENIO	Se ejecuta en base a un documento legalmente suscrito por las máximas autoridades de la DIGERCIC y de la Institución requirente.	77	2.848
TOTAL		1.437	44.004

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y cedulación

4.3.1.2 Producción de cedulación con costo cero (subsidiada)

A través del Convenio Interinstitucional, celebrado entre el MIES y la DIGERCIC, se ha gestionado la entrega de cédulas con costo cero (subsidiada), a niños y niñas de 0 a 3 años, tal como se señala en el cuadro que se detalla a continuación:

Producción de Cédulas con Costo Cero (Subsidiada)

ZONA	Nro. DE USUARIOS ATENDIDOS
1	394
2	316
3	680
4	478
5	349
6	346
7	308
8	459
9	90
TOTAL	3420

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y cedulación

Es menester señalar que, las brigadas por Convenio con el MIES, se efectúan bajo demanda; en este sentido, para el 2023 dicha Institución planificó la asistencia de ciudadanos para la entrega del servicio de cedulación con costo cero de 6.046 niños y niñas de 0 a 3 años; sin embargo, asistieron un total de 3.420; planificando atender lo restante con brigadas a efectuarse en el período fiscal 2024.

Para tales propósitos, las Coordinaciones Zonales de la DIGERCIC seguirán trabajando de manera coordinada con las Coordinaciones Zonales del MIES a fin de continuar brindando el beneficio a los usuarios que por algún motivo no pudieron presentarse en el primer llamado.

4.3.1.3 Atención a usuarios con discapacidad

Se gestionan brigadas para dar atención a personas con discapacidad, quienes no puedan trasladarse por sus propios medios a una agencia de Registro Civil.

Adicionalmente, se ha atendido bajo demanda la entrega del servicio de cedulación para éste segmento de personas, por la vigencia del carnet de discapacidad, disminuyendo significativamente la brecha de acceso al servicio.

Producción de Cédulas para Personas con Discapacidad 2023

MES	PRIMERA VEZ PCD	RENOVACION PCD	Total general PCD
Enero	56	14.428	14.484
Febrero	31	5.628	5.659
Marzo	56	9.488	9.544
Abril	52	9.144	9.196
Mayo	50	9.086	9.136
Junio	67	9.746	9.813
Julio	60	11.536	11.596
Agosto	72	11.109	11.181
Septiembre	50	8.642	8.692
Octubre	59	9.128	9.187
Noviembre	55	9.318	9.373
Diciembre	72	49.097	49.169
Total	680	156.350	157.030

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y cedulación

4.3.1.4 Proyectos de inversión

Proyecto “AMPLIACIÓN DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL DE LA DIGERCIC EN TERRITORIO ECUATORIANO Y FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE CEDULACIÓN.”, que tiene por objetivo la mejora del servicio de cedulación con la finalidad de atender la demanda presente y futura de documentos de identidad, generados por los procesos de regularización a extranjeros (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana), y cedulación a personas con discapacidad por caducidad de carnet por parte del Ministerio de Salud Pública y Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

Dicho proyecto estuvo conformado por dos componentes, para lo cual se suscribieron los respectivos convenios:

Componente 1. Comprendería reducir el tiempo de atención del servicio de cedulación, a través de acciones encaminadas hacia la excelencia y que permitan optimizar y agilizar la entrega del servicio.

Para su ejecución se suscribió el “CONVENIO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN, DIGERCIC Y LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CNT EP; PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO “AMPLIACIÓN DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL DE LA DIGERCIC EN TERRITORIO ECUATORIANO Y FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE CEDULACIÓN: FASE 1””; y, CONVENIO DE ADENDA MODIFICATORIA. Dentro de este convenio se contemplaron las siguientes actividades:

- Adquirir kits de impresión de cédulas;
- Incorporar - personal para el manejo del proceso de impresión;
- Adquirir kits móviles de captura de datos (enrolamiento); y,

- Adquirir componentes tecnológicos para la ampliación de la presencia institucional en la Coordinación Zonal 6.

La ejecución de las actividades contempladas dentro del Componente 1, alcanzaron un cumplimiento global del 59,4%; razón por la cual se gestionó el cierre y liquidación del mismo, motivado por la DIGERCIC, amparado en la causal expuesta en el literal a) del numeral 14.5, de la Cláusula Décima Cuarta "TERMINACIÓN DEL CONVENIO".

Componente 2. Encaminado a incrementar la cobertura y presencia institucional en territorio, para lo cual se propuso tener presencia en noventa y cinco nuevos puntos de atención, distribuidos en Puntos del Encuentro, Instituciones Públicas, Hospitales, entre otros; siendo necesario para este propósito, que cada punto de atención disponga de al menos una persona con el cargo de Operador de Servicios, garantizando así un adecuado funcionamiento de estas localidades.

Para su ejecución se suscribió el "CONVENIO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN "DIGERCIC" Y LA EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA UTEQ "PRODEUTEQ EP"; PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO "AMPLIACIÓN DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL DE LA DIGERCIC EN TERRITORIO ECUATORIANO Y FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE CEDULACIÓN: COMPONENTE 2: INCREMENTAR LA PRESENCIA INSTITUCIONAL EN TERRITORIO"; y, CONVENIO DE ADENDA MODIFICATORIA.

La ejecución de las actividades contempladas dentro del Componente 2, alcanzaron un cumplimiento global del 48%; por tal razón, se espera el cumplimiento del plazo del convenio (enero de 2024), para notificar la terminación del convenio, por terminación del plazo.

Considerando los avances de los componentes 1 y 2, siendo del 59,4% y 48%, respectivamente; el Proyecto "AMPLIACIÓN DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL DE LA DIGERCIC EN TERRITORIO ECUATORIANO Y FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE CEDULACIÓN.", ha alcanzado una ejecución total del 53,7%.

4.3.2 Pasaportes

Cumpliendo con las atribuciones establecidas para la Dirección de Registro Civil, se ha dado continuidad al proceso de entrega del servicio de pasaportes a través de 32 agencias regulares a nivel nacional, y sus 3 puntos de impresión distribuidos en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

En la tabla que se muestra a continuación, se detalla la producción de pasaportes a nivel nacional, desagregado por zona, provincia y agencia:

Producción de Pasaportes Ordinarios Electrónicos 2023

ZONA	PROVINCIA	AGENCIA	TOTAL	TOTAL ZONA
ZONA 1	CARCHI	TULCÁN	8.923	37.113
ZONA 1	ESMERALDAS	ESMERALDAS	13.119	
ZONA 1	IMBABURA	IBARRA	15.071	
ZONA 2	NAPO	TENA	8.389	34.470
ZONA 2	ORELLANA	EL COCA	7.057	

ZONA	PROVINCIA	AGENCIA	TOTAL	TOTAL ZONA
ZONA 2	PASTAZA	PUYO	11.353	
ZONA 2	SUCUMBÍOS	LAGO AGRIO	7.671	
ZONA 3	BOLÍVAR	GUARANDA	9.838	69.744
ZONA 3	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	19.859	
ZONA 3	COTOPAXI	LATACUNGA	13.773	
ZONA 3	TUNGURAHUA	AMBATO	26.274	
ZONA 4	MANABÍ	MANTA	23.089	73.407
ZONA 4	MANABÍ	PORTOVIEJO	24.589	
ZONA 4	STO. DOMINGO	STO DOMINGO	25.729	
ZONA 5	GALÁPAGOS	ISABELA	258	43.384
ZONA 5	GALÁPAGOS	SAN CRISTOBAL	1.121	
ZONA 5	GALÁPAGOS	SANTA CRUZ	1.828	
ZONA 5	LOS RÍOS	BABAHOYO	13.728	
ZONA 5	LOS RÍOS	QUEVEDO	15.572	
ZONA 5	SANTA ELENA	SALINAS	10.877	
ZONA 6	AZUAY	CUENCA	115.809	
ZONA 6	CAÑAR	AZOGUES	17.342	
ZONA 6	MORONA SANTIAGO	MACAS	11.671	
ZONA 7	EL ORO	MACHALA	27.109	56.908
ZONA 7	LOJA	LOJA	20.641	
ZONA 7	ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA	9.158	
ZONA 8	GUAYAS	GOBIERNO ZONAL	192.669	260.220
ZONA 8	GUAYAS	GYE CENTRO	55.667	
ZONA 8	GUAYAS	GYE SUR	8.659	
ZONA 8	GUAYAS	LA PUNTILLA	3.225	
ZONA 9	PICHINCHA	MATRIZ QUITO	225.092	236.104
ZONA 9	PICHINCHA	QUITUMBE	9.934	
ZONA 9	PICHINCHA	TUMBACO	651	
ZONA 9	PICHINCHA	SAN BLAS (QUITO)	427	
Total general			956.172	956.172

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y cedulación

Producción Histórica de Pasaportes Ordinarios

MES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ENERO	20.483	23.521	27.940	26.755	27.836	33.088	35.151	40.974	49.239	27.011	34.944	72.950
FEBRERO	20.119	21.407	29.680	26.194	32.102	42.917	32.225	38.621	40.228	24.860	39.444	62.476
MARZO	22.362	21.562	31.488	30.454	35.348	38.982	35.547	35.438	20.128	38.363	49.876	87.433
ABRIL	19.910	22.698	31.382	29.276	29.655	30.589	32.762	34.687	6	33.979	42.040	69.692
MAYO	19.490	22.006	29.279	23.840	29.515	32.402	35.476	36.125	28	48.282	35.015	96.337
JUNIO	18.069	20.741	27.400	25.735	30.335	32.937	31.689	38.344	3.689	58.165	29.270	99.011
JULIO	21.358	26.159	34.432	29.228	32.785	33.941	35.217	45.009	3.402	51.886	54.783	91.385
AGOSTO	18.680	23.535	30.729	26.656	34.406	34.262	35.197	42.915	6.309	53.371	48.484	84.669
SEPTIEM.	14.704	20.284	31.824	26.395	31.387	27.862	29.771	40.599	16.112	42.083	52.758	78.696
OCTUBRE	17.738	22.115	37.902	25.737	31.249	28.598	31.751	36.587	26.049	37.856	67.675	78.742
NOVIEMBRE	15.341	20.533	31.398	20.550	26.065	24.898	27.298	34.392	50.879	36.048	66.657	67.846

MES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
DICIEMBRE	12.449	18.066	23.393	22.389	16.771	23.578	23.338	31.667	32.009	34.595	63.628	66.935
Total	220.703	262.627	366.847	313.209	357.454	384.054	385.422	455.358	248.078	486.499	584.574	956.172

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Producción de Pasaportes Ordinarios en Oficinas Consulares

MES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ENERO	10.852	12.788	11.519	10.671	8.924	9.095	10.474	9.974	10.781	7.580	8.156	12.703
FEBRERO	10.543	11.415	10.575	10.725	8.737	10.106	8.985	9.718	9.653	7.539	10.323	11.747
MARZO	11.081	11.529	11.014	11.927	9.565	11.318	9.769	10.269	4.513	12.835	13.108	14.243
ABRIL	10.922	12.845	10.476	11.435	8.294	8.206	10.214	10.085	111	11.411	11.298	12.131
MAYO	11.278	11.880	10.329	10.895	8.566	8.687	9.501	9.816	1.059	9.988	10.432	8.211
JUNIO	10.686	11.424	10.377	11.649	9.110	9.277	9.792	10.716	3.446	12.643	10.999	13.438
JULIO	12.173	12.818	10.414	10.863	8.704	9.033	10.416	10.398	3.518	11.636	10.474	13.021
AGOSTO	13.668	12.163	9.719	10.102	8.812	9.062	10.034	10.287	3.123	11.704	11.959	13.790
SEPTIEMBRE	11.343	10.661	9.664	9.217	7.715	7.684	8.419	9.010	4.119	12.200	11.181	12.674
OCTUBRE	10.868	11.636	9.516	8.524	7.688	8.306	9.650	9.480	6.964	11.578	10.834	12.244
NOVIEMBRE	9.619	9.594	9.028	7.763	7.101	7.688	8.012	8.613	6.520	11.019	11.217	11.681
DICIEMBRE	8.196	7.811	8.113	6.810	6.547	6.985	6.736	8.317	7.063	10.120	10.183	11.681
Total general	131.229	136.564	120.744	120.581	99.763	105.447	112.002	116.683	60.870	130.253	130.164	147.564

Fuente: Reporte sistema SEDIP

Producción de Pasaportes Ordinarios (Nacional y Consulados)

MES	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ENERO	31.335	36.309	39.459	37.426	36.760	42.183	45.625	50.948	60.020	34.591	43.100	85.653
FEBRERO	30.662	32.822	40.255	36.919	40.839	53.023	41.210	48.339	49.881	32.399	49.767	74.223
MARZO	33.443	33.091	42.502	42.381	44.913	50.300	45.316	45.707	24.641	51.198	62.984	101.676
ABRIL	30.832	35.543	41.858	40.711	37.949	38.795	42.976	44.772	117	45.390	53.338	81.823
MAYO	30.768	33.886	39.608	34.735	38.081	41.089	44.977	45.941	1.087	58.270	45.447	104.548
JUNIO	28.755	32.165	37.777	37.384	39.445	42.214	41.481	49.060	7.135	70.808	40.269	112.449
JULIO	33.531	38.977	44.846	40.091	41.489	42.974	45.633	55.407	6.920	63.522	65.257	104.406
AGOSTO	32.348	35.698	40.448	36.758	43.218	43.324	45.231	53.202	9.432	65.075	60.443	98.459
SEPTIEMBRE	26.047	30.945	41.488	35.612	39.102	35.546	38.190	49.609	20.231	54.283	63.939	91.370
OCTUBRE	28.606	33.751	47.418	34.261	38.937	36.904	41.401	46.067	33.013	49.434	78.509	90.986
NOVIEMBRE	24.960	30.127	40.426	28.313	33.166	32.586	35.310	43.005	57.399	47.067	77.874	79.527
DICIEMBRE	20.645	25.877	31.506	29.199	23.318	30.563	30.074	39.984	39.072	44.715	73.811	78.616
Total	351.932	399.191	487.591	433.790	457.217	489.501	497.424	572.041	308.948	616.752	714.738	1.103.736

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación, y reporte sistema SEDIP

4.3.3 Sistema de turnos para servicios de cedulación y pasaportes

Para agilizar los tiempos de atención y brindar un servicio ordenado y eficiente a la ciudadanía, se ha dado continuidad al agendamiento de turnos a través de la Agencia Virtual institucional, misma que entró en funcionamiento a partir del 18 de agosto de 2021. Actualmente, para obtener el servicio de cedulación y/o pasaportes el sistema de turnos se encuentra estandarizado para todas las agencias en las cuales se prestan estos servicios.

La parametrización a nivel nacional, se realiza de conformidad a la capacidad operativa e instalada de cada agencia a nivel nacional, la cual se detalla a continuación:

Parametrización de Turnos para Cédulas (Enero - Diciembre 2023)

ENE	FEBR	MAR	ABRI	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
163.573	56.181	87.541	81.945	195.764	197.334	222.860	215.757	144.835	180.000	63.500	130.000

Fuente: Estadísticas DSIC

Parametrización de Turnos para Pasaportes (Enero - Diciembre 2023)

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
58.222	55.198	86.704	58.893	73.310	94.503	79.381	79.708	76.917	69.500	48.897	60.522

Fuente: Estadísticas DSIC

4.4 Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos

En el año 2023, los servicios entregados a través de la Agencia Virtual de la DIGERCIC de alcanzaron un total de 330.600 para los servicios de emisión de Certificados de: Nacimiento, Unión de Hecho, Identidad, Defunción, Matrimonio, y de familiares respectivamente; y; de Copia de Acta Registral de: Nacimiento, Matrimonio, Unión de Hecho

Los valores recaudados por servicios de interoperabilidad (Servicio web, Servicio Web Express, Sistema Nacional de Identificación Ciudadana y Vista Materializada) durante el año 2023, corresponde a: \$7.881.420,15.

Recaudación 2023

MES	RECAUDADO 2023
ENERO	\$ 1.094.924,73
FEBRERO	\$ 801.228,11
MARZO	\$ 275.855,06
ABRIL	\$ 1.276.159,29
MAYO	\$ 455.815,94
JUNIO	\$ 345.942,30
JULIO	\$ 897.861,32
AGOSTO	\$ 479.765,37
SEPTIEMBRE	\$ 402.782,91
OCTUBRE	\$ 1.016.707,31
NOVIEMBRE	\$ 406.712,14
DICIEMBRE	\$ 427.665,67
TOTAL	\$ 7.881.420,15

Fuente: Información de bases de facturación de la Dirección de Servicios Electrónicos 2023

4.4.1 Interoperatividad

4.4.1.1 Sistema Nacional de Identificación Ciudadana (SNIC)

Es un portal web donde las instituciones pueden validar la identidad de los ciudadanos a través de un certificado electrónico que presenta datos actualizados de identificación y estado civil incluyendo datos demográficos y biométricos de una persona.

El certificado de los datos de identificación se genera de manera rápida y segura, firmado electrónicamente y en formato PDF, el cual tiene una validez jurídica de acuerdo a la Ley de Comercio Electrónico y la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles (LOGIDAC).

4.4.1.2 Consulta de Datos por Web Service

Es un sistema de consultas en línea de la información de identidad de los ciudadanos, mediante el desarrollo de un aplicativo que permiten la interconexión a la base de datos de la DIGERCIC; es un mecanismo tecnológico que permite la transferencia de datos entre aplicaciones con la cual las instituciones pueden consultar en línea la información demográfica y biométrica, validando de esta manera la identidad de los ciudadanos.

4.4.1.3 Total facturado - Servicios de Interoperabilidad

Se presenta a continuación el total de valores facturados por los servicios de interoperabilidad (Servicio web, Servicio Web Express, Sistema Nacional de Identificación Ciudadana y Vista Materializada) del periodo 2023.

Producción y facturación servicios de interoperabilidad 2023

MES	SNIC		WEB SERVICE		VISTA MATERIALIZADA		TOTAL PROD.	TOTAL USD
	PROD.	\$	PROD.	\$	PROD.	\$		
ENE	513.418	147.939,90	2.467.980	507.174,03	399.187	31.934,96	3.380.585	687.048,89
FEB	479.000	138.295,65	2.166.843	454.003,20	399.237	31.938,96	3.045.080	624.237,81
MAR	624.431	179.948,40	2.299.363	462.726,44	212.067	16.965,36	3.135.861	659.640,20
ABR	520.323	150.048,15	1.999.952	388.434,48	145.664	11.653,12	2.665.939	550.135,75
MAY	569.052	163.951,80	4.845.750	1.232.634,90	236.851	18.948,08	5.651.653	1.415.534,78
JUN	567.498	163.420,95	2.537.353	535.749,24	251.411	20.112,88	3.356.262	719.283,07
JUL	537.595	154.938,90	2.202.783	432.280,20	308.472	24.677,76	3.048.850	611.896,86
AGO	559.071	161.193,00	2.287.331	447.488,74	399.237	31.938,96	3.245.639	640.620,70
SEP	530.873	152.919,45	2.169.553	421.019,36	212.067	16.965,36	2.912.493	590.904,17
OCT	542.563	156.682,50	2.272.003	455.449,92	239.030	19.122,40	3.053.596	631.254,82
NOV	519.306	149.414,70	2.479.759	523.784,04	173.182	13.854,56	3.172.247	687.053,30
DIC	507.623	146.539,80	3.015.818	648.617,66	198.232	15.858,56	3.721.673	811.016,02
TOTAL	6.470.753	1.865.293,20	30.744.488	6.509.362,21	3.174.637	253.970,96	40.389.878	8.628.626,37

Fuente: Información de bases de facturación de la Dirección de Servicios Electrónicos 2023

4.4.1.4 Total Valores Recaudados - Servicios de Interoperabilidad

Se presenta a continuación el total de valores recaudados por los servicios de interoperabilidad (Servicio web, Servicio Web Express, Sistema Nacional de Identificación Ciudadana y Vista Materializada) del año 2023:

Recaudación por servicios de interoperabilidad 2023

MES	RECAUDADO 2023
ENERO	\$ 1.094.924,73
FEBRERO	\$ 801.228,11
MARZO	\$ 275.855,06
ABRIL	\$ 1.276.159,29
MAYO	\$ 455.815,94
JUNIO	\$ 345.942,30

MES	RECAUDADO 2023
JULIO	\$ 897.861,32
AGOSTO	\$ 479.765,37
SEPTIEMBRE	\$ 402.782,91
OCTUBRE	\$ 1.016.707,31
NOVIEMBRE	\$ 406.712,14
DICIEMBRE	\$ 427.665,67
TOTAL	\$ 7.881.420,15

Fuente: Información de bases de facturación de la Dirección de Servicios Electrónicos 2023

4.4.1.5 Nuevos Convenios Corporativos de Servicios de Interoperabilidad

La Dirección de Servicios Electrónicos dispone del procedimiento de comercialización para la entrega de servicios de interoperabilidad. Durante el periodo 2023, se ha gestionado la firma de nuevos convenios y contratos con Instituciones Públicas y Privadas:

Suscripción de convenios y contratos de interoperabilidad 2023

FIRMA DE NUEVOS / CONTRATOS / CONVENIOS	Públicas (convenios)	Privadas (contratos)	Total 2023
	2	72	74

Fuente: Dirección de Servicios Electrónicos 2023

El 03 de febrero de 2023, el MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN con oficio Nro. MINTEL-MINTEL-2023-0065-O, dirigido a las máximas autoridades de las entidades públicas, con Asunto: "Recordatorio del cumplimiento de la base legal de Interoperabilidad"; al final señaló: "(...) Actualmente, varias entidades del sector público y privado se encuentran requiriendo el servicio de interoperabilidad para fines de validación de identidad u otros, por lo que deberán solicitarlo a través de la DINARP, por lo que la gestión de nuevos contratos se retomó en agosto de 2023.

El 07 de junio del 2023, se suscribió el "CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN PARA PRESTAR EL SERVICIO DE VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE CONSULTAS EN LA PLATAFORMA DE SERVICIOS DE LA DIGERCIC".

El 18 de agosto de 2023, se suscribe la Resolución Nro. 010-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2023, del "REGLAMENTO PARA EL ACCESO Y VERIFICACIÓN DE DATOS DE LOS HECHOS Y ACTOS DEL ESTADO CIVIL E IDENTIDAD DE LAS PERSONAS, POR PARTE DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS A TRAVÉS DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y DE INTEROPERABILIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN – DIGERCIC"; mismo que permite retomar la atención a las solicitudes del servicio de interoperabilidad para las entidades públicas y privadas, actualmente se encuentran en trámite para la suscripción de nuevos instrumentos y renovación de las solicitudes que quedaron pendientes.

4.4.1.6 Nuevos Convenios Corporativos de Servicios de Interoperabilidad

El Registro Civil por medio del Contrato de Tercero Vinculado con el Banco Central presta más puntos de atención a la Ciudadanía para acceder al certificado de firma electrónica.

La Dirección de Servicios Electrónicos es la encargada de la revisión de solicitudes de firma electrónica ingresadas en el portal ECIBCE, cuya migración al nuevo portal fue efectuada el 13 de febrero de 2023.

Previo a la emisión del certificado de firma electrónica, se realiza la revisión de las solicitudes ingresadas por el usuario a través del portal ECIBCE, en donde después de la validación se aprueba o rechaza la solicitud. Posterior a la aprobación de las solicitudes, se genera la emisión del certificado de firma electrónica, ya sea en archivo en token, conforme a los siguientes datos:

Emisión de certificado de firma electrónica año 2023

AGENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Ibarra	191	95	116	107	165	184	94	100	94	87	72	65	1370
Tulcán	175	72	100	77	123	153	83	95	74	73	39	53	1117
Esmeraldas	115	48	69	51	77	97	45	39	40	36	24	15	656
Tena	183	96	101	67	98	97	84	59	41	45	43	29	943
Lago Agrió	107	39	80	40	79	70	50	37	35	32	25	12	606
Coca	68	40	44	48	61	52	30	36	30	29	16	12	466
Puyo	131	53	51	37	66	59	24	26	35	36	12	20	550
Ambato	339	134	173	149	173	264	157	116	168	125	81	83	1962
Latacunga	124	54	63	62	66	97	40	46	63	39	18	26	698
Riobamba	228	116	227	90	106	162	125	108	105	91	72	79	1509
Guaranda	145	88	88	60	104	113	61	60	71	51	43	40	924
Portoviejo	288	100	145	123	166	166	125	93	110	102	52	57	1527
Manta	87	30	64	49	40	55	34	26	46	39	31	36	537
Santo Domingo	68	42	67	62	66	77	37	41	37	36	26	25	584
Milagro	86	43	58	27	59	39	47	36	33	26	22	21	497
Quevedo	127	58	71	46	58	69	49	47	53	29	21	21	649
Babahoyo	287	77	122	94	97	98	103	83	64	60	26	33	1144
Salinas	115	42	51	44	56	56	38	32	45	23	21	19	542
San Cristóbal	62	6	2	4	14	31	25	17	16	14	9	12	212
Santa Cruz	41	7	1	5	15	9	7	11	4	6	4	11	121
Isabela	-	-	-	-	2	4	-	2	-	0	2	0	10
Cuenca	246	129	131	88	175	198	142	135	161	90	75	113	1683
Azogues	38	15	20	16	44	27	29	20	33	25	17	15	299
Macas	127	71	42	22	89	86	42	61	48	34	31	22	675
Loja	219	108	140	113	209	206	135	117	155	84	67	57	1610
Machala	191	77	102	76	124	110	96	92	93	89	85	71	1206
Zamora	41	8	13	14	42	38	17	28	41	22	14	11	289
Guayaquil Centro	782	309	415	313	371	403	321	297	304	276	216	220	4227
Guayaquil Sur	211	94	110	82	85	93	106	62	65	67	51	52	1078
Quito Matriz	671	357	429	322	356	332	308	309	307	274	213	211	4089
Quito San Blas	267	142	148	110	220	205	133	141	134	137	98	108	1843
Quito Quitumbe	276	131	166	110	115	130	85	105	109	100	73	74	1474
TOTAL	6.036	2.681	3.409	2.508	3.521	3.780	2.672	2.477	2.614	2.177	1.599	1.623	35.097

Fuente: Información de la Dirección de Servicios Electrónicos 2023

4.4.2 Cédula Digital 2023

Se ha brindado capacitación de 182 fedatarios a nivel nacional para que puedan atender a los usuarios que soliciten el servicio a través de la aplicación Gob.ec.

De la misma manera, se ha promocionado y capacitado el servicio en las instituciones que a continuación se detallan:

- Educación Superior: SENESCYT (21 julio 2023)
- Financiero: ASOBANCA (19 julio 2023), BANECUADOR (03 de julio 2023) y BIESS.
- Seguridad: Ministerio de Gobierno (02 julio 2023)
- Comercial: Ministerio de Producción, Cámaras de Comercio de Quito (09 julio 2023) y Guayaquil.
- Turismo: Ministro Turismo.
- Salud: Ministro Salud (01 julio 2023) e IESS (04 julio 2023).

El 29 de julio de 2023 se emitió la Resolución Nro. 009-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2023 del “SERVICIO DE CÉDULA DIGITAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN - DIGERCIC - FASE DE PILOTAJE EN “Gob.EC” - CAPACITACIÓN, SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN”.

Se han mantenido reuniones con Instituciones del Sector Público y privado para la socialización del servicio y el mapeo de beneficios a los cuales la ciudadanía accede con su cédula digital: Se han remitido oficios con los compromisos a las diferentes instituciones (13).

Se han emitido un total de 193.075 cédulas digitales desde octubre de 2022., hasta la presente fecha, esto según información de los registros en el sistema SAU.

4.4.3 Gestión de Back de Agencia Virtual

El Back de AGV es el recurso humano que administra y atiende los requerimientos ingresados por los usuarios a través de los correos habilitados en Agencia Virtual.

El acceso a los servicios se los realiza de una manera segura al momento de realizar el registro, el cual le facultará para solicitar y cancelar en línea certificados registrales en formato electrónico de nacimiento, matrimonio, unión de hecho, identidad y estado civil, y de defunción de hijos menores de 18 años, de padres fallecidos, del cónyuge o conviviente además de solicitar el duplicado de cedula de identidad, también se dispone en la agencia virtual la condición de donante de órganos y tejidos.

Detalle de servicios atendidos virtualmente - año 2023

	TOTAL
CERTIF. DE NACIMIENTO	86.018
CERTIF. DE UNIÓN HECHO	1.805
CERTIF. DE MATRIMONIO	48.886
CERTIF. DE IDENTIDAD	46.051
CERTIF. DE DEFUNCIÓN	14.494
CERTIF. DE NACIMIENTO Familiares	122.302
CERTIF. DE UNIÓN HECHO Familiares	418
CERTIF. DE MATRIMONIO Familiares	10.464
CERTIF. DE IDENTIDAD Familiares	3.004
DUPLICADO DE CÉDULA	13.034

	TOTAL
EMISION DE COPIA DE ACTA REGISTRAL MATRIMONIO	9.112
EMISION DE COPIA DE ACTA REGISTRAL NACIMIENTO	8.199
EMISION DE COPIA ACTA REGISTRAL REGISTRO DE GENERO	5
EMISION DE COPIA ACTA REGISTRAL DE UNION DE HECHO	134
TOTAL	363.926
USUARIOS REGISTRADOS	1.444.291

Fuente: Información de la Dirección de Servicios Electrónicos 2023

Durante el año 2023, se han registrado **1´444.291** nuevos usuarios en la Agencia Virtual de la DIGERCIC.

4.5 Incrementar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos

La Dirección de Servicios de Información Registral con el propósito de asegurar la integridad y confiabilidad de la información registral de los hechos y actos relativos al estado civil de los usuarios, a través de los puntos de atención de la DIGERCIC brinda a los usuarios los diferentes servicios de Corrección y Actualización de la Información Registral, atendiendo un total aproximado de 118.204 solicitudes durante el año 2023; entre los ítems más importantes de esta categoría se encuentran: Rectificación de Información en Actas Registrales de Hechos y/o Actos con 55.159 atenciones, Rectificación a la Información Registral Mediante Sentencia Ejecutoriada con 41.761 atenciones y Actualización de Filiación Mediante Reconocimiento Voluntario de Hijo/a con 8.471 atenciones, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Servicio de corrección y actualización de la información registral

SERVICIOS	TOTAL
Rectificación de Información en Actas Registrales de Hechos y/o Actos.	55.159
Rectificación a la Información Registral Mediante Sentencia Ejecutoriada	41.761
Actualización de Filiación Mediante Reconocimiento Voluntario de Hijo/a.	8.471
Actualización por Posesión Notoria de Apellidos.	7.610
Actualización por Cambio de Nombre para Mayores de 18 años por única vez.	2.869
Razón de NO inscripción	1.363
Cambio de Nombre Hasta los 90 días del Nacimiento.	971
TOTAL GENERAL	118.204

Fuente: Sistema Integrado de Recaudaciones (SIR)

Adicionalmente, la DIGERCIC entrega a los usuarios certificaciones de la información registral de los hechos o actos relativos al estado civil de las personas, es misión de la Dirección de Servicios de Información Registral mantener constantemente actualizada la información en los sistemas informáticos institucionales y en los archivos técnicos a nivel nacional para emitir certificados y copias de actas registrales. La información a ser certificada contiene datos de actos de nacimiento, matrimonio, defunción, unión de hecho, registro de género e identidad y estado Civil.

El servicio de Emisión de Certificados de Datos Registrales o copias de Actas Registrales, actualmente es entregado tanto en el canal presencial, en los puntos de atención en territorio

como en Agencias Consulares en el exterior, y en el canal virtual a través de la Agencia Virtual de la DIGERCIC.

La emisión de las copias de actas registrales en el canal virtual fue implementada a finales del año 2022 en la Agencia Virtual; sin embargo, su estabilización y la socialización del servicio en las redes sociales de la Institución fueron realizadas durante los primeros meses del año 2023.

La mejora de este servicio fue postulado ante el Ministerio de Trabajo por parte de la DIGERIC para el Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia. La DIGERCIC obtuvo la Mención Especial de Simplificación de Trámites del Premio Ecuatoriano de Calidad y Excelencia de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público del Ministerio de Trabajo, durante el mes de agosto de 2023.

Cabe mencionar que la innovación realizada al referido servicio, hizo que el Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales CLARCIEV, dedicara un artículo en su revista "CLARCIEV INFORMA 2023", publicada en el mes de noviembre del 2023, en el cual se recalca el compromiso de la DIGERCIC en la entrega oportuna y confiable de los servicios a los usuarios.

Durante el año 2023, se emitieron un total de 2'803.728 certificados de datos registrales y copias de actas registrales, distribuidos de la siguiente manera:

Canal presencial y virtual

EMISIÓN DE CERTIFICADOS Y COPIAS DE ACTAS REGISTRALES	CANAL PRESENCIAL	CANAL VIRTUAL	TOTAL GENERAL
Convalidación de Documentos Registrales Emitidos por la DIGERCIC.	227.896		227.896
Emisión de Certificados de Datos Registrales: Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Unión de Hecho.	1.463.076	267.184	1.730.260
Emisión de Certificados de Identidad y Estado Civil.	146.136	46.903	193.039
Emisión de Copia del Acta Registral: Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Unión de Hecho y Registro de Género / Cambio de Nombre.	636.020	16.513	652.533
Total general	2.473.128	330.600	2.803.728

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

Por otro lado, en el Estatuto Orgánico por Procesos de la DIGERCIC se pone especial énfasis en la disponibilidad de la información registral, de acuerdo a los literales: e) *Gestionar la calidad y disponibilidad de los documentos registrales y de identidad físicos y digitales de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional*; y f) *Gestionar la digitalización de los documentos registrales y de identidad físicos de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional*;

Para dar cumplimiento a lo indicado, la Dirección de Servicios de Información Registral realiza la digitalización de documentos registrales en los diferentes formatos que se han utilizado a través de la historia del Registro Civil. Es así que, en el año 2023 se realizó la digitalización de 1.344.619 documentos Registrales que reposan en los Archivos Técnicos Locales a nivel nacional y en el Archivo Técnico Nacional, dichos documentos son: actas registrales en libros, tarjetas, formatoA4, órdenes de cedulación, cartas de naturalización y documentos de identidad.

Esta digitalización se realiza, por un lado, a petición del usuario, dando respuesta a las solicitudes de actas registrales y cargando las imágenes a sistema institucional, y también se realizan dos procesos internos que son: Carga sin NUT (número único de trámite, solicitud) de actas de nacimiento, desde el año 1965 al 2013 y carga de Actas Registrales producto de la ejecución del proceso de asociación de padres en el sistema institucional, el detalle de la cantidad se describe a continuación:

Digitalización de actas registrales 2023

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	ACTAS
Carga de actas registrales al sistema institucional por solicitud de los usuarios	896.326
Carga de actas registrales de oficio al sistema institucional (Carga sin NUT)	121.880
Digitalización de actas registrales producto del proceso de asociación de padres	326.413
Total general	1.344.619

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

4.6 Fortalecer las capacidades institucionales de la DIGERCIC

4.6.1 Capacitaciones

En el año 2023, con la finalidad de fortalecer las capacidades institucionales de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, la Dirección de Administración de Talento Humano gestionó la ejecución de un total de sesenta y dos (62) eventos de capacitación programados y no programados, acorde al levantamiento de necesidades de capacitación del año 2023 y los distintos requerimientos de las Unidades administrativas institucionales.

En tal sentido, de un total de cincuenta y cuatro (54) eventos de capacitación programados, se ejecutaron diez y siete (17) eventos en planta central, y treinta y siete (37) eventos en el nivel desconcentrado, fortaleciendo el conocimiento a un total de trescientos diez y ocho (318) servidores, producto de los eventos de capacitación programados y ejecutados.

Así también, la Dirección de Administración de Talento Humano, gestionó un total de siete (07) eventos de capacitación a nivel nacional, a través de la Plataforma informática Institucional "Moodle"; mediante la cual, con corte a diciembre 2023, un total de 1840 servidores de la DIGERCIC ha recibido al menos una capacitación.

Adicionalmente, con el objetivo de ampliar el listado de auditores internos y líderes a nivel nacional en el conocimiento de la Norma ISO 9001:2015 para que interpreten e implementen la misma, y conservar el sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2015 para brindar una eficiente atención laboral en cada área de trabajo de la DIGERCIC, se gestionó el evento de capacitación no programada de CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE AUDITOR LÍDER ISO 9001: 2015, mediante la cual, se capacitó y certificó a un total de trece (13) servidores como Auditores Líderes de la Norma ISO 9001:2015.

Finalmente, es preciso mencionar que todos los eventos de capacitación que se ejecutaron en la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación en el año 2023, tanto programados, como no programados, se focalizaron en temas administrativos, inclusivos, sociales, entre otros, de acuerdo al siguiente detalle:

Capacitaciones programadas planta central 2023

Temática de capacitación	Tema	Tipo de Evento	Inscritos	Aprobados	No participaron / reprobaron	No hicieron la capacitación desvinculados	Porcentaje Ejecución
Archivo Documental	Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos	Externa-Presidencia de la Republica	103	91	12	0	88,35
Atención al Usuario	Estrategias de Orientación al Servicio	Externa-Contraloría General del Estado	17	8	9	0	47,06
Clima Laboral	Gestión de Habilidades Personales para el Mejoramiento del Clima Laboral	Externa- Contraloría General del Estado	1	0	1	0	0,00
Compras Públicas	Control en las Fases de la Contratación Pública	Externa- Contraloría General del Estado	8	3	4	1	37,50
Control y Administración de Bienes	Módulo de Inventario-eSByE	Externa-Ministerio de Finanzas	3	1	1	1	33,33
Gestión Organizacional	Fundamentos para el Control en la Gestión Organizacional por Procesos	Externa-Contraloría General del Estado	3	1	0	2	33,33
Herramienta Ofimáticas	Herramientas Ofimáticas para la Auditoria Básico	Externa-Contraloría General del Estado	6	3	2	1	50,00
	Herramientas Ofimáticas para la Auditoria Avanzado	Externa-Contraloría General del Estado	14	7	6	1	50,00
	Herramientas Ofimáticas para la Auditoria Intermedio	Externa-Contraloría General del Estado	8	7	1	0	87,50
Liderazgo	Estrategia de Liderazgo y Desarrollo de Equipos de Trabajo	Externa-Contraloría General del Estado	1	1	0	0	100,00
Mejoramiento Continuo	Mejoramiento Continuo y Gestión del Cambio en el Sector Público	Externa-Contraloría General del Estado	7	7	0	0	100,00
Negociación y Mediación	Técnicas de Negociación y Mediación en el Sector Público	Externa-Contraloría General del Estado	2	1	1	0	50,00
Procesos con Metodología	Modelamiento de Procesos con metodología BPMN Y BIZAGI	Externa-Contraloría General del Estado	3	2	1	0	66,67
Redacción y Ortografía	Taller de Redacción Especializado para Profesionales	Externa-Contraloría General del Estado	17	10	7	0	58,82
Seguridad de la Información	Aplicación de ISO 27000 en el Control y Seguridad de la Información	Externa-Contraloría General del Estado	11	10	0	1	90,91
	Introducción a la Seguridad de la Información	Externa-Contraloría General del Estado	5	4	0	1	80,00
Sistema Presupuestario Remuneraciones SPRYN	Subsistema Presupuestario de Remuneración y Nómica SPRYN	Externa-Ministerio de Finanzas	2	2	0	0	100,00
Total servidores			211	158	45	8	63,15

Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

Capacitaciones programadas nivel desconcentrado 2023

Zonal	Tema	Tipo de Evento	Inscritos	Aprobados	No participaron / reprobaron	No hicieron la capacitación desvinculados	Porcentaje Ejecución
Zona 1	Dilemas Éticos en la Administración Pública	Externa-Contraloría General del Estado	1	1	0	0	100
	Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos	Externa-Presidencia de la Republica	2	2	0	0	100

Zonal	Tema	Tipo de Evento	Inscritos	Aprobados	No participaron / reprobaron	No hicieron la capacitación desvinculados	Porcentaje Ejecución
	Estrategias de Orientación al Servicio	Externa-Contraloría General del Estado	11	10	1	0	90,91
	Control en las Fases de contratación Pública	Externa-Contraloría General del Estado	2	2	0	0	100
	Control y Administración de Bienes en el sector público	Externa-Contraloría General del Estado	1	1	0	0	100
	Herramientas Ofimáticas para la Auditoría Intermedio	Externa-Contraloría General del Estado	2	1	1	0	50
	Control en la Gestión Vehicular en el Sector Público	Externa-Contraloría General del Estado	1	1	0	0	100
	Comunicación Asertiva para el logro de resultados	Externa-Contraloría General del Estado	1	1	0	0	100
	Taller de Redacción Especializado para Profesionales	Externa-Contraloría General del Estado	1	1	0	0	100
Zona 2	Procedimiento PRO-GAD-GDA-001 Ingreso y Direccionamiento de Trámites, Notificaciones y Correspondencia y PRO-GAD-GDA-002 Gestión de Archivo Institucional	Interna - Moodle	1	1	0	0	100
	Estrategias de Orientación al Servicio	Externa-Contraloría General del Estado	1	0	1	0	0
	Control en la Gestión Pública	Externa - Contraloría General del Estado	1	1	0	0	100
	Herramientas Ofimáticas para la Auditoría Avanzado	Externa-Contraloría General del Estado	1	1	0	0	100
Zona 3	Diseño de Metas y Estrategias de Mejora de la Calidad de Atención	Interna - Franklin Chimbo Vásconez	1	1	0	0	100
	Gestión de Habilidades Personales para el Mejoramiento del Clima Laboral	Externa - Centro de Capacitación Profesional MQ	24	24	0	0	100
	Compras Públicas	Externa - Fundel	3	3	0	0	100
	Contratación por Infima Cuantía	Externa - Centro de Capacitación Profesional MQ	2	2	0	0	100
	Manejo de Excel	Externa - NICSP Consultores	2	2	0	0	100
	Tránsito y Seguridad Vial	Externa - Instituto VIP International SECURITY	1	1	0	0	100
	Resoluciones Administrativas	Interna - Ing. Jenny Chacha	2	2	0	0	100
	Realizar Actos y Resoluciones Administrativas de Forma Motivada	Interna - Abg. Jenny Chacha Chacha	1	1	0	0	100
Zona 5	Estrategias de Orientación al Servicio	Externa-Contraloría General del Estado	2	2	0	0	100
Zona 6	Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos	Externa - Presidencia de la Republica	1	1	0	0	100
	Atención al Cliente/Protocolos de Atención y Servicio	Externa-Aula Fácil	12	12	0	0	100
	Control en las Fases de contratación Pública	Externa-Contraloría General del Estado	2	1	0	1	50
	Comunicación Digital	Externa-PIVOT Investigación & Análisis	1	1	0	0	100
	Formulas Excel y Excel Básico	Externa-GLA Systems	22	22	0	0	100
	Evaluación de la Planificación y del Presupuesto en el Sector	Externa-Contraloría General del Estado	1	1	0	0	100

Zonal	Tema	Tipo de Evento	Inscritos	Aprobados	No participaron / reprobaron	No hicieron la capacitación desvinculados	Porcentaje Ejecución
	Público						
Zona 8	Atención al Usuario	Externa-Ministerio de Trabajo	19	19	0	0	100
Zona 9	Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos	Externa-Presidencia de la Republica	18	18	0	0	100
	Atención al Usuario	Interna - Moodle	12	12	0	0	100
	Control Contable Gubernamental	Externa-Contraloría General del Estado	2	1	1	0	50
	Control en la Gestión Vehicular del Sector Público	Externa-Contraloría General del Estado	2	1	1	0	50
	Control y Administración de Bienes en el Sector Público	Externa-Contraloría General del Estado	2	1	1	0	50
	Ética, Integridad y Transparencia en la Gestión Pública	Externa-Secretaría de Política Pública Anticorrupción	7	6	0	1	85,71
	Estrategias de Liderazgo y Desarrollo de Equipos de Trabajo	Externa -Contraloría General del Estado	2	2	0	0	100
Introducción a la Seguridad de la Información	Externa-Contraloría General del Estado	1	1	0	0	100	
Total servidores			168	160	6	2	89,91

Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

Capacitaciones no programadas - plataforma Moodle y externas

Tema	Dirección solicitante	Tipo de evento	Inscritos	Ejecutaron	Porcentaje Ejecución
Capacitación Filosofía Institucional	DIRECCIÓN GESTIÓN CAMBIO Y CULTURA ORGANIZATIVA	Interna – moodle	1873	1625	86,76
Aspectos importantes del Sistema de Gestión de Calidad para NJS	DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCOS Y CALIDAD		34	24	70,59
Capacitación Procedimientos Atención al Usuario 2023	DIRECCIÓN GESTIÓN CAMBIO Y CULTURA ORGANIZATIVA		988	954	96,56
Manejo de Especies Valoradas	ZONA 9		24	24	100,00
Derecho a la Identidad y al Acceso de Bienes y Servicios Públicos de Calidad – Sentencia No. 0165-19-JP"	DIRECCIÓN DE PATROCINIO Y NORMATIVA		1867	1678	89,88
Igualdad de Género y Sensibilización hacia los grupos LGBTQ+"	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO		1839	1479	80,42
Atención al Usuario	ZONA 9		12	10	83,33
Capacitación y Certificación de Auditor Líder ISO 9001:2015	DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCOS Y CALIDAD	Externa	20	13	65,00

Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

4.6.2 Ejecución

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación durante el ejercicio fiscal 2023 obtuvo un nivel de ejecución presupuestaria, del 76,43%, y los niveles de ingresos y gastos institucionales mantuvieron una relación de \$2,58 por cada dólar ejecutado como gasto en la entidad

Ejecución presupuestaria

PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% DE EJECUCIÓN
72'053.236,13	55'072.698,56	76,43%

Ingresos y gastos institucionales

INGRESOS INSTITUCIONALES	GASTOS INSTITUCIONALES
142'043.774,84	55'072.698,56

Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

4.6.3 Sistema de Gestión de Calidad

4.6.3.1 Sistema de Gestión de Calidad

La Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, lidera la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad CERTIF., dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 que se encuentra vigente en la institución desde el año 2017. Durante el año 2023 se ejecutó la fase de recertificación para 54 sitios de la DIGERCIC; lo cual ha permitido alcanzar la Certificación bajo acreditación UKAS “Internacional” y SAE “Nacional”.

Reconocimiento otorgado a la Institución

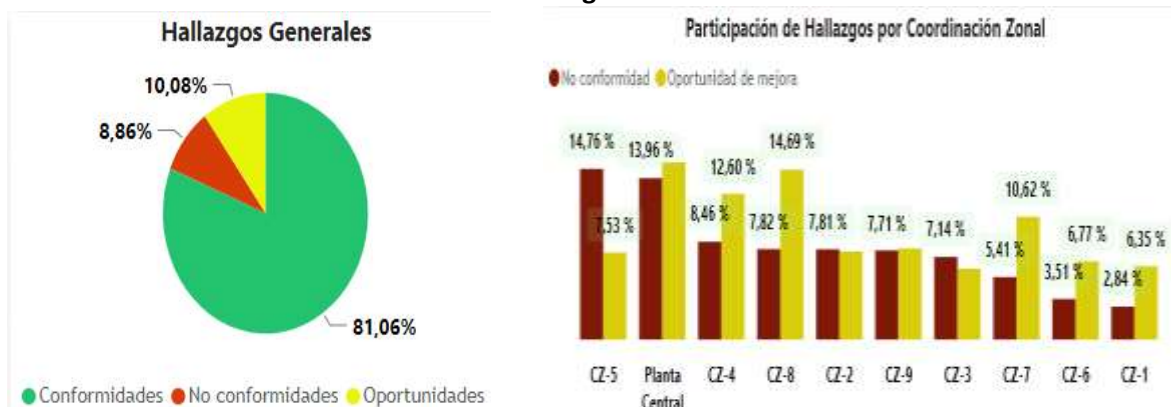


Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

4.6.3.2 Auditorías internas y externas del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

El mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad, implica entre otras cosas, evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos en de la Norma ISO 9001:2015 a fin de evaluar el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos de la DIGERCIC, anualmente se realizan auditorías internas en los sitios contemplados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, con el equipo de auditores de la institución; así como también, se ejecutó las auditorías externas por parte de la casa CERTIF.ra (Bureau Veritas), en todos los sitios, lo cual equivale a un cumplimiento del 100% de lo programado y se identificaron adicionalmente 520 hallazgos catalogados como No Conformidades y 592 Oportunidades de Mejora.

Hallazgos Generales



Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

4.6.3.3 Revisión de trámites institucionales

En el año 2023 en conjuntamente las Unidades Agregadoras de Valor y el Ministerio de Trabajo, y la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad realizaron los trámites (71) y ejecutaron una evaluación técnica para integrar varios trámites a fin de que sean de mejor entendimiento hacia la ciudadanía.

Actualmente la DIGERCIC cuenta con 40 trámites Institucionales; identificados en las diferentes plataformas del Gobierno: *Gobierno por Resultados "GPR"* y *Guía Oficial de Trámites y Servicios "Gov.ec"*; los cuales se encuentran actualizados con la finalidad que internamente se pueda realizar un seguimiento y control de los servicios que se brindan a los ciudadanos.

4.6.3.4 Simplificación de trámites - MINTEL

En el periodo 2023 se realizó la Simplificación de Trámites de acuerdo a la metodología establecida por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de acuerdo al siguiente detalle:

Simplificación Trámites

1	Registro de nacimiento ocurrido en el exterior o reconocimiento de nacionalidad (revisión de vigencia del certificado de nacimiento emitido en el exterior de manera indefinida bajo criterio jurídico)
2	Celebración de matrimonio en sede o fuera de sede del registro civil si uno o los dos contrayentes son viudos y tienen hijos menores de edad (validación de curadurías en línea en la plataforma Esatje)
3	Celebración de matrimonio en sede o fuera de sede del registro civil si uno o los dos contrayentes son divorciados y tienen hijos menores de edad (validación de curadurías en línea en la plataforma Esatje)
4	Celebración de matrimonio en sede o fuera de sede del registro civil si uno o los dos contrayentes solteros tiene hijo/s menor/es de edad (validación de curadurías en línea en la plataforma Esatje)
5	Celebración de matrimonio en sede o fuera de sede del registro civil si uno o los dos contrayentes son extranjeros con condición migratoria de residencia temporal (Ampliación de la vigencia del certificado de estado civil a 6 meses)
6	Celebración de matrimonio en sede o fuera de sede del registro civil si los contrayentes son solteros y no tienen hijos menores de edad (Usuarios pueden acercarse a las instalaciones de la DIGERCIC y acceder a la celebración del matrimonio sin previo agendamiento)
7	Atención para el registro de unión de hecho (Usuarios pueden acercarse a las instalaciones de la DIGERCIC y realizar el registro de unión de hecho el mismo día)
8	Emisión de Pasaporte Ordinario por Primera Vez para menor de 18 años, en caso de ausencia de uno o ambos padres
9	Emisión de Pasaporte Ordinario por Renovación a menor de 18 años, en caso de ausencia de uno o ambos padres
10	Emisión de Pasaporte ordinario por Renovación.
11	Emisión de Pasaporte ordinario por primera vez.
12	Emisión de Pasaporte ordinario por pérdida o robo.
13	Emisión de cédula de identidad por primera vez o renovación para extranjeros con residencia temporal o residencia permanente
14	Emisión de cédula de identidad por primera vez o renovación para ecuatorianos

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Al respecto, los informes de simplificación de Trámites y el Reporte de Resultados del Impacto Económico de la Simplificación de Trámites de la DIGERCIC remitidos en su momento al ente rector (MINTEL) reflejan el siguiente estado de los mismos:



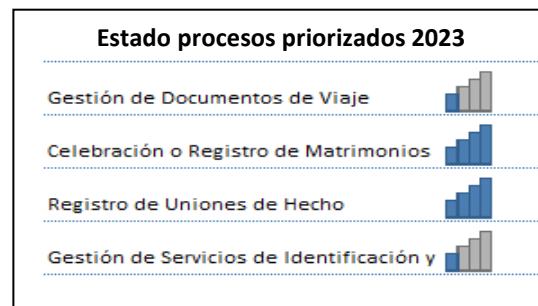
Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

En tal virtud, se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica que Regula la Priorización y Simplificación de Trámites; así como, la Norma Técnica para el Diagnóstico Económico y Criterios de Priorización de Trámites; sin embargo, al momento se encuentra en ejecución la simplificación de los trámites relativos al servicio de cedulación, mismos que se encuentran vinculados con la puesta en producción de la Agencia Virtual institucional.

4.6.3.5 Gestión de priorización y mejora de procesos - MDT

En concordancia con lo establecido en la Guía Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios, en el levantamiento del Plan de Simplificación y Priorización de Procesos 2023, se realizaron varias mesas de trabajo con el personal de las unidades de la Coordinación General de Servicio, donde se analizaron los trámites con impacto directo a la ciudadanía y que mantenían una demanda considerable en tendencia al alta, estableciéndose los siguientes procesos a ser mejorados:

1. *Gestión de Documentos de Viaje (Pasaportes Ordinarios en el Ecuador) - PRO-GRC-CRM-001*
2. *Celebración o Registro de Matrimonios*
3. *Registro de Uniones de Hecho PRO-GRC-IRU-001*
4. *Gestión de Servicios de Identificación y Cedulación PRO-GSI-SIC-001*



Como se observa los procesos que se mejoraron conforme a la normativa de priorización de trámites del MDT fueron: *Celebración o Registro de Matrimonios* y *Registro de Uniones de Hecho*, quedando en estado de implementación de mejoras los procesos de *Gestión de Documentos de Viaje* y *Gestión de Servicios de Identificación y Cedulación*, mismos que conforme a la estrategia adoptada por la institución, las mejoras se verán reflejadas una vez que culmine el Contrato No. CGAJ- DAJ- CON-2022-022 correspondiente al proceso: "IMPLEMENTACIÓN, ADQUISICIÓN Y ADAPTACIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA UNA AGENCIA VIRTUAL Y CANALES DE AUTOGESTIÓN PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS EN LÍNEA DE LA DIGERCIC".

4.6.3.6 Programa nacional de excelencia "proexce"

El año 2023 se realizó una evaluación de la Institución bajo la metodología establecida por el Ministerio de Trabajo a fin de mantener el nivel EXCELENTE (**Cuarto nivel**); el cual es un reconocimiento otorgado a las instituciones Públicas que trabajan en la mejora de sus servicios de cara al usuario interno y externo; en ese sentido, la DIGERCIC presentó al ente rector, el

Informe Relatorio de Gestión Institucional 2023; así como los resultados del proceso de autoevaluación PROEXCE exigidos en la guía antes mencionada.

Al momento la institución se encuentra en espera de la visita técnica y evaluación final por parte del MDT.

5 CONCLUSIONES

- La gestión durante el período analizado (2023), significó que un total de **17'904.151** ecuatorianos que obtuvieron su documento electrónico único, lo cual corresponde al **98,23%** de personas respecto a la proyección poblacional emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) mismo que se estableció en **18'226.512** ecuatorianos, cerrando la brecha de acceso a los servicios.
- La cobertura de producción de cédulas en el período 2023, significó un crecimiento del 17% en comparación al 2022, evidenciando que los planes de acción y políticas que se implementaron, incrementaron el acercamiento de los servicios de la DIGERCIC a la ciudadanía, dando prioridad a los grupos vulnerables que por distintas razones tienen mayor dificultad en acceder al ejercicio pleno de sus derechos.
- La entrega del servicio de cedulación a través de brigadas móviles en el 2023, mediante las cuales se atendió a personas con enfermedades catastróficas, hospitalizados, tercera edad o con discapacidad severa, que no puedan trasladarse por sus propios medios y/o el traslado a una agencia sea complicada para sus familiares, permitió la ejecución de 70 brigadas más, con relación al 2022.
- En el período 2023 se emitieron un total de 157.030 cédulas de identidad a personas con discapacidad; es decir, 41.305 más que en el 2022, ampliando la cobertura de este servicio a nivel nacional, el cual incluye 680 atenciones para cédula por primera vez y 156.350 por renovación.
- Asimismo, a través del Convenio, celebrado entre el MIES y la DIGERCIC, se entregaron 3.420 cédulas con costo cero (subsidiada), extendiendo el alcance de los servicios de identificación y cedulación a los grupos vulnerables, como lo son los niños y niñas de cero a tres años.
- En lo que corresponde a pasaportes, se estableció una producción a nivel nacional de 956.172 pasaportes ordinarios a través de 32 puntos de atención, evidenciando un crecimiento del 64% en comparación con el año 2022.
- La prestación de los servicios de Registro Civil a nivel nacional, recibió el 92,87% (calificación promedio) de satisfacción de parte de los usuarios, estableciendo un nivel óptimo de atención en los puntos de atención en territorio.
- La institución obtuvo una recertificación conforme la norma ISO 9001:2015, afianzando de esta manera la mejora continua de sus procesos, adicionalmente se continuo con el plan de Simplificación de Trámites, de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información.
- Para mejorar el desempeño del Talento Humano se han realizado un total de sesenta y dos (62) eventos de capacitación a nivel nacional, brindando por lo menos una capacitación a un total de 1840 servidores de la DIGERCIC en el año 2023, cuya temática se focalizó en los ámbitos administrativos, inclusivos, sociales, entre otros.
- Durante el ejercicio fiscal 2023 el Ministerio de Economía y Finanzas asignó a la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación, el presupuesto codificado por USD \$ 72'053.236,13 de los cuales se ejecutó USD \$ 55'072.698,56 que corresponde a una ejecución presupuestaria del 76.43% a nivel Nacional.

6 RETOS 2024

- Incrementar el alcance del servicio de cedulación al 99% de personas respecto a la proyección poblacional emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), logrando una producción total de 2.400.000 cédulas de identidad a nivel nacional; y, asimismo producir 960.000 pasaportes ordinarios a nivel nacional en el período fiscal 2024.
- Disminuir el tiempo de espera para acceder a turnos de cedulación y pasaportes, mediante la parametrización de los mismos en las agencias a nivel nacional.
- Gestionar la adquisición de 1'000.000 de libretines para emisión de pasaportes ordinarios; y de 2'500.000 tarjetas de policarbonato con chip para la emisión de cédulas de identidad (procesos en curso), que incremente el stock actual de la institución para la prestación oportuna y eficiente de los servicios de cedulación y emisión de pasaportes ordinarios.
- Realizar el proceso de baja y destrucción de las especies valoradas (pasaportes) reportadas como dañadas y/o anuladas que se encuentran en bodega desde el 2020.
- Suscribir el nuevo Convenio Interinstitucional entre el Ministerio de Relaciones Exteriores para la prestación de los servicios de la DIGERCIC en el exterior.
- Continuar con la socialización del servicio de Cédula Digital para ampliar la demanda y la masificación del uso del documento digital.
- Implementar la Escuela de Formación de Operadores de Servicios de Registro Civil.
- Actualizar la señalética corporativa para mejorar la imagen interna y fortalecer el direccionamiento de los usuarios.
- Fortalecer los conocimientos de los responsables de agencia a nivel nacional sobre el uso del Sistema Informático para Salas de Espera, SIPSE.
- Implementar la nueva versión del sistema SURI 4.0 para incrementar la disponibilidad y confiabilidad de los datos registrales y el registro e inscripción oportuna de hechos y actos civiles.
- Implementar el servicio de apostilla/ legalización electrónica en la agencia virtual
- Implementar una nueva versión de Switch Bancario institucional.
- Implementar una nueva funcionalidad de administración de turnos en la agencia virtual.
- Continuar con la ejecución de concursos de Méritos y Oposición en el año 2024, con la finalidad de generar mayor estabilidad a los servidores de la DIGERCIC.
- Gestionar la creación de puestos en la DIGERCIC a nivel nacional, con el objetivo de generar institucionalidad y evitar la alta rotación del personal.