



REGISTRO OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

EDICIÓN ESPECIAL

Año II - Nº 284

**Quito, viernes 13 de
marzo de 2015**

Valor: US\$ 2.50 + IVA

**ING. HUGO ENRIQUE DEL POZO
BARREZUETA
DIRECTOR**

Quito: Avenida 12 de Octubre
N23-99 y Wilson

Edificio 12 de Octubre
Segundo Piso
Telf. 2901 – 629

Oficinas centrales y ventas:
Telf. 2234 - 540
3941-800 Ext. 2301

Distribución (Almacén):
Mañosca Nº 201 y Av. 10 de Agosto
Telf. 2430 - 110

Sucursal Guayaquil:
Malecón Nº 1606 y Av. 10 de Agosto
Telf. 2527 - 107

Suscripción semestral: US\$ 200 + IVA
para la ciudad de Quito
US\$ 225 + IVA para el resto del país
Impreso en Editora Nacional

84 páginas

www.registroficial.gob.ec

**Al servicio del país
desde el 1º de julio de 1895**



Dirección General de Registro Civil,
Identificación y Cedulación

SUMARIO:

Págs.

RESOLUCIONES:

DIGERCIC-DNAJ-00173-2014 Expídese el Instructivo Interno de Gestión Documental y Archivos	1
006-DIGERCIC-DNAJ-2015 Expídese el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos	40

No. DIGERCIC-DNAJ-00173-2014

“INSTRUCTIVO INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN”

INDICE

CAPITULO 1 DE LOS OBJETIVOS, AMBITO, ACTUALIZACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

- Art. 1.- Objetivos del Instructivo
- Art. 2.- Ámbito de Aplicación
- Art. 3.- Actualización del Instructivo

Art. 4.- Organización Institucional

Art. 5.- Funciones

1. Funciones de la Secretaría General
2. Funciones de las Unidades a nivel Central y Sectorial

CAPITULO 2 DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Art. 6.- Entrada del Documento

1. Recepción
2. Apertura y sello
3. Registro y Control de Trámite de los Documentos
4. Direccionamiento de los Documentos

Art. 7.- Proceso (trámite) en las Unidades

1. Trámite y Control Interno del Documento en la Unidad Administrativa
2. Siglas de Identificación para utilizar en las Comunicaciones oficiales
3. Numeración de las comunicaciones oficiales
 - a) Numeración de Oficios y Oficios Circulares
 - b) Numeración de Memorandos y Memorandos Circulares.- **Regla Archivística.**
 - c) Numeración de Resoluciones (Asuntos administrativos-jurídicos).
 - d) Numeración de Resoluciones Presupuestarias
 - e) Numeración de Contratos y Convenios
4. Elaboración de Respuestas.- **Regla Archivística**
5. Control y Despacho de Documentos.- **Regla Archivística**

Art. 8.- Salida del documento

Art. 9.- Retroalimentación o Actualización de la Información

CAPITULO 3 DE LOS TIPOS, PRINCIPIOS BASICOS, FORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS.

Art. 10.- De los Tipos de Archivos

1. Archivos de Oficina
2. Archivo Central
3. Archivo Operativo-Técnico
4. Archivo Electrónico
5. Archivo Histórico

Art. 11.- De los Principios Básicos de Archivos

1. Ordenamiento
2. Procedencia

Art. 12.- De la Formación y Organización de los Archivos Administrativos.

- Archivo Principal
- Cuadro de Clasificación Documental
- Responsables de la Identificación de las Series Documentales
- Archivo Auxiliar

Art. 13.- De la Formación y Organización de los Archivos Operativos-Técnicos

1. De Registro Civil
2. Identificación y Cedulación

Art. 14.- Formación de Expedientes

Art. 15.- Formación de Expedientes a través de carpetas virtuales.- **Regla Archivística.**
Codificación y Etiquetación de Carpetas

Formación de Expediente del Ciudadano

Alfabeto a Utilizarse.- **Regla Archivística**

Codificación Y Etiquetación Del Expediente Ciudadano en Cajas

CAPITULO 4 DE LA DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Art. 16.- Descripción de los Documentos

1. Registro de Índice de Documentos
2. Inventario Documental

CAPITULO 5 DE LA GUIA DE PROCESOS PARA FORMACIÓN DE ARCHIVOS

Art. 17.- Guías de Procesos para la Formación de Archivos en las Unidades Administrativas y Técnicas.

CAPITULO 6 DE LA CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Art. 18.- Conservación Documental

Art. 19.- Áreas Físicas para los Archivos

Art. 20.- Conservación y Respaldo de los Documentos Físicos

Art. 21.- Conservación y Respaldo de los Documentos Electrónicos

Art. 22.- Responsabilidad de Custodia

Art. 23.- Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental Integración de la Comisión de Gestión Documental y Archivos Indicadores Generales

Indicadores para Conservación Permanente

Regla Archivística

Art. 24.- Transferencia de Archivos

Preparación Física de los Documentos /Limpieza y Organización

Depuraciones o Expurgos

Rotulación y Etiquetación de Cajas de Retención

Art. 25.- Almacenamiento

CAPITULO 7 DE LA CONSULTA INTERNA DE DOCUMENTOS, DEL ACCESO Y CONSULTA EXTERNA DE DOCUMENTOS Y CERTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Art. 26.- Consulta Interna de Documentos

Art. 27.- Acceso y Consulta Externa de Documentos

Art. 28.- Certificación de los Documentos

Certificación de Documentos en las Seccionales Vigencia de la Certificación de Documentos

CAPITULO 8 DE LA ELIMINACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Art. 29.- Eliminación de los documentos

Art. 30.- Procesos para Eliminación Documental

**CAPITULO 9
DE LAS PROHIBICIONES Y SANCIONES
GENERALES DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS**

Art. 31.- Prohibiciones y Sanciones Generales de Acceso

MODELOS DE FORMATOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

No. DIGERCIC-DNAJ-00173-2014

**Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuertes
DIRECTOR GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**

Considerando:

Que, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación”;

Que, la Constitución de la República, Artículo 18, 91 y 92 garantiza el acceso a la información pública a la ciudadanía;

Que, la Ley Orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Art. 19, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos, Art. 13 y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario,

Que el artículo 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP, señala como responsabilidad de las instituciones públicas crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud;

Que, el Sistema Nacional de Archivos - SINAR, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento, expidió con el carácter de obligatorio la aplicación del Instructivo sobre “Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos” publicado en el Registro Oficial No. 67 de 25 de julio de 2005, estableciendo procesos y procedimientos archivísticos que armonicen con la LOTAIP y se pueda administrar de forma eficiente la documentación actual y la que se genere en todas las Instituciones del Sector Público y Privado con participación del Estado.

Que, La Secretaria General de la Administración Pública y Comunicación, mediante Acuerdo No. 718 de 11 de mayo de 2009, publicado en el Registro Oficial No. 597 de 25 de mayo de 2009, dictó el Instructivo para normar el uso del Sistema Informático de Gestión Documental QUIPUX para las Entidades de la Administración Pública, con el fin de impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo

de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que a la utilización de estos medios establecen la Constitución y las leyes”.

Que, la Dirección del Registro Civil, Identificación y Cedulación-DIGERCIC, es la encargada de administrar la información vinculada al cumplimiento de sus funciones y garantizar a los ciudadanos el servicio oportuno de la información, la preservación, conservación y el acceso para futuros requerimientos.

Que, es prioritario disponer de un Instructivo Interno que dirija y estandarice la implementación de métodos archivísticos modernos para la organización, conservación y custodia de la documentación, como testimonio de la gestión cumplida en todas sus dependencias.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 2 de la Ley Orgánica de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Resuelve:

Expedir el “**INSTRUCTIVO INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**”.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera: El presente Instructivo será de uso y aplicación obligatoria en todas las Dependencias, Direcciones, Unidades Técnicas y Administrativas de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Segunda: Las máximas autoridades, Coordinadores, Directores, Jefes de unidades técnicas, administrativas y personal institucional serán los responsables de acatar y dar cumplimiento a la formación de archivos en la unidad a su cargo, facilitar el espacio, los insumos necesarios, la organización y mantenimiento de tal manera que la documentación física y digital de la institución se preserve y se conserve eficientemente para el servicio de la Institución y ciudadanía en general.

Tercera: Las autoridades de las Dependencias y unidades técnicas y administrativas involucradas a nivel nacional, tendrán la obligación de disponer se cumpla con los procedimientos detallados en este instructivo; su incumplimiento estará sujeto a las sanciones establecidas en la Ley Orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**CAPITULO 1
DE LOS OBJETIVOS, AMBITO, ACTUALIZACIÓN,
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

Art. 1.- OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO

El presente Instructivo tiene por objeto establecer normas y procedimientos, funciones y responsabilidades a los servidores del Registro Civil, Cedulación e Identificación, para la recepción, registro, direccionamiento, gestión, control, organización, descripción, inventarios, transferencias, uso, localización, preservación, conservación, servicio, custodia y destino final de los documentos que constituyen el fondo documental que producen y reciben las

unidades técnicas y administrativas en el cumplimiento de sus Atribuciones y responsabilidades, señaladas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Aplicación eficiente del Sistema Informático de Gestión Documental- QUIPUX, implementado por el Gobierno Nacional para el cumplimiento de la gestión de la Administración Central y demás herramientas tecnológicas que la Institución utiliza o implemente relacionadas al desempeño de sus funciones.

Garantizar la fluidez, agilidad y eficiencia en los trámites y servicios que deban brindarse al ciudadano cuando lo requiera; dando cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución de la República, Ley Orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Registro Civil, Identificación y Cedulación y más normas jurídicas vigentes.

Art. 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las autoridades, funcionarios y servidores de la DIGERCIC a nivel nacional, serán los responsables de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el presente instructivo.

Art. 3.- ACTUALIZACIÓN DEL INSTRUCTIVO

La actualización del presente instructivo, procederá en caso de que sean modificadas normas y procedimientos establecidos en el presente instructivo para lo cual se observarán las siguientes normas para actualización y mantenimiento:

1. Cualquier reforma al Instructivo se preparará en la Secretaría General por iniciativa propia o a pedido de los usuarios o personal involucrado directamente en su manejo.
2. La actualización de la información contenida en el presente Instructivo deberá distribuirse a cada una de las Unidades Técnicas y Administrativas de la DIGERCIC.
3. La Distribución de la actualización del Instructivo se la hará mediante memorando en la que se explique las páginas que deben extraerse y las que deben colocarse.
4. Las páginas extraídas del Instructivo deberán ser destruidas de inmediato.

Art. 4.- ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

La Secretaría General, y las unidades que hagan sus veces en las Coordinaciones Zonales, Oficinas Técnicas Provinciales y Agencias, serán las responsables de la implementación del presente instructivo; a nivel orgánico estructural la Secretaría General dependerá de la Dirección Administrativa con la que mantendrá conexión permanente.

Las Direcciones Nacionales, Coordinaciones Zonales, Oficinas Técnicas Provinciales y Agencias y más dependencias que conforman la Estructura Orgánica Funcional de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación y las que posteriormente se

conformaren, serán los entes coordinadores con la Secretaría General en lo que respecta a la gestión documental.

Art. 5.- FUNCIONES

1. FUNCIONES DE LA SECRETARIA GENERAL

- a) Cumplir con lo dispuesto en la Ley General de Registro Civil, Identificación y Cedulación y con los procesos y procedimientos archivísticos establecidos en el presente instructivo dentro de su competencia y jurisdicción.
- b) Dirigir, planificar, organizar, controlar, supervisar y coordinar las actividades de documentación y archivo a nivel nacional
- c) Administrar y Supervisar la operatividad del Sistema Informático de Gestión Documental-QUIPUX y mantener actualizado los usuarios de la institución.
- d) Recibir, calificar, registrar y direccionar de manera oportuna la documentación oficial que ingresa a través del Sistema Informático de Gestión Documental Quipux a las unidades de gestión.
- e) Receptar, verificar, ingresar y direccionar a través del Sistema de Órdenes de Cedulación-Extranjería, los documentos para cedulación de extranjeros.
- f) Receptar, verificar, ingresar, escanear y direccionar las cartas de naturalización e inscripciones realizadas en los consulados del Ecuador en el exterior.
- g) Mantener actualizada la base de datos de los usuarios para el seguimiento del trámite.
- h) Notificar a las autoridades, funcionarios y más servidores vinculados con las Resoluciones expedidas a través del Sistema Informático Quipux.
- i) informar a la autoridad los trámites no atendidos a través de reportes del Administrador del Sistema Informático de Gestión Documental Quipux. (En base a plazos establecidos).
- j) Elaborar guías, Controlar y despachar de forma ágil la correspondencia oficial a nivel nacional e internacional así como controlar y notificar llegada de guías.
- k) Participar técnicamente en las depuraciones y evaluaciones de Documentos administrativos.
- l) Controlar el cumplimiento de los períodos cronológicos establecidos de transferencias documentales de los archivos administrativos de las unidades al Archivo Central (Archivo Pasivo), con los inventarios respectivos.
- m) Supervisar y asesorar a las unidades en la clasificación documental a través de la identificación de series documentales.
- n) Agrupar las series documentales afines de otras Unidades o establecer el cruce de información en los inventarios en caso de transferencias al Archivo Central.

- o) Organizar y custodiar la documentación administrativa transferida.
 - p) Programar y ejecutar la conservación documental a través de la aplicación de medios ambientales, físicos e informáticos como la digitalización, microfilmación y otros medios que garanticen la perpetuación.
 - q) Atender pedidos de información y solicitudes de copias para clientes internos vía correo electrónico o físico según procedimientos establecidos.
 - r) Elaborar y mantener actualizado el Inventario Documental del Archivo Central con la signatura topográfica.
 - s) Coordinar con la Comisión de Gestión Documental y Archivos la elaboración de la tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental (TPCYED) y demás unidades e integrar la Comisión de Gestión Documental y Archivos.
 - t) Programar capacitaciones a nivel nacional en materia de archivos al personal que tenga bajo su responsabilidad el manejo de documentos.
 - u) Cumplir con el servicio de acceso a la información pública a los ciudadanos, como dicta la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, excepto los documentos confidenciales y reservados establecidos en la misma Ley.
 - v) Certificar las copias de los documentos oficiales que se encuentran en físico y digital y que son requeridos a nivel de funcionarios internos y usuarios externos.
 - w) Presentar informes de avance o evaluación de trabajos y novedades de las actividades a su cargo al inmediato superior.
 - x) Y cumplir más funciones que le delegue el inmediato superior.
- 2. FUNCIONES DE LAS UNIDADES A NIVEL CENTRAL Y SECTORIAL**
- a) Cumplir con lo dispuesto en la Ley General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.
 - b) Cumplir con los procesos y procedimientos técnicos establecidos por la Institución.
 - c) Cumplir y Coordinar la aplicación correcta del presente Instructivo.
 - d) Recibir, controlar y Direccionar la documentación administrativa oportunamente a la autoridad o funcionarios respectivos a través del Sistema Informático de Gestión Documental Quipux.
 - e) Elaborar los documentos que disponga el inmediato superior.
 - f) Mantener actualizado el sistema informático de gestión documental Quipux de los trámites atendidos.
 - g) Informar al inmediato superior los trámites no atendidos a través de reportes en base a plazos establecidos.
 - h) Controlar y despachar de forma ágil la correspondencia oficial interna y externa.
 - i) Organizar la documentación que ha finalizado el trámite.
 - j) Establecer la clasificación documental a través de la creación de series y subseries documentales.
 - k) Preservar y conservar la documentación a través de Programas de Seguridad.
 - l) Atender a nivel interno las solicitudes de acceso a la información cumpliendo el procedimiento establecido en el instructivo.
 - m) Vigilar el cumplimiento de la “Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental”, publicada en el Registro Oficial.
 - n) Evaluar periódicamente la documentación administrativa para su permanencia, eliminación o traslado a la Secretaría General- Archivo Central en el caso de la Matriz y a la Oficina Técnica Provincial en el caso de las Agencias en base a los procedimientos establecidos en el presente instructivo.
 - o) Transferir la documentación técnica para su custodia y conservación a la Oficina Técnica de cada Provincia.
 - p) Preparar la lista de los documentos administrativos que de conformidad con la Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental hayan prescrito y que es factible solicitar su eliminación.
 - q) Preparar las transferencias documentales según normas establecidas en el instructivo.
 - r) Foliar los documentos y elaborar el “Registro de Índice de Documentos” de los expedientes y carpetas a su cargo.
 - s) Elaborar y mantener actualizado el “Inventario Documental” de los documentos administrativos y técnicos.
 - t) Cumplir con el servicio de acceso a la información a los ciudadanos, como dicta la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y proporcionar copias físicas y digitales, excepto los documentos confidenciales y reservados establecidos en la misma Ley.
 - u) Y más funciones establecidos en el presente instructivo dentro de su competencia.

CAPITULO 2

DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Art. 6.- ENTRADA DEL DOCUMENTO

La Secretaría General a nivel Matriz y Secretaría a nivel seccional, es la encargada de brindar el primer apoyo institucional al usuario externo como interno, siendo responsable de la recepción oficial de la documentación

dirigida a la Institución, ninguna otra instancia o persona de la entidad recibirá la documentación oficial para su trámite, si no tiene una disposición por escrito del Director General o autoridad de la Seccional.

La Secretaría General a nivel Matriz y Secretaría a nivel seccional deberán cumplir los siguientes procedimientos:

1.- RECEPCIÓN

Receptará la documentación que ingresa para ser escaneada y enviada al responsable de cada unidad a través del Sistema informático de Gestión Documental-QUIPUX.

El servidor responsable de la recepción, sellará en la copia del usuario la fe de presentación que emite el sistema, con los datos de: número de trámite que será secuencial anual, fecha y hora de recepción, no se certificará la recepción en sobres o en documentos distintos al recibido.

No se recibirán documentos que tengan enmendaduras o correcciones no salvadas, que no anexen lo indicado en el documento o que no tengan firma de responsabilidad.

Los documentos presentados por personas naturales llevarán los siguientes datos:

Nombres, Apellidos y Firma,

Número de Cédula de Ciudadanía, Identidad o pasaporte,

Dirección Domiciliaria y/o Teléfono fijo o móvil.

Correo electrónico (si dispone).

Si no cumplieren con este requisito, el responsable de la recepción del documento solicitará estos datos al remitente para que escriba al pie del documento de lo contrario no se ingresará el documento hasta recibir lo requerido.

Es obligatorio de las Direcciones Nacionales, Oficinas Técnicas Provinciales y Agencias de la DIGERCIC, remitir todos los documentos y anexos (conocimiento o trámite) a través del Sistema Informático de Gestión Documental Quipux, de éstos se remitirán en físico cuando los anexos se requieran en originales para el cumplimiento de trámites.

2.- APERTURA Y SELLO

Todas las comunicaciones calificadas como oficiales serán abiertas y revisadas por el responsable del registro de documentos, quien determinará si cumple con los requisitos establecidos de acuerdo al tipo de trámite.

La documentación que corresponde a invitaciones, así como la que es recibida y que tenga la leyenda “Reservado”, “Confidencial” o “Personal”, será entregada directamente al usuario interno al que va dirigido a través de un registro de entrega con el fin de mantener un control; sin embargo, si dicha documentación es considerada Oficial y debe ser registrada, el funcionario(a) devolverá a Secretaría General para el ingreso en el Sistema Informático de Gestión documental Quipux.

Todas las comunicaciones oficiales serán selladas con los datos que emite el sistema informático de gestión documental Quipux, en la parte sin escritura del documento. Estos documentos una vez ingresados no podrán ser devueltos al usuario.

En el caso de que las comunicaciones estén dirigidas con el nombre de funcionarios que se encuentren ausentes por Comisión de Servicios, licencias o cese en sus funciones y contengan asuntos competentes a la Institución, se receptarán y se continuará con el procedimiento de registro y direccionamiento.

3.- REGISTRO Y CONTROL DE TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS

El responsable procederá a registrar en el sistema informático de gestión documental Quipux los datos del documento, mismo que será identificado con un número único de trámite anual, escaneado y direccionado a la unidad administrativa que le corresponde atender.

El documento físico quedará bajo custodia de la Secretaría General o responsable de la seccional.

4.- DIRECCIONAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos que por su competencia deban ser conocidos por la máxima autoridad, serán direccionados inmediatamente a través del Sistema Informático de Gestión Documental-Quipux para la toma de decisiones del Acto Administrativo, la Autoridad a través del Sistema Quipux, direccionará el trámite a la unidad respectiva indicando las acciones a tomar.

Igual procedimiento cumplirán los responsables de las Unidades a nivel interno.

En el caso de que se trate de documentos físicos entregados directamente en la autoridad, se remitirán sumillados con la acción a la Secretaría General o responsable de la seccional, quien procederá a registrar en el sistema informático de gestión documental Quipux y direccionarlos a su destinatario.

El documento registrado en el sistema informático de gestión documental Quipux y que deba remitirse el documento original a la unidad de gestión se procederá a imprimir la Hoja “Traspaso de Documentos Físicos” que emite el sistema Quipux con los datos del documento, se remitirá a través de un mensajero a la unidad respectiva y la persona responsable de la recepción deberá firmar, fechar y poner la hora de recepción y devolver al mensajero, quien entregará a la Secretaría General o responsable de la seccional para el control y archivo.

Art. 7.- PROCESO (TRÁMITE) EN LAS UNIDADES

Para garantizar un seguimiento y control de los documentos en trámite y un adecuado manejo documental por parte de las unidades de gestión, se cumplirá los siguientes procedimientos:

El Director a cargo de la unidad, revisará diariamente el sistema informático de gestión documental-Quipux por la bandeja de entrada/Recibidos para su conocimiento y atención.

En caso de direccionar el documento a otra unidad que le compete el trámite, reasignará a través del sistema informático de gestión documental Quipux con el comentario respectivo o podrá direccionar a través de un memorando utilizando la misma herramienta informática.

El seguimiento y control del documento en trámite con la acción dictada por el superior a un servidor o analista de su misma unidad se efectuará por medio del sistema informático de gestión documental Quipux y reasignará con la acción a cumplir.

1.- TRÁMITE Y CONTROL INTERNO DEL DOCUMENTO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

El control de trámites de los documentos reasignados contará con un sistema de alertas para el seguimiento a los tiempos de respuesta de los documentos recibidos en la Unidad.

DIRECCIÓN GENERAL
 COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA
 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
 DIRECCIÓN FINANCIERA
 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
 UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
 COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA
 DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN
 DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD
 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL CAMBIO DE CULTURA ORGANIZATIVA
 COORDINACIÓN GENERAL DE GESTIÓN JURÍDICA
 DIRECCIÓN PATROCINIO Y NORMATIVA
 DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA
 DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
 DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIVIL Y MONITOREO
 DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA
 SUBDIRECCIÓN GENERAL
 COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN
 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN REGISTRAL
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS ELECTRONICOS
 COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS TIC
 DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIONES TI
 DIRECCIÓN DE SOPORTE E INTEROPERABILIDAD

DIR-G
 CGAF
 CGAF.DA
 CGAF.DF
 CGAF.ARH
 CGAF.ARH.USO
 CGPGE
 CGPGE.PI
 CGPGE.SP
 CGPGE.SPC
 DGCCO
 CGGJ
 CGGJ.DPN
 CGGJ.DAJ
 DCS
 DICM
 DAI
 SUBD-G
 CGS
 CGS.DSRC
 CGS.DSIC
 CGS.DGIR
 CGS.DSE
 CGTIC
 CTIC.DGP
 CTIC.DIO
 CTIC.DSI

Es importante realizar el seguimiento y actualización de los trámites en el sistema informático de gestión documental Quipux a fin de realizar consultas de su estado o trazabilidad.

2.- SIGLAS DE IDENTIFICACIÓN PARA UTILIZAR EN LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Las unidades deberán utilizar en la elaboración de las comunicaciones oficiales una sigla que la identifique de las demás, bajo el siguiente esquema:

Las Coordinaciones Generales, Direcciones Nacionales y Direcciones de Gestión, llevarán las siglas de identificación del nombre que consta en la Estructura Orgánica Institucional.

En el caso de que una Dirección tenga bajo su responsabilidad Unidades o Áreas, se utilizará la misma sigla de la Dirección y se aumentará dos letras en el orden alfabético que le corresponda:

Ejemplo:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA	CGAF
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	CGAF.DA
BODEGA E INVENTARIOS	CGAF.DA.BG
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES	CGAF.DA.MT
TRANSPORTES Y MANTENIMIENTO	CGAF.DA.TR
DIRECCIÓN FINANCIERA	CGAF.DF
CONTABILIDAD	CGAF.DF.CB
PRESUPUESTOS	CGAF.DF.PR
TESORERIA	CGAF.DF.TS

La sigla de la Coordinación Zonal será CZ seguido de la numeración en el orden establecido para Zonas por SENPLADES:

ZONA	DESCRIPCIÓN ZONA	CODIGO OFICINAS TECNICAS	UBICACIÓN	CODIGO ZONAL
1	IMBABURA CARCHI ESMERALDAS	OT10 OT04 OT08	IBARRA	CZ1
2	NAPO ORELLANA PICHINCHA (EXCEPTO DMQ) SUCUMBIOS * (Modificado por DIGERCIC)	OT15 OT22 OT17 OT21	TENA	CZ2
3	TUNGURAHUA COTOPAXI CHIMBORAZO PASTAZA	OT18 OT05 OT06 OT16	AMBATO	CZ3
4	MANABÍ TSACHILAS	OT13 OT23	PORTOVIEJO	CZ4
5	GUAYAS(EXCEPTO GUAYAQUIL, SAMBORONDON Y DURÁN) SANTA ELENA BOLÍVAR (OT02) LOS RÍOS GALÁPAGOS	OT09 OT24 OT02 OT12 OT20	MILAGRO	CZ5
6	AZUAY CAÑAR MORONA SANTIAGO	OT01 OT03 OT14	CUENCA	CZ6
7	LOJA EL ORO ZAMORA CHINCHIPE	OT11 OT07 OT19	LOJA	CZ7
8	GUAYAQUIL SAMBORONDON DURAN	OT09 OT09 OT09	GUAYAQUIL	CZ8
9	DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	OT17	QUITO	CZ9

La sigla de la Oficina Técnica Provincial, utilizará el código de la Coordinación Zonal a la que pertenece seguido de la codificación OT y el código de la provincia que representa.

Ejemplo: Oficina Técnica de Ibarra CZ1OT10
Oficina Técnica de Tena CZ2OT03
Oficina Técnica de Manabí CZ4OT13

La sigla de la Agencia, utilizará el código de la Coordinación Zonal y Oficina Técnica a la que pertenece seguido de la codificación numeral que le representa en el orden establecido (alfabético).

Ejemplo:

Agencia de Caluma CZ5.OT02.A1
Agencia de Chillanes CZ5.OT02.A2
Agencia de Echeandía CZ5.OT02.A3

CODIFICACIÓN DE AGENCIAS		
OFICINA TECNICA	AGENCIAS	CODIGO AGENCIAS
AZUAY	CAMILO PONCE ENRIQUEZ	CZ6.OT01.AG1
AZUAY	CUENCA/ EL BATAN	CZ6.OT01.AG2
AZUAY	GIRON	CZ6.OT01.AG3
AZUAY	GUALACEO	CZ6.OT01.AG4
AZUAY	NABON	CZ6.OT01.AG5
AZUAY	PAUTE	CZ6.OT01.AG6
AZUAY	PUCARA	CZ6.OT01.AG7
AZUAY	CUENCA /SAN BLAS	CZ6.OT01.AG8
AZUAY	SANTA ISABEL (CHAGUARURCO)	CZ6.OT01.AG9
AZUAY	SIGSIG	CZ6.OT01.AG10
BOLIVAR	CALUMA	CZ5.OT02.AG1
BOLIVAR	CHILLANES	CZ5.OT02.AG2
BOLIVAR	ECHEANDIA	CZ5.OT02.AG3
BOLIVAR	GUARANDA	CZ5.OT02.AG4
BOLIVAR	SAN MIGUEL DE BOLIVAR	CZ5.OT02.AG5
BOLIVAR	SIMIATUG	CZ5.OT02.AG6
CAÑAR	AZOGUES	CZ6.OT03.AG1
CAÑAR	CAÑAR	CZ6.OT03.AG2
CAÑAR	LA TRONCAL	CZ6.OT03.AG3
CAÑAR	SUSCAL	CZ6.OT03.AG4

CARCHI	EL ANGEL	CZ1.OT04.AG1
CARCHI	SAN GABRIEL	CZ1.OT04.AG2
CARCHI	TULCAN	CZ1.OT04.AG3
CHIMBORAZO	ALASI	CZ3.OT06.AG1
CHIMBORAZO	CAJABAMBA	CZ3.OT06.AG2
CHIMBORAZO	CHUNCHI	CZ3.OT06.AG3
CHIMBORAZO	CUMANDA	CZ3.OT06.AG4
CHIMBORAZO	GUAMOTE	CZ3.OT06.AG5
CHIMBORAZO	PALLATANGA	CZ3.OT06.AG6
CHIMBORAZO	PENIPE	CZ3.OT06.AG7
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	CZ3.OT06.AG8
COTOPAXI	EL CORAZON	CZ3.OT05.AG1
COTOPAXI	LA MANA	CZ3.OT05.AG2
COTOPAXI	LATACUNGA	CZ3.OT05.AG3
COTOPAXI	PUJILI	CZ3.OT05.AG4
COTOPAXI	SAN MIGUEL	CZ3.OT05.AG5
COTOPAXI	SIGCHOS	CZ3.OT05.AG6
COTOPAXI	SAQUISILI	CZ3.OT05.AG7
COTOPAXI	ZUMBAHUA	CZ3.OT05.AG8
EL ORO	ARENILLAS	CZ7.OT07.AG1
EL ORO	EL GUABO	CZ7.OT07.AG2
EL ORO	HUAQUILLAS	CZ7.OT07.AG3
EL ORO	MACHALA	CZ7.OT07.AG4
EL ORO	MARCABELI	CZ7.OT07.AG5
EL ORO	PASAJE	CZ7.OT07.AG6
EL ORO	SANTA ROSA	CZ7.OT07.AG7
EL ORO	VICTORIA	CZ7.OT07.AG8
EL ORO	ZARUMA	CZ7.OT07.AG9
ESMERALDAS	ATACAMES	CZ1.OT08.AG1
ESMERALDAS	BORBON	CZ1.OT08.AG2
ESMERALDAS	ESMERALDAS	CZ1.OT08.AG3
ESMERALDAS	MUISNE	CZ1.OT08.AG4

ESMERALDAS	ROSA ZARATE (QUININDE)	CZ1.OT08.AG5
ESMERALDAS	RIOVERDE	CZ1.OT08.AG6
ESMERALDAS	SAN LORENZO	CZ1.OT08.AG7
GALAPAGOS	Puerto Ayora	CZ5.OT20.AG1
GALAPAGOS	Puerto Baquerizo Moreno	CZ5.OT20.AG2
GALAPAGOS	PUERTO VILLAMIL	CZ5.OT20.AG3
GUAYAS	BALZAR	CZ5.OT09.AG1
GUAYAS	COLIMES	CZ5.OT09.AG2
GUAYAS	DAULE	CZ5.OT09.AG3
GUAYAS	EL SALITRE (LAS RAMAS)	CZ5.OT09.AG4
GUAYAS	EL TRIUNFO	CZ5.OT09.AG5
GUAYAS	GENERAL VILLAMIL (PLAYAS)	CZ5.OT09.AG6
GUAYAS	JUAN- ALFREDO BAQUERIZO MORENO	CZ5.OT09.AG7
GUAYAS	MILAGRO (PLATAFORMA)	CZ5.OT09.AG8
GUAYAS	NARANJAL	CZ5.OT09.AG9
GUAYAS	NARANJITO	CZ5.OT09.AG10
GUAYAS	PEDRO CARBO	CZ5.OT09.AG10
GUAYAS	SAN JACINTO DE YAGUACHI	CZ5.OT09.AG11
GUAYAS	VELASCO IBARRA (CAB. EL EMPALME)	CZ5.OT09.AG12
GUAYAS	ELOY ALFARO (DURAN)	CZ8.OT09.AG1
GUAYAS	GUAYAQUIL MATRIZ	CZ8.OT09.AG2
GUAYAS	GUAYAQUIL SUR -XIMENA	CZ8.OT09.AG3

GUAYAS	GUAYAQUIL NORTE - TARQUI	CZ8.OT09.AG4
GUAYAS	SAMBORONDON	CZ8.OT09.AG5
IMBABURA	ATUNTAQUI	CZ1.OT10.AG1
IMBABURA	COTACACHI	CZ1.OT10.AG2
IMBABURA	OTAVALO	CZ1.OT10.AG3
IMBABURA	PIMAMPIRO	CZ1.OT10.AG4
IMBABURA	SAN MIGUEL DE IBARRA	CZ1.OT10.AG5
LOJA	AMALUZA	CZ7.OT11.AG1
LOJA	CARIAMANGA	CZ7.OT11.AG2
LOJA	CATACOCCHA	CZ7.OT11.AG3
LOJA	CATAMAYO (LA TOMA)	CZ7.OT11.AG4
LOJA	CELICA	CZ7.OT11.AG5
LOJA	LOJA	CZ7.OT11.AG6
LOJA	MACARA	CZ7.OT11.AG7
LOJA	SARAGURO	CZ7.OT11.AG8
LOJA	ZAPOTILLO	CZ7.OT11.AG9
LOS RIOS	BABA	CZ5.OT12.AG1
LOS RIOS	BABAHOYO	CZ5.OT12.AG2
LOS RIOS	MOCACHE	CZ5.OT12.AG3
LOS RIOS	PUEBLO VIEJO	CZ5.OT12.AG4
LOS RIOS	QUEVEDO	CZ5.OT12.AG5
LOS RIOS	SAN JACINTO DE BUENA FE	CZ5.OT12.AG6
LOS RIOS	VALENCIA	CZ5.OT12.AG7
LOS RIOS	VENTANAS	CZ5.OT12.AG8
LOS RIOS	VINCES	CZ5.OT12.AG9
MANABI	BAHIA DE CARAQUEZ	CZ4.OT13.AG1
MANABI	CALCETA	CZ4.OT13.AG2
MANABI	CHONE	CZ4.OT13.AG3
MANABI	EL CARMEN	CZ4.OT13.AG4
MANABI	FLAVIO ALFARO	CZ4.OT13.AG5
MANABI	JAMA	CZ4.OT13.AG6

MANABI	JIPIJAPA	CZ4.OT13.AG7
MANABI	MANTA	CZ4.OT13.AG8
MANABI	OLMEDO	CZ4.OT13.AG9
MANABI	PAJAN	CZ4.OT13.AG10
MANABI	PEDERNALES	CZ4.OT13.AG11
MANABI	PICHINCHA	CZ4.OT13.AG12
MANABI	PORTOVIEJO	CZ4.OT13.AG13
MANABI	PUERTO LOPEZ	CZ4.OT13.AG14
MANABI	ROCAFUERTE	CZ4.OT13.AG15
MANABI	SANTA ANA DE VUELTA LARGA	CZ4.OT13.AG16
MORONA SANTIAGO	GRAL. LEONIDAS PLAZA GUTIERREZ	CZ6.OT14.AG1
MORONA SANTIAGO	GUALAQUIZA	CZ6.OT14.AG2
MORONA SANTIAGO	MACAS	CZ6.OT14.AG3
MORONA SANTIAGO	PALORA (METZERA)	CZ6.OT14.AG4
MORONA SANTIAGO	SANTIAGO DE MENDEZ	CZ6.OT14.AG5
MORONA SANTIAGO	SANTIAGO	CZ6.OT14.AG6
MORONA SANTIAGO	SUCUA	CZ6.OT14.AG7
MORONA SANTIAGO	TAISHA	CZ6.OT14.AG8
NAPO	EL CHACO	CZ2.OT15.AG1
NAPO	TENA	CZ2.OT15.AG2
ORELLANA	LA JOYA DE LOS SACHAS	CZ2.OT22.AG1
ORELLANA	LORETO	CZ2.OT22.AG2
ORELLANA	NUEVO ROCAFUERTE	CZ2.OT22.AG3

ORELLANA	PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (COCA)	CZ2.OT22.AG4
PASTAZA	ARAJUNO	CZ3.OT16.AG1
PASTAZA	PUYO	CZ3.OT16.AG2
PICHINCHA	CALDERON (CARAPUNGO)	CZ9.OT17.AG1
PICHINCHA	CAYAMBE	CZ9.OT17.AG2
PICHINCHA	EL QUINCHE	CZ9.OT17.AG3
PICHINCHA	ITCHIMBIA (SAN BLAS CENTRO)	CZ9.OT17.AG4
PICHINCHA	IÑAQUITO	CZ9.OT17.AG5
PICHINCHA	LA ROLDOS	CZ9.OT17.AG6
PICHINCHA	MACHACHI	CZ9.OT17.AG7
PICHINCHA	POMASQUI	CZ9.OT17.AG8
PICHINCHA	PUELLARO	CZ9.OT17.AG9
PICHINCHA	PUERTO QUITO	CZ9.OT17.AG10
PICHINCHA	SANGOLQUI	CZ9.OT17.AG11
PICHINCHA	SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	CZ9.OT17.AG12
PICHINCHA	TABACUNDO	CZ9.OT17.AG13
PICHINCHA	TUMBACO	CZ9.OT17.AG14
PICHINCHA	TURUBAMBA (QUICENTRO SUR)/ QUITUMBE	CZ9.OT17.AG15
SANTA ELENA	CHANDUY	CZ5.OT24.AG1
SANTA ELENA	COLONCHE	CZ5.OT24.AG2
SANTA ELENA	MANGLARALTO	CZ5.OT24.AG3
SANTA ELENA	SALINAS	CZ5.OT24.AG4
SANTA ELENA	SANTA ELENA	CZ5.OT24.AG5
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	LA CONCORDIA	CZ4.OT23.AG1
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	PUERTO LIMON	CZ4.OT23.AG2

SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS	CZ4.OT23.AG3
SUCUMBIOS	EL DORADO DE CASCALES	CZ2.OT21.AG1
SUCUMBIOS	NUEVA LOJA	CZ2.OT21.AG2
SUCUMBIOS	PUERTO CARMEN	CZ2.OT21.AG3
SUCUMBIOS	SHUSHUFINDI	CZ2.OT21.AG4
SUCUMBIOS	TARAPOA	CZ2.OT21.AG5
TUNGURAHUA	AMBATO	CZ3.OT18.AG1
TUNGURAHUA	BAÑOS DE AGUA SANTA	CZ3.OT18.AG2
TUNGURAHUA	IZAMBA	CZ3.OT18.AG3
TUNGURAHUA	PATATE	CZ3.OT18.AG4
TUNGURAHUA	PELILEO	CZ3.OT18.AG5
TUNGURAHUA	PILLARO	CZ3.OT18.AG6
TUNGURAHUA	QUERO	CZ3.OT18.AG7
ZAMORA CHINCHIPE	EL PANGUI	CZ7.OT19.AG1
ZAMORA CHINCHIPE	GUAYZIMI	CZ7.OT19.AG2
ZAMORA CHINCHIPE	PALANDA	CZ7.OT19.AG3
ZAMORA CHINCHIPE	PAQUISHA	CZ7.OT19.AG4
ZAMORA CHINCHIPE	28 DE MAYO (SAN JOSE DE YACUAMBI)	CZ7.OT19.AG5
ZAMORA CHINCHIPE	YANTZAZA (YANZATZA)	CZ7.OT19.AG6
ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA	CZ7.OT19.AG7
ZAMORA CHINCHIPE	ZUMBA	CZ7.OT19.AG8

3.- NUMERACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

a) **Numeración de Oficios y Oficios Circulares.-** La numeración de oficios será consecutiva anual a través del sistema informático de gestión documental-QUIPUX.

La numeración de oficios circulares será el orden que le corresponde de la numeración secuencial anual de los oficios.

b) **Numeración de Memorandos y Memorandos Circulares.-** La numeración de memorandos será consecutiva anual en cada unidad de gestión a través del sistema informático de gestión documental – Quipux.

La numeración de memorandos circulares será el orden que le corresponde de la numeración secuencial de los memorandos.

REGLA ARCHIVÍSTICA: En el caso de cambio de autoridades o cambio de gobiernos la numeración para oficios, memorandos y circulares no se cambiará y continuará con la numeración consecutiva anual. Únicamente se establecerá la RAZÓN del cambio de nombres, puestos y firmas en las carpetas respectivas.

c) **Numeración de Resoluciones (Asuntos administrativos-jurídicos)**

La numeración será consecutiva anual. La Dirección Nacional de Asesoría Jurídica es responsable de la elaboración, registro y numeración de las Resoluciones y una vez legalizadas deberá remitir a la Secretaría General para que proceda a notificar a las unidades y funcionarios que les corresponda su conocimiento y ejecución según la parte resolutive y para el archivo institucional.

La Secretaría General solicitará al Director del Registro Oficial la publicación de las Resoluciones que son para conocimiento de la ciudadanía, debiendo remitir en físico y digital.

d) **Numeración de Resoluciones Presupuestarias**

La numeración será a través del sistema informático SIGEF. La Dirección Financiera será responsable y autorizada para la ejecución.

e) **Numeración de Contratos y/o Convenios**

La numeración será consecutiva anual. La Dirección Nacional de Asesoría Jurídica será responsable y autorizada para la numeración, elaboración y direccionamiento de los contratos y/o convenios que suscriba la Autoridad o su delegado a las unidades o personas naturales o jurídicas que les corresponda su conocimiento y ejecución, así como será responsable de la publicación según lo dispuesto por las leyes vigentes.

4.- ELABORACIÓN DE RESPUESTAS

La elaboración de la documentación oficial interna y externa se sujetará a la NORMA INEN 2410, establecida para el sector público con el carácter de obligatoria su aplicación e implementada en el sistema informático de gestión documental-Quipux.

Todas las comunicaciones oficiales se realizarán a través del sistema informático de gestión documental-Quipux, a fin de que la numeración sea secuencial anual, sea a través de Memorando o Memorando Circular cuando el trámite es interno, Oficio u Oficio Circular cuando el trámite es externo.

Para el despacho del documento a través del sistema informático de gestión documental-Quipux, el funcionario a través de un token proporcionado por la Entidad utilizará la clave personal que contiene su firma electrónica y procederá a legalizar con su firma el documento.

Las unidades serán responsables del contenido y deberán verificar que las comunicaciones contengan:

- Datos completos del destinatario
- Anexos
- Copias (en caso de remitir a otra/s persona/s)
- Verificar que en la comunicación conste la firma electrónica.

Los documentos de respuesta digital deberán llevar los datos de responsabilidad de los funcionarios que intervinieron en la elaboración, con las iniciales de: Elaborado por: Revisado por: y Aprobado por:

En el caso de elaborarse documentos de respuesta física por no disponer de conexiones con el sistema informático de gestión documental-Quipux o por no disponer de firma electrónica, estos deberán ser elaborados en el sistema informático de gestión documental-Quipux, con los datos de responsabilidad de los funcionarios que intervinieron en la elaboración y se imprimirán para ser legalizados con la firma de la autoridad y luego ser subida al sistema quipux.

La entrega física de la documentación a nivel interno, será registrada en la copia del documento con la firma, fecha y hora de recepción para su descargo y será archivada en el expediente o carpeta respectiva, se utilizará el **ANEXO 01** cuando deba entregarse en sobre cerrado.

El correo electrónico Institucional no transmite firmas electrónicas de responsabilidad por lo que será utilizado únicamente por los servidores y funcionarios de la Institución como informativo, consultas relacionadas a un trámite, comunicar, recordar disposiciones, convocar reuniones internas, alertar, invitar, etc.

REGLA ARCHIVÍSTICA: Cuando se forman expedientes con documentos físicos y la respuesta ha salido por el sistema informático de gestión documental-Quipux, se imprimirá el documento digital para incorporar al expediente físico.

Cuando se forma expedientes en carpetas virtuales y la respuesta ha salido por vía física, se escaneará o digitalizará el documento para incorporar al expediente en carpeta virtual.

5.- CONTROL Y DESPACHO DE DOCUMENTOS

El Director General es la autoridad legalmente autorizada para firmar electrónicamente o suscribir documentos a nombre de la Institución, se exceptúa al Subdirector General, Coordinadores, Directores Nacionales y Seccionales que por expresa autorización escrita del Director General pueden firmar electrónicamente o suscribir documentos. Por ningún concepto los funcionarios en

general podrán firmar o suscribir documentos a nombre de la Institución sin contar con la respectiva autorización o delegación.

REGLA ARCHIVÍSTICA: Prohíbese la utilización de hojas de papel con el logotipo e información de la Institución para asuntos personales de los servidores, funcionarios y autoridades.

Toda documentación que se despache de manera física desde las diferentes Unidades, se realizará a través de la Secretaría General o de la seccional con la numeración y fecha proporcionada por el sistema informático de gestión documental-Quipux.

Para el despacho de oficios físicos, se imprimirán 1 original y 2 copias los mismos que serán considerados como el original para el destinatario, 1 copia para Secretaría General o para la seccional y 1 copia para la unidad que será incorporada al expediente o carpeta.

Para el despacho físico de más de un destinatario (oficio circular o memorando circular), se tendrá en cuenta el número de ejemplares a despachar, la copia para Secretaría General o la seccional deberá contener enlistado los destinatarios y 1 copia para el expediente o carpeta de la unidad y el oficio o memorando que será entregado a cada destinatario será individual.

En las copias físicas a ser archivadas, deberá escribirse o utilizar un sello con la palabra "COPIA" a fin de evitar errores el momento de otorgar copias certificadas del original cuando sean solicitadas.

Art. 8.- SALIDA DEL DOCUMENTO

Los funcionarios responsables de la atención de trámites, darán respuestas oportunas, debiendo reducir al máximo el tiempo establecido para cada tipo de trámite, sobre todo para el caso de documentos urgentes.

La Secretaría General o la responsable de la seccional son responsables del despacho de los documentos físicos de la Institución, siendo los únicos autorizados para distribuir a nivel nacional e internacional la correspondencia de salida que le será entregada directamente por la Unidad de Trámite.

Se utilizará el formato "Registro de Salida de Correspondencia" (**ANEXO 1**), cuando se remita documentos físicos en sobre cerrado a personas naturales o jurídicas en la ciudad y el responsable de verificar la entrega registrará en la copia del documento remitido el número y fecha de la guía de remisión. El Registro será archivado en orden numérico.

La correspondencia y encomiendas a ser despachadas a nivel nacional, deberán ser entregadas a la Secretaría General o responsable de la seccional hasta las 15h30, para inmediatamente elaborar la guía de remisión y cumplir los procedimientos establecidos por la Empresa responsable de su transportación, la correspondencia que llegue pasada esta hora será despachada al día siguiente en el mismo horario.

Art. 9.- RETROALIMENTACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recepción y despacho de documentos oficiales ejerce básicamente la función de información al usuario, sin embargo las unidades involucradas en la tramitación de documentos pueden consultar el estado del mismo en el Sistema Informático de Gestión Documental QUIPUX con el fin de compartir información.

La Secretaría General-AIQ o responsable de la seccional, mantendrán la continuidad de los números de trámite de los documentos tanto de entrada como de salida a fin de hacer posible la consulta en el sistema informático de Gestión Documental-Quipux.

En caso de existir un error de duplicidad de números de trámite deberá reportarse inmediatamente al Administrador del Sistema Informático de Gestión Documental Quipux-AIQ.

Los trámites que no requieran contestación, la autoridad ordenará la acción de archivo con su firma y fecha en el caso de documentos físicos y la asistente archivará en la respectiva carpeta o expediente.

En el sistema informático de gestión documental-QUIPUX, la autoridad registrará la signatura de archivo con el comentario que corresponda y direccionará a la carpeta virtual respectiva.

Es obligación de los usuarios internos actualizar el Sistema Informático de Gestión Documental-Quipux con la información de la gestión cumplida así como la finalización de los trámites atendidos, acción que permitirá formar el historial de cada trámite y su trazabilidad.

El Administrador del Sistema Informático de Gestión Documental-Quipux, reportará a la Secretaría General y quien haga las veces en la seccional periódicamente aquellos trámites que no han sido atendidos, quien informará al Director General o autoridad seccional a fin de que dicte los correctivos del caso según la normativa legal.

CAPITULO 3

DE LOS TIPOS, PRINCIPIOS BASICOS, FORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

Art. 10.- DE LOS TIPOS DE ARCHIVOS

La DIGERCIC tiene los siguientes tipos de archivos:

1. **Archivos de Oficina.-** Es responsable de integrar los expedientes de acuerdo con las Atribuciones y responsabilidades establecidas en el Orgánico Funcional.
2. **Archivo Central.-** Es responsable de la documentación de los archivos de oficinas administrativos así como de la conservación, mantenimiento y uso, transferidos en un plazo determinado.
3. **Archivo Operativo-Técnico.-** Es responsable de la documentación generada de la ciudadanía en relación a las Actas de inscripciones e identificación.

4. **Archivo electrónico.-** Es responsable de la conservación de los documentos producidos en formato digital o digitalizados a través del uso de sistemas informáticos. Este archivo estará a cargo de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

5. **Archivo Histórico.-** Es responsable de la documentación calificada de conservación permanente por la Comisión de Gestión Documental y Archivos.

Art. 11.- DE LOS PRINCIPIOS BASICOS DE ARCHIVOS

Los Archivos se organizarán aplicando los siguientes principios básicos archivísticos.

1. **ORDENAMIENTO:** Los documentos se ordenarán respetando el orden alfabético, cronológico y numérico.
2. **PROCEDENCIA:** Los documentos se ordenarán respetando la procedencia de personas naturales y jurídicas internas y externas que no forman o no son parte de expedientes o carpetas específicas. Generalmente se aplica a archivos que reciben información general de unidades y Áreas documentales o Dependencias internas y externas y al orden original.

Art. 12.- DE LA FORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS: Cada Unidad formará dos clases de archivos, un archivo principal y un archivo auxiliar.

ARCHIVO PRINCIPAL: Se forma por la clasificación de la documentación que se agrupa por las funciones que cumple la unidad. al agrupar los documentos con diversidad de tipología documental y relacionados entre sí formarán un expediente, en algunos casos el expediente se amplía en uno o más cuerpos o tomos. El agrupamiento de expedientes de similares asuntos, personas o temas forma las SERIES DOCUMENTALES y de estos también pueden subdividirse en SUBSERIES DOCUMENTALES y así sucesivamente.

EJEMPLO:

<u>Serie</u>	<u>Subserie</u>	<u>Otra Subdivisión</u>
Contratos	Contratos adquisiciones	Contratos Adquisiciones Equipos Informáticos

Los archivos Principales también se encuentran en carpetas que se agrupan con iguales tipos documentales sin formar expedientes y el agrupamiento de estos también forma SERIES DOCUMENTALES, SUBSERIES DOCUMENTALES y así sucesivamente.

EJEMPLO:

<u>Serie</u>	<u>Subserie</u>
Roles de Pago	Roles de Pago Jornaleros Roles de Pago Nombramiento

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL

Cada Unidad administrativa y Operativa técnica, elaborará un cuadro de clasificación documental, en el que establecerán el nombre de las series y subseries o grupos documentales existentes con el objeto de mantener y localizar las denominaciones en la estructura del archivo.

RESPONSABLES DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS SERIES DOCUMENTALES:

a) Para proceder con la identificación de las series o grupos documentales y establecer el nombre con las que se diferenciarán de las demás series, en la unidad administrativa intervendrán los siguientes responsables:

- Director o Jefe de la Unidad,
- Personal técnico,
- Personal de apoyo, y,
- Responsable de la Gestión Documental y Archivo.

b) Para proceder con la identificación de series documentales se desarrollaran las siguientes actividades:

- Enumerar las funciones de la Unidad Administrativa con ayuda del orgánico funcional de la Institución.
- Se basarán en cada función que cumple la Unidad y determinarán los documentos relacionados a un mismo proceso con las actividades y tareas que se cumplen, incluidos los requisitos.
- Revisar físicamente una muestra representativa de expedientes de cada conjunto documental identificado.
- Describir las características fundamentales de cada conjunto documental y su razón de ser.
- Enlistar todos los componentes documentales que un expediente debe tener, requisito sin el cual un expediente estaría incompleto.
- Definir el nombre de la serie documental y proceder a Elaborar el CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL, con el que se guiará el personal de la Unidad.

ARCHIVO AUXILIAR: Integrado por la reunión de cada tipo documental en su orden numérico y cronológico. (Oficios, memorandos, Resoluciones, etc.). Este archivo se localiza en el sistema informático de gestión documental-Quipux.

ART. 13 DE LA FORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS OPERATIVOS-TECNICOS.

Existen dos archivos Técnicos

1. DE REGISTRO CIVIL

Estos archivos una vez cumplidos los procesos establecidos se encuentran en dos tipos de soportes libros y tarjetas cada uno de ellos contienen las series documentales con los nombres de Actas de Nacimiento, Actas de Matrimonio, Actas de defunciones y Actas de Uniones de Hecho.

Se organiza cada serie documental en orden estrictamente numérico por años, seguido del orden alfabético de la división política territorial de Provincia, Cantón, Parroquia y el No. de Tomo; en el inventario documental constará el Nro. de Acta y Página, con la particularidad que en los documentos generados en el sistema MAGNA el Nro. de Acta y Página es el mismo.

Se puede organizar estas series documentales agrupándolas físicamente y digitalmente para formar **EL EXPEDIENTE DEL CIUDADANO (VER INFORMACIÓN MAS ADELANTE)**.

2. IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Estos archivos una vez cumplidos los procesos establecidos se encuentran en varios soportes como son: tarjetas índices, Tarjetas dactilares y libros fotográficos, se organizan en estricto orden alfabético de los apellidos y nombres de cada ciudadano.

ART. 14.- FORMACIÓN DE EXPEDIENTES: Las unidades formarán expedientes de acuerdo al cuadro de Clasificación Documental, constituido con la serie y/o subserie documental que le vincula con las funciones establecidas según la Estructura Orgánica-Funcional, debiendo contener cada expediente los siguientes documentos:

- Documento que inicia el trámite
- Anexos y/o antecedentes (si los hay)
- Toda la documentación que se genera en el proceso
- Documento (s) que finaliza el proceso.

Ejemplo administrativo: Expediente de Contratación de Obra:

- Documentos de Certificación de existencia de fondos, Contrato de Construcción de una Agencia, con Garantías de Ley.
- Solicitud de necesidad, aprobaciones, estudios, informes, etc.
- Pago de anticipo, inicio de la obra, informes de fiscalización, reportes de obra, avances, planillas de pagos, Ampliatorios de monto, ampliatorios de plazo, Acta de Entrega Provisional, etc.
- Acta de entrega-Recepción Definitiva de la Obra con liquidación final.

Ejemplo Técnico: Expediente de Solicitud de Subinscripción:

- Solicitud del ciudadano
- Documentos de pruebas
- Análisis de pruebas y generación de la Resolución
- Marginación o subinscripción

creación de carpetas virtuales que son la estructura lógica en donde se almacenan los documentos, y son análogas a las carpetas físicas, para su rotulación y localización se utilizará la clasificación documental por series documentales establecida por la unidad.

El primer nivel es para la serie documental, el segundo nivel para la subserie documental, el tercer nivel para la división de la subserie documental y así sucesivamente se abrirán más niveles en el caso de necesitar más subdivisiones para ampliar la información.

Art. 15.- FORMACIÓN DE EXPEDIENTES A TRAVÉS DE CARPETAS VIRTUALES: Los documentos generados en el sistema informático de gestión documental, se mantendrán organizados a través de la

En el Sistema Informático de Gestión Documental QUIPUX está definido hasta 10 niveles, lo recomendable es llegar hasta máximo 5 niveles.

Ejemplo: Rotulación por años con nombre de la Serie Documental

Contratos Adquisiciones Equipos informáticos LG (5to. Nivel)
 Contratos Adquisiciones Equipos informáticos HP (5to. Nivel)
 Contratos Adquisiciones Equipos informáticos (4to. Nivel)
 Contratos Adquisiciones (3er. Nivel)
 Contratos. (2do. Nivel)
 2014 (1er. Nivel)

Ejemplo: Rotulación por expedientes de Serie Documental

Expedientes (en Orden de Provincias A-Z) (4to. Nivel)
 Expedientes de Seccionales (3er. Nivel)
 Expedientes (desde la A hasta la Z) (4to. Nivel)
 Expedientes de Matriz (3er. Nivel)
 Expedientes de Personal a Contrato (2do. Nivel)
 Expedientes (en Orden de Provincias A-Z) (4to. Nivel)
 Expedientes de Seccionales (3er. Nivel)
 Expedientes (desde la A hasta la Z) (4to. Nivel)
 Expedientes de Matriz (3er. Nivel)
 Expedientes de Personal a Nombramiento (2do. Nivel)
 Expedientes de Personal (1er. Nivel)

REGLA ARCHIVÍSTICA: En el caso de reapertura de casos judiciales, apelaciones, reingreso de servidores, terminaciones unilaterales, reapertura de concursos o convocatorias, etc. se continuará utilizando el mismo expediente, levantando la RAZÓN al inicio del ingreso de nuevos documentos.

CODIFICACIÓN Y ETIQUETACIÓN DE CARPETAS

Cada carpeta o fólder se etiquetará tomando de base la procedencia del archivo, en el siguiente orden:

- Nombre del Fondo Documental (DIGERCIC.)
- Nombre de la Unidad Administrativa
- Nombre de la Serie
- Nombre de la Subserie (si hubo necesidad de subdividir la serie)
- Nombre del expediente
- Año (s) al que corresponde la documentación
- Número de Carpeta (número consecutivo del orden de las carpetas)



En el caso que un expediente deba continuar la información en otra(s) carpeta(s), ésta se rotulará igual que el expediente inicial y anotará al pie de la rotulación el número con el total de carpetas que conforman el expediente. Por Ejemplo: Carpeta 1 de 5.

Se respetará el número consecutivo de orden de carpetas que deberá constar en el inventario.

Ejemplo:

Un expediente tiene el número 100 y la carpeta se subdividió por su volumen de información en 5 carpetas, el número de inventario para cada una será:

- 1 de 5 Número de inventario 100
- 2 de 5 Número de inventario 101
- 3 de 5 Número de inventario 102
- de 5 Número de inventario 103
- de 5 Número de inventario 104

FORMACIÓN DE EXPEDIENTE DEL CIUDADANO (APLICABLE A LA ORGANIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE LOS SERVIDORES Y FUNCIONARIOS DE LA DIGERCIC)

El expediente del ciudadano permite conservar la documentación de cada persona, formándose un historial que contiene la siguiente documentación:

- El Acta de inscripción de nacimiento,
- El Acta de matrimonio,(cruce de información al expediente de la o del cónyuge)
- Subinscripciones por diversas causas con las respectivas Resoluciones y respaldos documentales emitidas por el Departamento Legal, Actas y Sentencias emitidas por los Juzgados,(cruce de información al expediente de la

o del cónyuge cuando se trate de matrimonios, divorcios, o derivados), y

- El Acta de Unión de Hecho
- El Acta de defunción.

Se archivará en orden estrictamente alfabético respetando su Jurisdicción en el caso de archivo seccional y en el caso del Archivo Nacional se archivará en orden estrictamente alfabético.

ALFABETO A UTILIZARSE

a, b, c, ch, d, e, f, g, h, i, j, k, l, ll, m, n, ñ, o, p, q, r, rr, s, t, u, v, w, x, y, z.

El expediente del ciudadano se rotulará en el siguiente orden:

1. El apellido Paterno en mayúsculas sostenidas.
2. Seguido el apellido Materno en mayúsculas sostenidas.
3. Separados con una coma (,) el primer nombre con mayúsculas la primera letra y minúsculas las siguientes.
4. Seguido el segundo nombre con mayúsculas la primera letra y minúsculas las siguientes.

Ejemplo:

Juan José Andrade	ANDRADE, Juan José
Ramiro Edgar Andrade	ANDRADE, Ramiro Edgar
Raúl Esteban Andrade Rivas	ANDRADE RIVAS, Raúl Esteban
José María Bolaños Andrade	BOLAÑOS ANDRADE, José María

Mario Eduardo Bolaños Andrade	BOLAÑOS ANDRADE, Mario Eduardo	• Nombre de la Serie Documental (Expedientes Ciudadanos)
Irene del Roció Cevallos	CEVALLOS, Irene del Roció	• Nombre del expediente en el orden de: Datos del primer expediente en orden alfabético (Apellido Paterno, Apellido Materno, Primer nombre y Segundo nombre) y datos del último expediente apellido Paterno, Apellido Materno
Consuelo Elizabeth Cevallos Pinos	CEVALLOS PINOS, Consuelo Elizabeth	• Número de Registro de los Expedientes (número consecutivo del orden de los expedientes inicial y final).
Consuelo Fernanda Cevallos Pinos	CEVALLOS PINOS, Consuelo Fernanda	• Año (s) Año menor y año mayor (Opcional)
María Cevallos Pinos	CEVALLOS PINOS, María	• Número de la Caja.

REGLA ARCHIVÍSTICA: Se prohíbe la abreviación de apellidos y Nombres.

Si al comparar nombres la unidad comienza con la misma letra, se deben usar las letras que siguen para determinar el orden.

EJEMPLO:

MAC HA D O

MARC ONI

MARTINELLI

MARTINEZ

Si existen dos ciudadanos homólogos (con los mismos apellidos y nombres) se diferenciará con el número de cédula de identificación o fecha de nacimiento.

Si el nombre del ciudadano tiene apellidos que incluyan otras palabras, prefijos, preposiciones o artículos, éstos se consideran parte del apellido y forman una sola unidad. Ej. D', Da, De, Del, de la, del, de los, San y otros.

EJEMPLO:

Darío de la Roca DELAROCA, Darío

Carmen de la Torre DELATORRE, Carmen

Luis San Juan SANJUAN, Luis

Ángel San Miguel SANMIGUEL, Ángel

No se dejan espacios ni se pone puntuación entre prefijos.

CODIFICACIÓN Y ETIQUETACIÓN DEL EXPEDIENTE CIUDADANO EN CAJAS

Los expedientes de los ciudadanos se podrán conservar en cajas de retención para su seguridad, debiendo etiquetarse de la siguiente manera:

- Nombre del Fondo Documental (DIGERCIC.)
- Nombre de la Oficina Técnica (Ex - Dirección Provincial)

CAPITULO 4

DE LA DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Art. 16.- DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La Unidad que genera la documentación en cumplimiento de sus funciones y por Mandato de la Ley, deberá describir los documentos para llevar un control de la información que administra y para Informar de manera oportuna cuando sea requerida.

La descripción se cumplirá a través de los siguientes procesos archivísticos:

1.- REGISTRO DE ÍNDICE DE DOCUMENTOS.

Para garantizar la integridad de los documentos, el administrador del archivo de la unidad, registrará en el formato "Registro de Índice de Documentos" (ANEXO 2), cada documento (foliado) que integra el expediente o carpeta; la foliación respetará el orden cronológico, partiendo desde el documento de inicio de la gestión, en el caso de que el documento contenga anexos y/o antecedentes, éstos serán foliados derivados del original.

Ejemplo: Documento 1 con 3 anexos

Anexo 1.1,

Anexo 1.2,

Anexo 1.3 y se registrará en el casillero respectivo.

Documento 2 con 1 anexo

Anexo 2.1

Documento 3 con 2 anexos

Anexo 3.1

Anexo 3.2

El formato puede ser diseñado en hojas de cálculo (Excel), al cierre del expediente o carpeta se imprimirá este Registro para incorporarlo a la misma y se conservará la información del Registro en el archivo digital.

En el caso de que el historial se encuentre en orden secuencial en el Sistema Informático de Gestión Documental, se podrá imprimir para integrarlo al expediente o carpeta.

2.- INVENTARIO DOCUMENTAL

Se procederá a numerar cada expediente y/o carpeta desde el año más antiguo con numeración secuencial, registrará la información y mantendrá actualizado el inventario de los documentos y archivos para el control e información de la documentación que se encuentra bajo su custodia. Utilizará el formato "Inventario Documental" (**ANEXO 03**); las unidades a cargo de los archivos de gestión, de Resoluciones Administrativas, Actas, Resoluciones, Sentencias Judiciales y archivos de Cedulación, utilizarán el mismo formato.

Para el registro de Inventario de los archivos técnicos de Actas de Inscripciones de nacimientos, matrimonios, defunciones y uniones de Hecho, se utilizará el formato "Inventario y Registro-Índice de Documentos" (**ANEXO 03.1**).

En el caso de Traspaso del Inventario a otro custodio se hará una constatación física y se legalizará a través del "Acta de Entrega-Recepción de Bienes Documentales". (**ANEXO 6**)

En el caso de eliminación de documentos bajo el amparo de la Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental, se actualizará inmediatamente el Inventario Documental indicando las causas.

CAPITULO 5 DE LA GUIA DE PROCESOS PARA FORMACIÓN DE ARCHIVOS

Art. 17.- GUIAS DE PROCESOS PARA LA FORMACION DE ARCHIVOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y TECNICAS

La elaboración de la guía de procesos para la formación de archivos, se realizará a través del formato (**ANEXO 4**), es una guía informativa del proceso que cumple el trámite hasta formar el expediente e integrarse a la serie documental a cargo de la unidad, sirve de consulta al personal técnico, de apoyo, personal nuevo, personal trasladado a la unidad, a la Autoridad de la Unidad y a la Institución en general; su elaboración se basa en la descripción documental y siguiendo una ordenación sistemática.

CAPITULO 6 DE LA CONSERVACION DOCUMENTAL

Art. 18.- CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

Las Unidades están obligadas a establecer programas de seguridad para proteger y conservar los documentos, deberán incorporar tecnologías en la protección, administración y conservación de sus archivos, siempre y cuando se hayan realizado estudios técnicos como conservación física, condiciones ambientales,

operacionales, de seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información así como del funcionamiento razonable del sistema.

Los documentos reproducidos en medios magnéticos con firma electrónica, gozarán de la validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por las leyes procesales y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.

Art. 19.- ÁREAS FÍSICAS PARA LOS ARCHIVOS

Todo documento y archivo generado contará con un espacio físico exclusivo para su resguardo, deberá cumplir los estándares de iluminación, temperatura (máximo 18 grados, ideal 10 grados), humedad (entre 45 y máximo 55 por ciento), Ventilación y limpieza constante para evitar la acumulación de polvo,

Se dotará del mobiliario y suministros para su conservación y del equipo de acceso para las carpetas o cajas de retención, y,

Aplicará el programa de seguridad para evitar daños a los documentos como flagelos por presencia de plagas, posibles incendios e inundaciones y robos, entre otros.

Art. 20.- CONSERVACIÓN Y RESPALDO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS.

Los documentos y archivos físicos de la DIGERCIC se mantendrán y administrarán de la siguiente forma:

1. Deberán ser cuidadosamente almacenados en carpetas o cajas de retención y colocados en orden en el espacio destinado para su conservación.
2. Los documentos y archivos permanecerán en la unidad por dos (2) años, como archivo activo, para luego ser trasladados al Archivo Central de la Secretaría General o al Archivo Central de la seccional.

En el caso de los archivos técnicos operativos seccionales serán trasladados de las Agencias a la Oficina Técnica Provincial, cumpliéndose los procedimientos establecido en el presente Instructivo.

3. Por ningún motivo podrán enviarse los archivos a depósitos o lugares no aptos para este fin, pudiendo ser causa de sanciones según las leyes vigentes.
4. Ningún documento original puede ser eliminado aunque haya sido reproducido por cualquier medio; excepto aquellos documentos que consten en la Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental, aprobados por la Dirección General y publicados en el Registro Oficial. El incumplimiento de las medidas de conservación de los documentos, serán sancionados de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
5. La Dirección de Tecnologías será responsable de respaldar los archivos físicos a través de la

digitalización, microfilmación u otro método que se defina, previa selección y entregará el respaldo al Secretario General o al responsable de la seccional.

Art. 21.- CONSERVACIÓN Y RESPALDO DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Los sistemas informáticos se mantendrán y administrarán de la siguiente forma:

1. Darán el carácter de probatorio a todos los documentos que se almacenen a través de medidas de seguridad y buenas prácticas que garanticen su conservación, así como la generación de evidencias electrónicas que garanticen la perennidad del documento en el tiempo.
2. Incorporarán medidas, normas y especificaciones técnicas, nacionales e internacionales, que garanticen la autenticidad, seguridad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivos electrónicos y su control y administración.
3. Garantizarán que los métodos criptográficos sean óptimos y seguros, siguiendo los estándares establecidos, adoptados y utilizados en el mercado. Entre los estándares internacionales recomendados se encuentran las siguientes normas: ISO 14721, Open Archival Information Systems, ISO 15489, Records Management, ISO 10006, Quality Management, y adicionalmente en el caso de Archivos Digitales, ISO 27001, Seguridad en Tecnologías de la información, ISO 27002, buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información, ISO 27005, gestión de riesgos, ISO 23081, MoReq2 - Actualización y ampliación del Modelo de Requisitos para la gestión de registros electrónicos, ISO 19005 Standard Gestión de documentos, Formato de archivo de documentos electrónicos para conservación a largo plazo, procesos de registro, metadatos para registro, entre otros.
4. Desmaterializarán los documentos físicos para conservarlos de manera electrónica en caso de necesidad, aplicando lo dispuesto en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.
5. Archivarán los respaldos de los documentos electrónicos en diferentes sitios a los originales con las seguridades del caso.
6. Actualizarán las copias de información digital de los diferentes soportes de almacenamiento en períodos de seis meses (dos veces al año).
7. La Dirección de Tecnologías será responsable de establecer Backup y administrar los archivos digitales que han sido almacenados del sistema informático de Gestión Documental – QUIPUX, Sistema ESSID, MAGNA, correo electrónico ZIMBRA y otra herramienta tecnológica que la Institución implemente relacionadas al cumplimiento de sus funciones.
8. La Dirección de Tecnologías será responsable de mantener actualizada la Base de Datos que permita proporcionar información precisa a las entidades

públicas con las que se ha suscrito convenios de “Consulta, transferencia e intercambio de información” (Interoperabilidad).

9. La Dirección de Tecnologías será responsable de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 78 de la “Ley Orgánica Electoral, Código de la Democracia” y remitir oportunamente al Consejo Nacional Electoral la copia fresca de la base de datos codificada para la elaboración del Padrón Electoral.
10. Según el avance tecnológico los respaldos digitales (Backup) deberán ser migrados a nuevos y modernos sistemas informáticos.
11. Creación de Metadatos en el momento mismo de la producción de los documentos o, como mínimo crear metadatos básicos que luego serán actualizados en la fase de identificación.

Los documentos digitalizados y almacenados en el sistema informático, gozarán de la validez y eficacia del documento original, de conformidad con las normas legales respectivas; sin embargo cuando sea necesaria la presentación del documento original se solicitará a la Secretaría General o a la seccional que custodia la información.

Art. 22.- RESPONSABILIDAD DE CUSTODIA

La Autoridad de la Matriz y de la Seccional designará a un responsable de administrar y custodiar el archivo, este será tratado como un activo al cuidado del responsable con todas las disposiciones que para el efecto constan en el Reglamento de Bienes del Sector Público.

En el caso de documentación electrónica, quien sea el custodio de esta información deberá garantizar la conservación de estos archivos a través de los procedimientos y medidas de seguridad establecidas.

En caso de reclasificación o cambio administrativo, mediante el cual el custodio deje de realizar esas tareas, deberá obligatoriamente realizar la entrega del Inventario Documental (**formato 03 o formato 03.1**) al nuevo custodio y previa constatación física suscribirán el acta de entrega-recepción (**Anexo 6**), documento que deberá ser remitido a la Secretaría General para el descargo del funcionario; en el caso de remoción, cesación en el cargo y/o renuncia, se cumplirá el mismo procedimiento y deberá remitirse una copia adicional a la Dirección Financiera para la respectiva liquidación. (Reglamento General de la LOSEP, Arts. 110 y 111)

Art. 23.- TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN DOCUMENTAL

Anualmente se reunirá una “Comisión de Gestión Documental y Archivos”, nombrada por la Autoridad, cuya responsabilidad es evaluar y actualizar el tiempo de conservación de la documentación en los archivos de acuerdo a las leyes y procedimientos existentes, así como autorizar los métodos de eliminación de documentos y elaborar el acta de eliminación de los mismos, para tal

efecto cada Unidad presentará ante la Comisión un memorando con las recomendaciones de los plazos de conservación establecidas a las series documentales a su cargo.

INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS.

La “Comisión de Gestión Documental y Archivos” estará integrada por los siguientes funcionarios:

1. El Secretario (a) General,
2. Un representante de la dependencia administrativa, entendido en la materia a la que pertenezca la documentación a analizar,
3. Un delegado de la Dirección de Gestión de Información Registral (cuando se trate de documentos técnicos).
4. Un delegado de la Dirección de Servicios Electrónicos
5. Un delegado de la Dirección General, Asesor en Tecnologías
6. El Asesor Jurídico o su delegado,

Las reuniones de trabajo de la Comisión de Gestión Documental y Archivos, se realizará en presencia de todos sus integrantes y las resoluciones se aprobarán por mayoría.

Para el análisis y fijación de los plazos de conservación de los documentos (series documentales), la Comisión de Gestión Documental y Archivos observará los indicadores que guíen su elaboración.

INDICADORES GENERALES

- Se observará leyes y normativas jurídicas vigentes.
- Ninguna documentación puede ser fijada el plazo de conservación o eliminación menor a 7 años por estar vinculada con la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado- Art. 71 (Caducidad y Prescripción de Responsabilidades de los servidores Públicos), a partir de los 7 años el plazo se fijará a cada serie o grupo Documental y su conservación podrá ser por décadas o permanente.

INDICADORES PARA CONSERVACIÓN PERMANENTE.

- Documentos que sirvan para estadísticas, investigaciones socioeconómicas y más beneficiosas para futuras investigaciones.
- Planificación anual (Planes, Estudios, Proyectos y Programas)
- La documentación con Justificativos de actos cumplidos a nivel administrativo, financiero, técnico y jurídico y se consideren UNICA FUENTE DE INFORMACION.

- La documentación con justificativos de los registros de inscripción de la población *como son*:

Libros de Legitimaciones

Libros de Divorcios.

Reconstituciones

Inscripciones de nacimientos

Inscripciones de Matrimonios

Inscripciones de Defunciones

Resoluciones Administrativas y expedientes

Actas, Resoluciones y Sentencias Judiciales y expedientes

- Contratos, Convenios. Acuerdos.
- Sanciones Administrativas, Sumarios Administrativos, Juicios laborales, civiles y penales
- Expedientes de personal y documentación relacionada a los compromisos establecidos en la Ley de Seguridad Social hacia los afiliados (servidores, jornaleros, funcionarios, personal a Contrato, roles de pago, planillas de aportes, descuentos hipotecarios y quirografarios, fondos de reserva, fondos de cesantía, etc.)
- Relacionados con la historia del Registro Civil, Identificación y Cedulación.
- Documentos que han servido para otorgar certificaciones en procesos administrativos y judiciales.
- Documentos que justifican los activos de la Institución.
- Documentos que se consideren justificativos ante los Organismos de Control, Veedurías, Rendición de Cuentas, y,
- Documentación que se califica vital y puede formar parte del Patrimonio Documental del Estado.

Una vez analizada y elaborada por la Comisión la Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental, se presentará a la Autoridad para su aprobación y disposición de publicación en el Registro Oficial y en el Portal web de la Institución.

De existir o generarse documentación que no esté contemplada en la Tabla, el Director o Jefe de la unidad solicitará a la Comisión su aprobación e inclusión respectiva en la mencionada tabla.

Se utilizará el formato “Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental” (ANEXO 5)

REGLA ARCHIVÍSTICA: Se aplicará “EL PRINCIPIO DE CONSERVACIÓN”, en caso de duda en determinar el plazo para la eliminación de los documentos o series documentales.

Art. 24.- TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS

Para proteger y conservar los archivos, cada dos (2) años las Unidades deberán transferir los documentos considerados pasivos a la Secretaría General- Archivo Central, o a la Seccional según su jurisdicción por lo que el responsable en la unidad deberá analizar y preparar el conjunto de expedientes y carpetas que no son utilizados y entregar la documentación a través del formato actualizado de “Inventario Documental” (**Anexo 3 y Anexo 3.1 en su orden**), para tal efecto la Secretaría General o la seccional coordinará con las unidades a través de un cronograma.

La Secretaría General-Archivo Central o Seccional antes de suscribir el Acta de Entrega-Recepción de Bienes Documentales (**Anexo 6**), tendrá la responsabilidad de constatar la documentación y archivos que pasan bajo su custodia en base al Inventario Documental en físico y digital a fin de que se ingrese la información en su equipo informático.

Para proceder con las transferencias documentales las unidades desarrollaran las siguientes actividades:

1. Establecer la necesidad de transferir documentación una vez que haya cumplido su período de permanencia.
2. Comunicar y solicitar a su inmediato superior autorización para la transferencia.
3. Comunicar oficialmente con firma del inmediato superior a Secretaria General-Archivo Central o Seccional la decisión de transferir la documentación.
4. Coordinar con el personal del archivo la limpieza, organización y tratamiento físico de los documentos (ordenamiento, foliación, ubicación en medios de almacenamiento (carpetas, folders, cajas, encuadernado etc.)
5. Actualizar el “Inventario Documental” con los documentos destinados a la transferencia.
6. Instalación de los medios de almacenamiento de la documentación (carpetas, folders, cajas, encuadernados, etc.) en las cajas de retención manteniendo un estricto orden (cronológico y numérico).
7. Los medios de almacenamiento (carpetas, folders, cajas, encuadernados, etc.) así como las Cajas de Retención deben estar debidamente rotuladas.

No se recibirá la transferencia de documentos sin haber cumplido los procedimientos establecidos y sin que se haya procedido con la adecuada organización de las cajas de retención.

8. Elaborar y preparar los siguientes formatos:

- Formato de Inventario Documental (original, dos copias y documento digital)
- Acta de entrega-recepción de Bienes Documentales (original, dos copias y documento digital).

9. La Secretaría General-Archivo Central o Seccional, establecerá fecha y hora de traslado y procederá a la constatación física en presencia del servidor que entrega los documentos de las cajas de retención perfectamente ordenada, rotulada y completa. Una vez verificado el contenido, se elaborará un Acta de Entrega Recepción de Bienes Documentales, suscrito por los intervinientes. (**ANEXO 06**).

PREPARACIÓN FÍSICA DE LOS DOCUMENTOS /LIMPIEZA Y ORGANIZACIÓN

El responsable de realizar la transferencia, seleccionará la documentación a transferir y podrá realizar depuraciones o expurgos.

DEPURACIONES O EXPURGOS: Procedimiento que permite escoger documentos inservibles de un expediente pasivo para ser eliminados (como duplicados, borradores, repetición de ejemplares, etc.) proceso que no debe invalidar su información y razón legal.

Para el almacenamiento de la documentación se deberán considerar los siguientes procedimientos con el fin de garantizar el adecuado manejo y conservación de los mismos:

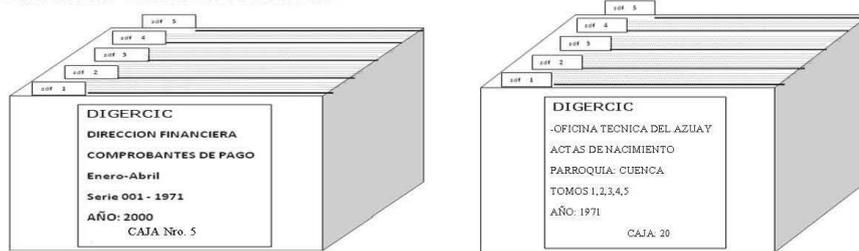
- Cada expediente será foliado en las páginas que contengan información con esferográfico azul se ubicará la sumilla y número de folio en la parte superior derecha del documento.
- Las páginas sin información deberán ser selladas con el texto “Espacio en blanco”, a fin de evitar cualquier alteración o mal uso de los documentos.
- Deberá almacenar la documentación en cajas de retención (tamaño que cumpla con las dimensiones necesarias en relación a los documentos).

ROTULACIÓN Y ETIQUETACIÓN DE CAJAS DE RETENCIÓN.

Los documentos deberán colocarse en orden de acuerdo a la codificación del Inventario Documental, en cajas de retención numeradas y Etiquetadas con los siguientes datos:

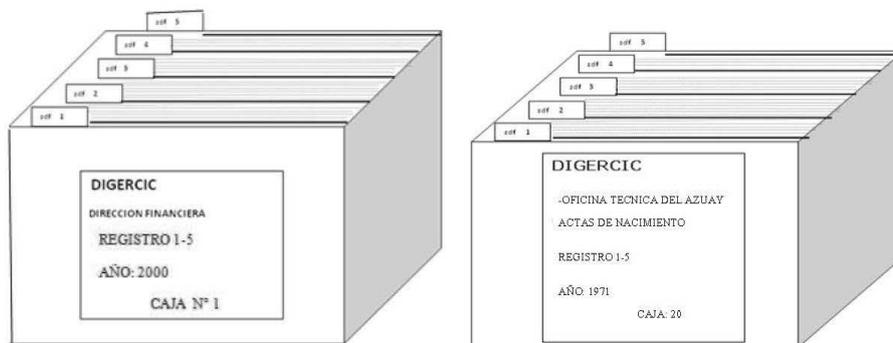
- Nombre del Fondo Documental (DIGERCIC)
- Nombre de la Unidad que transfiere
- Nombre de la Serie Documental
- Datos de Subserie, expedientes o carpetas que van dentro de la caja
- Año (s) (año inicial y final de los documentos que contiene la caja)
- Número de caja (orden secuencial por cada Unidad).

Ejemplo: con información



En el caso de que la información deba ser protegida para evitar sustracción de documentos, puede rotularse con el Código del Registro de Expedientes o Carpetas que constan en el Inventario Documental.

Ejemplo sin información



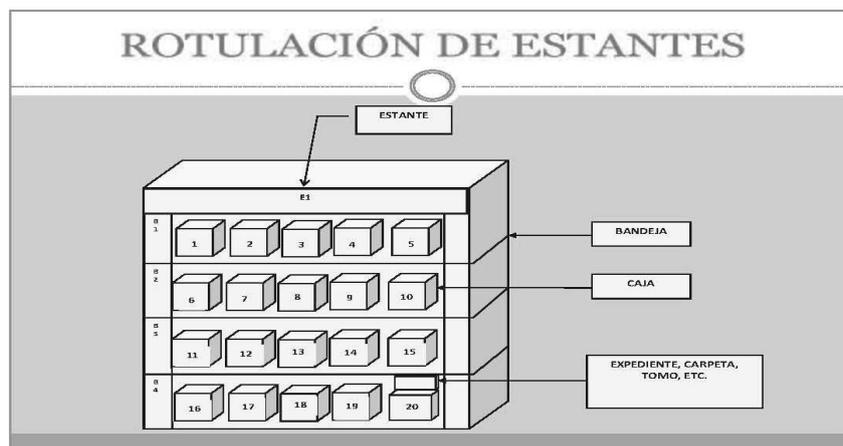
ART. 25.- ALMACENAMIENTO

Los expedientes, biblioratos, carpetas, libros o cajas de retención deberán ser ubicados en los respectivos archivadores o estantes, debiendo crear la signatura topográfica para identificar su ubicación física e incorporar esta información al Inventario Documental.

- Número de Depósito (en caso de varios depósitos)
- Número de Estantería o Archivador
- Número de Bandeja o Gaveta
- Número de Expediente, Carpeta, libro, etc.

Ejemplo desde varios depósitos: D1.E1.B1.CJ1.CP1

Ejemplo en un solo depósito: E1.B1.CPT1 Ó A1.G1.CPT1



CAPITULO 7
DE LA CONSULTA INTERNA DE DOCUMENTOS,
DEL ACCESO Y CONSULTA EXTERNA DE
DOCUMENTOS Y CERTIFICACIÓN DE LOS
DOCUMENTOS

Art. 26.- CONSULTA INTERNA DE DOCUMENTOS

La consulta Interna de documentos se refiere al servicio que las Unidades deberán cumplir hacia los funcionarios y servidores que trabajan en la propia Institución y que por el cumplimiento de sus funciones necesitan consultar documentos.

La unidad que tiene bajo su custodia la documentación deberá cumplir los siguientes procedimientos:

1. El responsable del archivo comunicará y solicitará autorización del inmediato superior.
2. Seguidamente localizará el material documental, verificará que la información se encuentre completa y en buen estado y entregará al funcionario para su revisión.
3. El funcionario revisará e identificará la documentación que requiere.
4. En el caso de que el material documental se encuentre digitalizado o escaneado, el responsable del archivo podrá transferir al correo electrónico del funcionario, caso contrario procederá a fotocopiarlos y entregar al interesado.
5. Si el peticionario requiere copias certificadas de los documentos, el responsable de la Unidad efectuará el trámite interno para la certificación del Secretario General o el Delegado de la seccional.
6. El responsable del Archivo localizará el lugar que corresponde al material utilizado y procederá a reintegrarlo.
7. Es responsabilidad de la unidad que proporciona este servicio, llevar un Registro de Control de Consultas y Certificaciones.

Se prohíbe que salga de la Unidad el material documental que custodia y el servidor que infrinja esta disposición será sancionado por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar.

Art. 27.- ACCESO Y CONSULTA EXTERNA DE DOCUMENTOS

Todos los ciudadanos tienen derecho, de acuerdo con las leyes y normas legales y reglamentarias pertinentes, a consultar los documentos de los archivos públicos y a que se les otorgue copia de los mismos, con las excepciones de los documentos clasificados como confidenciales y reservados previstos en las mismas leyes y normas legales y reglamentarias.

Las autoridades, funcionarios y servidores responsables de los archivos garantizarán el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las Leyes.

Los documentos que presenten deterioro físico que impida su manejo directo, la institución suministrará esta información mediante reproducción, certificando su autenticidad cuando fuere del caso.

En lo referente a la documentación que se encuentre en los diferentes medios de soporte documental electrónico en los cuales se mantiene la información, se sujetará a la reglamentación pertinente, sobre aplicación de lo dispuesto en la "Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos" y demás leyes conexas.

El procedimiento, para el caso de poder acceder a la información, es el siguiente:

1. El peticionario deberá presentar una solicitud dirigida al Director General de la Institución o Autoridad de la Seccional para su autorización, en dicha solicitud deberá constar en forma clara la identificación del solicitante y la ubicación de los datos o temas motivo de la solicitud.
2. Una vez autorizada la petición, el Secretario General o el Delegado de la Sectorial dispondrá al área que corresponda la documentación requerida para certificarla, se elaborará el oficio de respuesta para la firma y se enviará al peticionario si así fuese el caso.
3. Para el acceso directo a la documentación se cumplirá el procedimiento establecido en el numeral 1 y solicitará la presentación de la cédula de ciudadanía, credencial o pasaporte al ciudadano.
4. El ciudadano podrá consultar en el propio sitio del archivo aquellos documentos considerados de libre acceso, el servidor que ha sido autorizado por el inmediato superior para facilitar los documentos, deberá vigilar al usuario hasta su devolución y quedará registrada esta acción en la solicitud. Se prohíbe la salida de cualquier tipo de documento que en la unidad repose.
5. Una vez efectuadas las consultas, el responsable de la unidad se cerciorará de que el material documental se encuentre completo y en buen estado y procederá a devolver la cédula de ciudadanía, credencial o pasaporte.
6. Si el peticionario requiere copias de los documentos, el responsable de la Unidad efectuará el trámite interno para proporcionar las copias certificadas e indicará el tiempo que toma esta acción a la persona solicitante, sin embargo si se trata de varios documentos no puede pasarse de 48 horas como establece la Ley.
7. Toda documentación que salga de la Secretaría General-Archivo Central o Sectorial deberá tener su respectiva autorización y será en calidad de copia.
8. El responsable de la unidad localizará dentro del archivo que originó la consulta, el lugar que corresponde al material devuelto y procederá a guardarlo en su respectiva carpeta o caja.
9. En caso de existir irregularidades deberá notificarse al inmediato superior a fin de que tome las acciones de Ley.

La solicitud presentada por el ciudadano se archivará en orden alfabético-cronológico, y tendrá el valor de probatorio en cualquier irregularidad de los documentos consultados que se presenten.

ART. 28.- CERTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Las certificaciones que otorga la Institución sirven como instrumento de prueba que permite conocer el desarrollo de un Acto administrativo y como un instrumento de información.

PROCEDIMIENTO

1. El Secretario General y el delegado de la Sectorial de acuerdo a sus funciones es el responsable de otorgar copias certificadas a nombre de la Institución, en ausencia de éste, la máxima autoridad delegará mediante Resolución al funcionario que cumplirá ésta función.
2. Se podrá entregar COPIAS SIMPLES únicamente en los casos de documentos personales que reposan en los expedientes solicitados por la o el servidor de la DIGERCIC, previa autorización de la autoridad o su delegado.
3. Toda solicitud de copia de documentos oficiales, deberá ser COPIA CERTIFICADA emitida por el Secretario General y el delegado de la Sectorial.
4. Cuando la fotocopia provenga de un documento original que reposa en los archivos de la Institución, el Secretario General o su Delegado certificará que es "Copia Auténtica del original".
5. Cuando la fotocopia provenga de una copia de un documento que reposa en los archivos de la Institución, el Secretario General o su Delegado certificará que es "fiel copia de la compulsa".
6. Se podrá proporcionar copia digital o certificación digital de los documentos que se encuentran almacenados en el Sistema informático, con la debida autorización de la Autoridad competente.
7. No se extenderán copias certificadas ni certificaciones de documentos calificados como confidenciales o reservados, excepto en los casos contemplados en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
8. En el caso de otorgación de Certificaciones de Documentos, se llevará un Registro para el control de las certificaciones expedidas, asignando un número consecutivo para cada una de estas, debiendo constar el número en el cuerpo del documento certificado.

CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EN LAS SECCIONALES

Las autoridades a cargo de las seccionales serán los únicos autorizados para otorgar certificaciones y/o copias certificadas de documentos dentro de sus respectivas jurisdicciones o dependencias y cumplirán los procedimientos establecidos en este Instructivo.

VIGENCIA DE LA CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La Secretaría General y las autoridades de las seccionales podrán definir el plazo de vigencia de la certificación emitida según el tipo de documento y deberá constar al pie del mismo que será entregado al solicitante.

**CAPITULO 8
DE LA ELIMINACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

Art. 29.- ELIMINACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La Eliminación documental es un procedimiento archivístico que consiste en la destrucción de los documentos que han cumplido el plazo de conservación fijado en la Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental, autorizados expresamente por la Comisión de Gestión Documental y Archivos y publicada en el Registro Oficial.

El proceso de eliminación de documentos estará a cargo de la Comisión de Gestión Documental.

Art. 30.- PROCESOS PARA ELIMINACIÓN DOCUMENTAL

1. Los plazos cumplidos para la eliminación de la serie o grupo documental, rigen a partir de la fecha del último documento con el que finalizó el expediente o carpeta. Los plazos se aplicarán siempre y cuando los documentos correspondan a trámites concluidos y no existiere impugnaciones relacionadas a tal documentación.
2. El Director de la unidad presentará en el primer trimestre de cada año a la Comisión de Gestión Documental y Archivos, el acta correspondiente que contendrá la lista de documentos que de conformidad con la Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental hayan prescrito, y que es factible solicitar su eliminación.
3. La Comisión de Gestión Documental y Archivos realizará una revisión de documentos presentados por el Director de la unidad, con el fin de que no se incluya material vital o se incumpla con la Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental.
4. La Comisión de Gestión Documental y Archivos determinará si los documentos antes de ser eliminados deberán ser procesados a través de la digitalización u otro medio electrónico.
5. Será de responsabilidad exclusiva del Director de la unidad y seccional, o quien sea responsable de la custodia de los documentos, sobre la información que se remita a la Comisión de Gestión Documental y Archivos.
6. La Comisión de Gestión Documental y Archivos solicitará al Director General de la DIGERCIC, su autorización para proceder con la eliminación del material documental, adjuntando las actas presentadas por el custodio de cada Unidad.

7. Posterior a la aprobación del Director General de la DIGERCIC, la Comisión de Gestión Documental y Archivos suscribirá el Acta de Eliminación Documental (ANEXO 7), y procederá a constatar la destrucción de los documentos de acuerdo a las siguientes modalidades:

- a) Trituración y eliminación, venta o donación de la masa de papel triturado o inutilizado.
- b) Otras formas de destrucción que garanticen la no utilización de la documentación como tal.
- c) Se prohíbe la incineración de los documentos al aire libre, únicamente se podrá incinerar a través de Empresas especializadas que disponen de equipos para este proceso.

Ningún servidor público ni funcionario de la DIGERCIC, está autorizado a eliminar los documentos y aquellos que infrinjan el presente instructivo serán sancionados de conformidad a lo establecido en el capítulo 9 del presente instructivo.

**CAPITULO 9
DE LAS PROHIBICIONES Y SANCIONES
GENERALES DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS**

Art. 31.- PROHIBICIONES Y SANCIONES GENERALES DE ACCESO

1. Prohíbese que se saque de un archivo u oficina cualquier documento original que en él repose, cuando procede por orden superior se realizarán guías de

responsabilidad sobre los funcionarios bajo cuya custodia se encuentra la documentación. El encargado de la custodia será responsable hasta de la culpa leve.

2. Los funcionarios y servidores públicos que infrinjan esta prohibición por acceso indebido a los documentos, destrucción, mutilación, deterioro malicioso, falsificación, sustracción, infidelidad en la custodia, violación del secreto profesional, incumplimiento de las medidas de conservación de los documentos, inobservancia de las normas archivísticas, dificultar la consulta de los documentos, eliminación de documentos, salida de documentos sin autorización, exportación ilegal de documentos realizada contra los criterios de la Ley y destrucción efectiva del Patrimonio Documental del Estado o la imposibilidad de su uso, serán sancionados de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales a que hubiese lugar.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, el día 22 de agosto de 2014.

El presente Instrumento entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

f.) Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuertes, Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN.- Certifico que es fiel copia del original.- 09 de enero de 2015.- f.) María Luisa Marconi L., Secretaria General (E).

MODELOS DE FORMATOS PARA USO EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y TECNICAS DE LA DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACION

ANEXO 1

FORMATO: REGISTRO DE SALIDA DE CORRESPONDENCIA

CASILLERO **ACTIVIDAD**

No. : Numeración consecutiva anual de control.

Fecha: Dato de la fecha de salida.

Destinatario: A quien va dirigida la comunicación.

Ref. Documento: Sigla y número del documento que se remite.

Anexos: Indicación de los adjuntos que se remiten con el documento principal.

DATOS DE RECEPCIÓN

Nombre y Firma: Nombre y firma de la persona que recibe el documento.

Fecha, Hora y sello: Día, mes, año y hora de entrega (solicitar sello cuando es institución pública).

Elaborado por: Nombre de la persona que se responsabiliza de su elaboración.

Entregado por: Nombre de la persona que se responsabiliza del servicio de entrega.

ANEXO 03

FORMATO: INVENTARIO DOCUMENTAL

(El Inventario Documental puede elaborarse por cada serie documental o puede realizarse inventarios generales, para uso de archivos de gestión, de Resoluciones Administrativas, Actas, Resoluciones, Sentencias Judiciales y archivos de Cedulación)

CASILLERO

ACTIVIDAD

Nombre de la Unidad Administrativa:	Identificación de la Unidad donde reposa la documentación.
Nombre del responsable del Archivo:	Identificación del que levanta el inventario.
Serie Documental:	Nombre relacionado a la función
Caja N°:	Numeración consecutiva de control.
Número Registro:	Número asignado al expediente, carpeta ó libro que va en la caja
Tipología Documental:	Identificación física (proyecto, convenio, contrato, oficios, etc.)
Descripción del Contenido:	Resumen del asunto de que trata el material documental.
N° Hojas:	Numero total del foliado del expediente o carpeta.
Fecha Inicial y Final:	Día, mes y año de inicio y cierre del expediente o carpeta.
Signatura Topográfica:	Localización del documento (depósito/estante/bandeja).
Observaciones:	Datos adicionales referentes al documento.

ANEXO 03.1

FORMATO: INVENTARIO Y REGISTRO-INDICE DE DOCUMENTOS

(Este Formato servirá para registrar la información de cada Serie Documental-Archivos Técnicos de **NACIMIENTOS, MATRIMONIOS, DEFUNCIONES Y UNIONES DE HECHO**)

CASILLERO

ACTIVIDAD

Nombre de la Unidad de Archivo:

Nombre estructural donde se encuentra el Archivo (indicar el lugar geográfico)

Serie Documental:

Nombre relacionado a la función de la inscripción.

Caja N°:

Numeración consecutiva

N° Libro, Tarjeta o Registro:

Datos del soporte material donde se encuentra la inscripción y Registros físicos de Magna y Online

Datos de Inscripción:

El año, N° de tomo, código de clase (directa, definitiva, mixta), N° de página y N° de Acta donde queda registrado el o los inscritos.

Lugar de Inscripción:

Nombre de la provincia y/o código de la Agencia donde se efectuó la inscripción.

Apellidos y Nombres Inscritos:

De la, del o de los inscritos.

Número de Cédula Inscritos:

De la, del o de los inscritos.

Lugar y fecha del suceso:

Lugar geográfico y fecha en orden de día mes y año.

Información de Subinscripción:

Tipo, N° de la Resolución y fecha, en caso de existir.

Signatura Topográfica:

Datos de la ubicación física del documento).

Observaciones:

Datos adicionales de la inscripción.

ANEXO 4

FORMULARIO:	GUIA DE PROCESOS PARA FORMACIÓN DE ARCHIVOS
CASILLERO	ACTIVIDAD
Oficina Productora:	Nombre de la Unidad Administrativa que tiene a cargo el archivo.
Nombre de la Serie Documental:	Nombre que representa al conjunto de expedientes.
Concepto de la Serie Documental:	Significado del nombre general que se ha dado a la Serie documental.
Tipo de soporte documental:	Material en el que se encuentra la información.
Destinatario:	Nombre de la institución o persona a quien van dirigidos los documentos.
Legislación:	Detalle pormenorizado de las Leyes, Reglamentos, Decretos, Reformas y otros, con que se respalda la Unidad Administrativa para atender los trámites.
Pasos del trámite:	Detalle consecutivo de todas las actividades que se cumple en la Unidad Administrativa para atención del trámite.
Documentos básicos que contiene el expediente-	Información detallada en forma cronológica de todos los documentos que forman el expediente, esto es desde el documento que generó el trámite hasta su salida.
Ordenación de la Serie Documental:	Identificación del tipo de ordenamiento numérico, cronológico, alfabético u otro.
Vigencia Adm.-nistrativa:	Calificación de los documentos considerados activos y pasivos y valorados como temporales y permanentes. Información que además determina los calendarios de transferencias al Archivo Central.

ANEXO 4

INSTRUCTIVO DE ORGANIZACIÓN BÁSICA Y GESTIÓN DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS	
GUIA DE PROCESOS PARA FORMACION DE ARCHIVOS	
NOMBRE DE LA INSTITUCION	(Nombre de la unidad administrativa) OFICINA PRODUCTORA
NOMBRE DE LA SERIE DOCUMENTAL	CONCEPTO DE LA SERIE DOCUMENTAL
TIPO DE SOPORTE DOCUMENTAL	DESTINATARIO
LEGISLACION	
PASOS DEL TRAMITE:	
1.	9.
2.	10.
3.	11.
4.	12.
5.	13.
6.	14.
7.	15.
8.	
DOCUMENTOS BASICOS QUE CONTIENE EL EXPEDIENTE	
1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	
ORDENACION DE LA SERIE	VIGENCIA ADMINISTRATIVA
 	TEMPORAL PERMANENTE

FORMATO DIGERCIC-04-2014

ANEXO 05

FORMATO: TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACION Y ELIMINACIÓN DOCUMENTAL

CASILLERO

ACTIVIDAD

Unidad Administrativa o Área: Nombre de la Unidad donde se encuentran los Expedientes o Grupos Documentales.

Nombre de la Serie o Grupo Documental: Nombre asignado al grupo de documentos relacionados entre sí

Concepto o Definición: De la Serie o Grupo Documental

ANEXO 6

ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE BIENES DOCUMENTALES

En la ciudad de a losdías del mes dedel año.....comparecena la suscripción de la presente Acta de Entrega- Recepción de los documentos cuyo detalle consta en el Inventario Documental de la Unidad Administrativa.....,correspondiente al período, documentos contenidos en (indicar cantidad total de cajas de retención y carpetas, anillados, volúmenes, etc.) numeradas del N°al N°

La entrega se realiza por (aclarar el motivo).....

En la constatación física de la recepción se detalla las siguientes observaciones:
.....
.....
.....

(Añadir hojas adicionales si el caso amerita)

Se aclara que a partir de la recepción de los documentos, el Receptor pasa a ser responsable de su custodia y administración, conforme estable el Art. 10 Custodia de la Información de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El Inventario Documental forma parte de la presente Acta.

Para constancia de lo actuado, firman en dos ejemplares de igual contenido

Entregué conforme:

Recibí conforme:

Nombre:
Cargo:

Nombre:
Cargo

(ANEXO 7)

ACTA DE ELIMINACIÓN DOCUMENTAL

En la ciudad de a losdías del mes dedel año.....contando con la presencia de la Comisión de Gestión Documental y Archivo , integrado por:

.....(3) siendo las.....horas. En atención a la solicitud realizada por el Director de la Unidad Administrativa....., se procede a la revisión y análisis de la documentación a ser eliminada y que ha cumplido los plazos mínimos de conservación establecidos en la Tabla de Plazos de Conservación y Eliminación Documental, la misma que consta publicada en el Registro Oficial N°.....de fecha....., de acuerdo a lo autorizado por elDirector General de la DIGERCIC., se procede a la revisión del inventario de la documentación que se eliminará, misma que se adjunta (Lista de documentos a eliminarse)

Los integrantes de la Comisión con la ayuda de..... y del señor.....proceden a destruir el material correspondiente y suscriben por triplicado el contenido de la presente Acta.

Atentamente,

NOMBRE Y CARGO

FIRMA

El Secretario General:

El Asesor (a) de la Dirección General

El Delegado de la Unidad

El Director (a) Jurídico o Delegado

El Director de Gestión de Información Registral

El Director de Servicios Electrónicos

GLOSARIO DE TERMINOS ARCHIVISTICOS**GLOSARIO DE TERMINOS**

ACCESIBILIDAD: Posibilidad de consulta de los documentos de archivo, determinada por la normativa vigente, su control archivístico y su estado de conservación.

ACCESO: Derecho de los ciudadanos a la consulta del Patrimonio Documental de acuerdo a la normativa vigente.

ACTO ADMINISTRATIVO: Decisión que toma la autoridad para atender peticiones o asuntos en ejercicio de sus funciones y sujeto a normativa jurídica.

ARCHIVÍSTICA: Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y el tratamiento archivístico de sus fondos.

ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS: Control sistemático de documentos desde su creación hasta su destino final.

ADMINISTRADOR DE DOCUMENTOS: Persona a cargo de administrar todo lo referente a los documentos de una institución.

ALGORITMO: Conjunto ordenado y finito de operaciones que permite hallar la solución de un problema.

ARCHIVO: Conjunto de documentos de cualquier tipo de formato o soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados con las técnicas adoptadas para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos o como fuente de la historia.

También se puede entender como la Unidad Administrativa de una institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información y la investigación.

ARCHIVO ADMINISTRATIVO O DE GESTIÓN: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las Oficinas

Productoras u otras que la soliciten. Su trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos competentes a sus funciones.

ARCHIVO PÚBLICO: Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

BIBLIORATO: Carpeta para archivar documentos

CERTIFICADO DIGITAL: Es un documento digital mediante el cual un tercero confiable garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública.

CICLO VITAL DE LOS DOCUMENTOS: Es la denominación que se da a las distintas fases o etapas por las que va pasando el documento, desde su creación a su eliminación o selección para su custodia permanente.

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: Operación intelectual que parte de principios y conceptos bien delimitados, facilitando la disponibilidad, accesibilidad y organización estructural de los documentos asociados al accionar de una entidad

COLECCIONES DE DOCUMENTOS: Reunión de documentos del mismo o diferente origen que han perdido por diversas causas su carácter orgánico, las colecciones de documentos de valor informativo con el paso del tiempo pueden adquirir la condición de testimonio relevante.

COMPULSA: Copia otorgado al usuario que proviene de otra copia

CONSERVACIÓN: Conjunto de procedimientos y medidas precautelares destinadas a asegurar, por una parte, la preservación o prevención de posibles alteraciones físicas en los documentos, y, por otra, la restauración de éstos cuando la alteración se ha producido.

CONSULTA: Examen directo de la documentación por parte de los usuarios.

COPIA AUTÉNTICA: Es la que acredita la autenticidad de los datos contenidos en el documento original, goza de la misma validez y eficacia que el documento original y garantiza igualmente la autenticidad de los datos contenidos en esta.

CRIPTOGRAFÍA: Es el arte o ciencia de cifrar y descifrar información utilizando técnicas que hagan posible el intercambio de mensajes de manera segura que sólo puedan ser leídos por las personas a quienes van dirigidos.

CUSTODIA: Responsabilidad jurídica que implica el control y la adecuada conservación de los fondos por parte de una institución archivística, cualquiera que sea la titularidad de los mismos.

DESMATERIALIZACIÓN: La desmaterialización electrónica de documentos, es la Transformación de la información contenida en documentos físicos a mensajes de datos.

DEPURACIÓN: Proceso de escoger documentos inservibles de un expediente pasivo para ser eliminados, proceso que no debe invalidar su información y razón legal.

DIFUSIÓN: Función archivística fundamental de promover y generalizar la utilización de los fondos documentales de los archivos y hacer partícipe a la ciudadanía del papel que desempeñan los archivos.

DIGITALIZADO: Convertir a formato digital la información analógica de un documento, mapa, fotografía o dibujo ya sea automáticamente mediante un escáner o manualmente usando una digitalizadora.

DOCUMENTO ACTIVO: Documentos a los que nos referimos con frecuencia.

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Toda expresión testimonial de las actividades del hombre, de los grupos

humanos y de las instituciones en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de formato o soporte material.

DOCUMENTO INACTIVO: Documentos a los que nos referimos pasado el año vigente.

DOCUMENTO SEMIACTIVO: Documento al que nos referimos durante el año vigente.

DOCUMENTO TEMPORAL: Documento que no posee valor continuo o permanente para la institución. Se refiere a ellos en ocasiones como documentos transitorios.

ELIMINACIÓN: Destrucción física de unidades o series documentales que hayan perdido su valor administrativo, probatorio o constitutivo o extintivo de derechos y que no hayan desarrollado ni se prevea que vayan a desarrollar valores históricos. Esta destrucción se debe realizar por cualquier método que garantice la imposibilidad de reconstrucción de los documentos.

ESCANEADO: Acción de pasar un documento por un aditamento electrónico que transfiere un texto o una imagen a la computadora.

EXPEDIENTE: Conjunto de todos los papeles pertenecientes a una persona, asunto o negocio. Testimonios escritos, reflejo de un proceso administrativo iniciado por un peticionario o por la misma Entidad, con ordenamiento cronológico, construcción lógica en la que tienen explicación las distintas actuaciones, pues se puede seguir su nacimiento, producción y efectos.

Expediente en derecho administrativo: Conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedentes y fundamentos a la resolución administrativa así como las diligencias encaminadas a ejecutarlas. Reflejan un orden como resultado de una agregación sucesiva de documentos que tienden a una resolución.

FIRMA ELECTRÓNICA: Conjunto de datos en formato electrónico que identifican y relacionan al titular de la firma con el mensaje de datos. Tiene igual validez y efectos jurídicos que una firma manuscrita.

FONDO DOCUMENTAL: Constituye la totalidad de las series documentales formadas con la documentación producida y recibida por una Institución pública en el ejercicio de sus funciones

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: Conjunto de actuaciones regladas que realizan las entidades de la administración para ejercer las funciones a ellas encomendadas.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su utilización y conservación.

INVENTARIOS: Instrumento de control y consulta que describe las unidades documentales de una serie o series, respetando su estructura.

METADATOS: información estructurada que describe a otra información que permite encontrar, gestionar, controlar, entender y preservar los documentos archivísticos en el tiempo.

ORDENACIÓN: Operación archivística realizada dentro del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las categorías y grupos, de acuerdo con las series naturales cronológicas y/o alfabéticas.

ORGANIZACIÓN: adaptación material o física de un fondo a la estructura que le corresponde, una vez realizado el proceso intelectual de identificación, incluye las fases de clasificación y ordenación.

PATRIMONIO DOCUMENTAL: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico o cultural.

PRESTAMO DE DOCUMENTOS: Acción que aplica la salida temporal de documentos de un archivo con fines administrativos o de difusión cultural.

PROCESO ADMINISTRATIVO: Es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

PROCESO JUDICIAL: Conjunto de procedimientos y trámites judiciales tendientes a resolver un litigio sometido a conocimiento y resolución de un tribunal de justicia.

PROPIEDAD DOCUMENTAL OFICIAL: Es todo tipo de documento o comunicaciones como: escritos, gráficos, sonoros, impresos, videos, diskettes y otros materiales, ya sean originales o copias, dirigidos a la Institución Pública, por dependencias del Gobierno, empresas privadas, particulares, del extranjero o creados por ella.

REGISTRO: Acción administrativa y jurídica de control de la expedición, salida, entrada y circulación de los documentos.

RESPALDO MAGNÉTICO: Son unidades de almacenamiento destinadas para la realización de copias de seguridad entre estas están unidades de cintas magneto-ópticas, CDS/DVD recargables, discos duros extraíbles.

SECCIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de documentos generados en razón de la actividad, bajo una estructura orgánica funcional que dependen del Fondo Documental.

SERIE DOCUMENTAL: Agrupamiento de documentos o expedientes con contenidos homogéneos que dan testimonio continuado de actividades desarrolladas por una función determinada.

SIGNATURA TOPOGRÁFICA: Señal de números y letras que se pone a un libro o a un documento para indicar su colocación dentro de una biblioteca o un archivo.

SISTEMA: Es un grupo de elementos, componentes o partes interrelacionadas que trabajan en forma coordinada para lograr una meta común.

SISTEMA DE ARCHIVOS: Se entiende al conjunto ordenado de normas, procesos y procedimientos con que funcionan los archivos para su posterior preservación, conservación y acceso a la información.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Automatización de un Sistema de Gestión Documental.

SOPORTE DOCUMENTAL: Medios materiales empleados en los cuales se contiene la información. (Papel, archivo electrónico, audiovisual, fotográfico, microfilms, sonoros, etc.).

SUBINSCRIPCIÓN: Modificación que se realiza a las inscripciones de nacimientos, matrimonios y defunciones, respaldadas por la emisión de documentos jurídicos o judiciales.

SUBSERIE DOCUMENTAL: Es el conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie documental, identificada de forma separada de esta por su contenido y sus características específicas.

TABLA DE PLAZOS DE CONSERVACIÓN DOCUMENTAL: Listados de series, subseries o grupos documentales a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del Ciclo Vital de los Documentos.

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL: Características semejantes determinadas por el análisis de los caracteres externos e internos de los documentos y de su mensaje o información.

TRÁMITE: Forma y actuación concreta del proceso administrativo

TRANSFERENCIAS: Trasladar documentos de un lugar a otro cumpliendo con la normativa establecida.

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN.- Certifico que es fiel copia del original.- 09 de enero de 2015.- f.) María Luisa Marconi L., Secretaria General (E).

No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015

Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuertes
DIRECTOR GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 226 establece que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en función de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias facultades que le sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”;*

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 227, establece que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación...”;*

Que, el artículo 288 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: *“Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social...”;*

Que, mediante Decreto del Congreso de la República del Ecuador, s/n, publicado en el Registro Oficial No. 1252 de 29 de octubre de 1900, se expide la Ley de Registro Civil y se establece desde el 1 de enero de 1901, en la República el Registro Civil...;

Que, mediante Decreto Supremo 278, publicado en el Registro Oficial No. 070 de 21 de abril de 1976, se expide la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación;

Que, el artículo 2 de la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación dispone que: *“El Director General tendrá competencia nacional y le corresponderá organizar, ejecutar, vigilar y, en general, administrar todos los asuntos concernientes a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación...”*

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 331 publicado en el Registro Oficial No. 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 Decreto Ejecutivo No. 8 publicado en el Registro Oficial No. 10 de fecha 24 de agosto de 2009, se adscribe la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, y en el inciso segundo del artículo 21 se estableció: *“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 Resolución No. 024-DIR-G del 26 de junio de 2008, se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección de Registro Civil Identificación y Cedulación;

Que, mediante Resolución Nro. DIGERCIC-2010-000155 del 11 de junio del 2010, se reforma el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 049-2013 de fecha 15 de agosto de 2013, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información nombra a Jorge Oswaldo Troya Fuertes como Director General de Registro Civil Identificación y Cedulación, desde el 15 de agosto de 2013;

Que, mediante oficio No. DGRCIC-DIR-G-2014-0051 de fecha 28 de marzo de 2014, el Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuertes, solicitó a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo la aprobación de la matriz de competencias y el documento técnico de presencia territorial;

Que, mediante oficio No. SENPLADES-SGTEPBV-2014-0047-OF de fecha 10 de abril de 2014, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, por intermedio del Subsecretario General de Transformación del Estado para el Buen Vivir, Dr. Gustavo Adolfo Bedón Tamayo, emite informe favorable sobre la matriz de competencias y documento técnico de presencia territorial de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a fin de que ajuste su nivel de desconcentración para alinearse a las disposiciones de la Norma Técnica de Desconcentración de Entidades de la Función Ejecutiva, y considerando que los productos expuestos guardan armonía con los lineamientos y metodología trabajada para el proceso de desconcentración y reestructuración de las entidades de la Función Ejecutiva en el marco de la democratización del Estado;

Que, mediante oficio No. MINTEL-DM-2014-0017-O de fecha 19 de diciembre de 2014, el señor Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Ing. Augusto Rubén Espín Tobar, solicitó a la Secretaría Nacional de la Administración Pública la aprobación del proyecto de Modelo de Gestión y el proyecto de reforma al Estatuto Orgánico de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, el mismo que fue resultado de varias reuniones de trabajo y lineamientos establecidos por la Secretaría Nacional de la Administración Pública;

Que, mediante oficio No. SNAP-SNDO-2014-0293-O de fecha 23 de diciembre de 2014, el Subsecretario Nacional de Desarrollo Organizacional de la Secretaría Nacional de Administración Pública, Ing. Roberto Carlos Andrade Tito, solicitó al señor Ministro de Finanzas, Fausto Eduardo Herrera Nicolalde, la emisión del dictamen presupuestario al proyecto de reforma al Estatuto de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación;

Que, mediante oficio No. MINFIN-DM-2015-003 de fecha 27 de enero de 2015, el Ministerio de Finanzas emite dictamen presupuestario favorable a fin de que la Secretaría

Nacional de la Administración Pública, en el ámbito de su competencia, apruebe el proyecto de reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, cuya vigencia será a partir del mes de enero de 2015, el mismo que no genera impacto presupuestario;

Que, mediante oficio No. SNAP-SNDO-2015-0030-O de fecha 30 de enero de 2015, la Secretaría Nacional de la Administración Pública, por intermedio del Subsecretario Nacional de Desarrollo Organizacional, aprueba el modelo de gestión, el rediseño de la estructura institucional y emite dictamen favorable al proyecto de reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a fin de que se continúe con el proceso correspondiente;

En ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 2 de la Ley de Registro Civil Identificación y Cedulación, el artículo 4 del Decreto Ejecutivo No. 331, publicado en el R.O. 070 de 28 de julio 2005, y el artículo 21 del Decreto No. 08 del 13 de agosto de 2009,

Resuelve:

Expedir el **ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**

Artículo 1.- Estructura Organizacional.- La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

Artículo 2.- Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.- Para cumplir con la identificación integral de las personas y con el registro de hechos y actos civiles a través de medios físicos y electrónicos, garantizando la transparencia, calidad, seguridad y uso oportuno de la información; contribuyendo así al Buen Vivir; se ha definido dentro de su estructura los procesos gobernantes, procesos sustantivos, adjetivos de asesoría y de apoyo.

- **Gobernantes.-** Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control de la institución.
- **Sustantivos.-** Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.
- **Adjetivos.-** Son aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos, se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

- **Desconcentrados.-** Son los procesos que le permiten a la institución gestionar a nivel zonal. Estos procesos participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana y seguimiento y evaluación.

Artículo 3.- De los puestos directivos.- Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional son;

- Director/a General
- Subdirector/a General
- Coordinador/a General
- Director/a de Área
- Coordinador/a Zonal

Artículo 4.- Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional.- La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, cuenta con un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

El Comité tendrá la calidad de permanente, y estará integrado por:

- a) La autoridad nominadora o su delegado, quien lo presidirá;
- b) El responsable del proceso de gestión estratégica;
- c) Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y,
- d) La o el responsable de la UATH o quien hiciere sus veces.

CAPÍTULO I

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Artículo 5.- Misión y Visión.-

Misión:

Somos la entidad del Estado que presta servicios de identificación integral de personas y de registro de hechos y actos civiles a través de medios físicos y electrónicos, garantizando la transparencia, calidad, seguridad, y uso oportuno de la información, contribuyendo así al Buen Vivir.

Visión:

Ser la entidad pública que garantice que todos los habitantes del Ecuador estén plenamente identificados. Al 2017 el Registro Civil será la mejor institución pública del país en la prestación de servicios tanto en línea como presenciales,

garantizando la satisfacción del usuario y contribuyendo a la planificación del Estado.

Artículo 6.- Principios y Valores.-

Principios:

- a) **Orientación a los usuarios.-** Con el fin de garantizar la prestación de servicios de calidad con calidez, para la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación es fundamental desarrollar competencias en este ámbito, incorporando un enfoque intercultural, intergeneracional, de discapacidades, de movilidad humana y de género.
- b) **Responsabilidad Social.-** Promover y regular el cumplimiento de prácticas de responsabilidad social y ambiental adecuadas en el ámbito institucional.
- c) **Mejorar la calidad de vida laboral.-** Para el cumplimiento de los objetivos institucionales, es vital generar y aplicar políticas orientadas a mejorar la calidad de vida de los funcionarios, servidores y trabajadores en los ámbitos de: Clima y Cultura Organizacional, Trayectoria Laboral, Desarrollo Personal, Salud y Bienestar Laboral, Compensaciones justas y Motivación en el trabajo.
- d) **Uso eficiente de recursos.-** Priorizar y gestionar eficientemente los recursos para la prestación de servicios públicos.

Valores:

- a) **Honestidad.-** Los funcionarios de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación nos comportamos y expresamos con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores éticos, morales, de verdad y justicia. No solo decimos la verdad sino que la decimos de manera completa; es decir, lo bueno y lo malo.
- b) **Compañerismo.-** Los funcionarios respetamos y apoyamos a todos y cada uno de las compañeras y compañeros de la institución, cumpliendo con nuestros deberes y derechos.
- c) **Responsabilidad.-** Cumplimos con eficiencia y eficacia las asignaciones de nuestro trabajo, dando siempre un paso adicional en la realización del mismo.
- d) **Transparencia.-** Demostrar íntegramente nuestros conocimientos, actuar con idoneidad y efectividad en el marco de principios éticos y morales de la convivencia institucional, generando confianza en la sociedad.

Artículo 7.- Objetivos Institucionales:

- a) Mejorar la oferta de servicios y de canales de atención para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- b) Alcanzar eficiencia en la gestión mediante la optimización de los procesos institucionales; particularmente en la gestión de Talento Humano.

- c) Desarrollar un nivel de auto-sostenibilidad en el corto, mediano y largo plazo, mediante la optimización de costos y la generación de nuevos ingresos.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Artículo 8.- De la Estructura Orgánica.- La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión, desarrollará los siguientes procesos internos que estarán conformadas por:

1. Procesos Gobernantes.

- **Direccionamiento Estratégico:** Dirección General
Responsable: Director/a General

2. Procesos Sustantivos:

- **Direccionamiento Técnico:** Subdirección General
Responsable: Subdirector/a General
- **Coordinación General de Servicios**
Responsable: Coordinador/a General de Servicios
 - Dirección de Servicios de Registro Civil
Responsable: Director/a de Servicios de Registro Civil
 - Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación
Responsable: Director/a de Servicios de Identificación y Cedulación
 - Dirección de Gestión de Información Registral
Responsable: Director/a de Gestión de Información Registral
 - Dirección de Servicios Electrónicos
Responsable: Director/a de Servicios Electrónicos
- **Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación**
Responsable: Coordinador/a General de Tecnologías de la Información y Comunicación
 - Dirección de Gestión de TI
Responsable: Director/a de Gestión de TI
 - Dirección de Infraestructura y Operaciones TI
Responsable: Director/a de Infraestructura y Operaciones TI
 - Dirección de Soporte e Interoperabilidad
Responsable: Director/a de Soporte e Interoperabilidad

3. Procesos Adjetivos:

- **Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica**
Responsable: Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica

- Dirección de Planificación e Inversión
Responsable: Director/a de Planificación e Inversión

- Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos
Responsable: Director/a de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

- Dirección de Servicios, Procesos y Calidad
Responsable: Director/a de Servicios, Procesos y Calidad

- Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa
Responsable: Director/a de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa

- **Coordinación General de Asesoría Jurídica**
Responsable: Coordinador/a General de Asesoría Jurídica

- Dirección de Patrocinio y Normativa
Responsable: Director/a de Patrocinio y Normativa

- Dirección de Asesoría Jurídica
Responsable: Director/a de Asesoría Jurídica

- Dirección de Comunicación Social
Responsable: Director/a de Comunicación Social

- Dirección de Investigación Civil y Monitoreo
Responsable: Director/a de Investigación Civil y Monitoreo

- Dirección de Auditoría Interna
Responsable: Director/a de Auditoría Interna

- **Coordinación General Administrativa Financiera**
Responsable: Coordinador/a General Administrativo Financiero

- Dirección Administrativa
Responsable: Director/a Administrativo

- Dirección Financiera
Responsable: Director/a Financiero

- Dirección de Administración de Recursos Humanos
Responsable: Director/a de Administración de Recursos Humanos

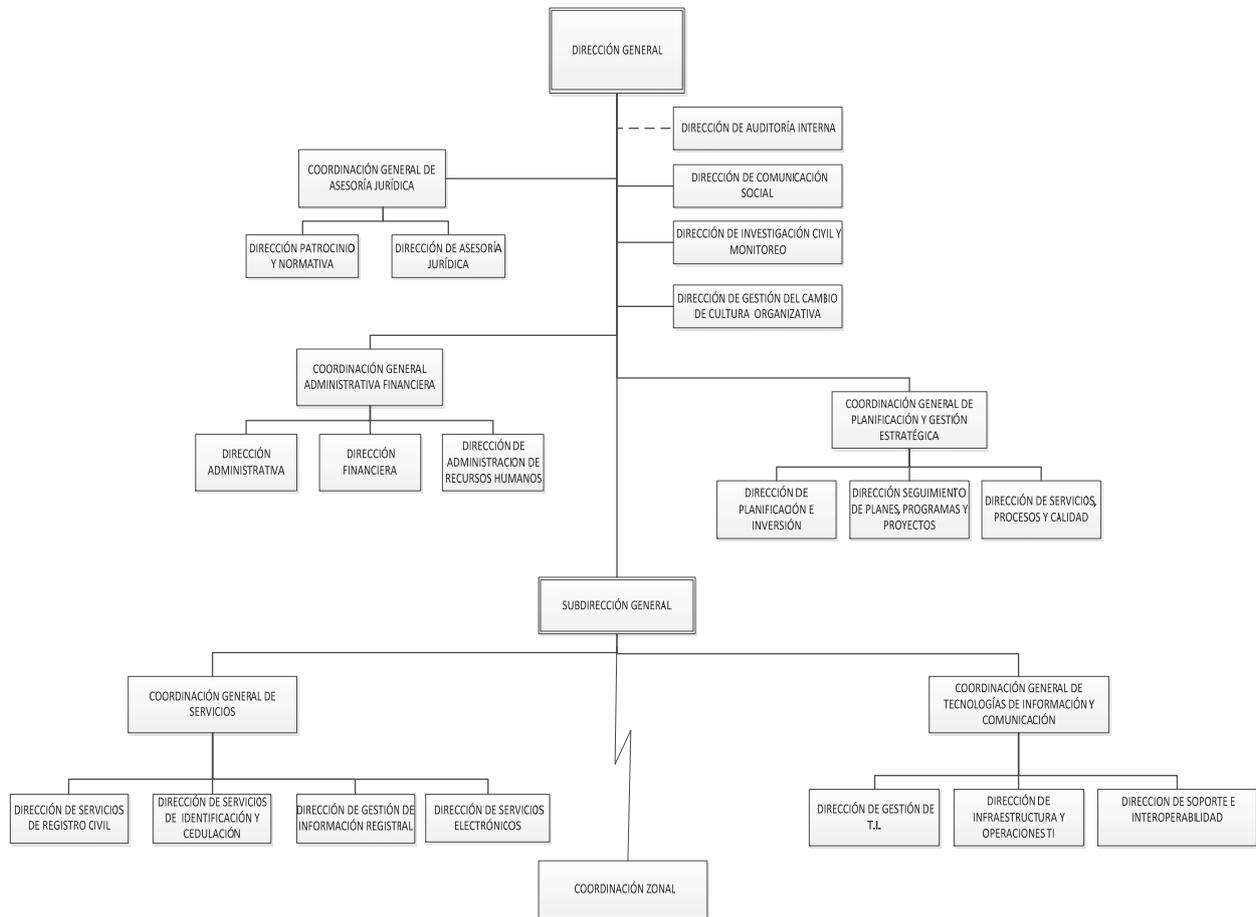
4. Procesos Desconcentrados:

- **Coordinación Zonal**
Responsable: Coordinador/a Zonal

Artículo 9.- Representaciones Gráficas.- La estructura orgánica, mapa de procesos y cadena de valor se muestran en los gráficos que se presentan a continuación:

9.1 Estructura Organizacional:

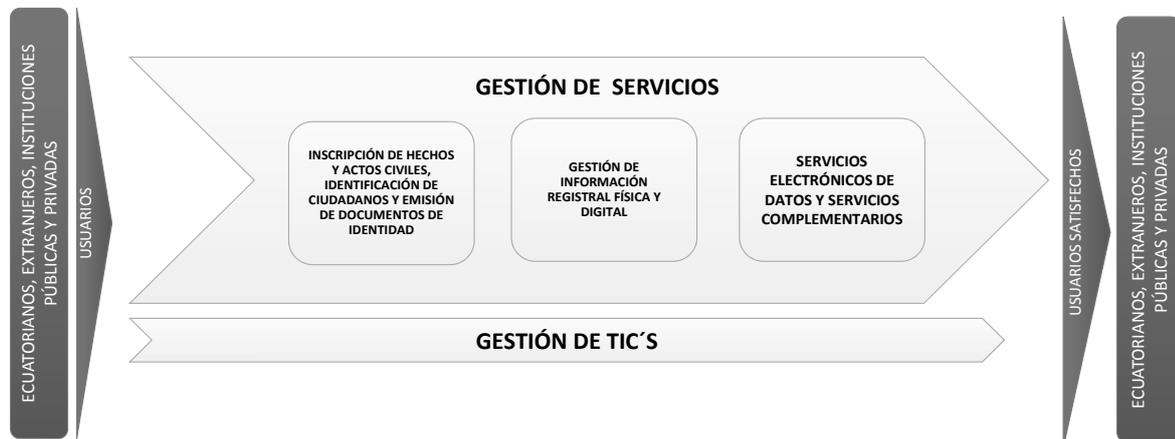
a) Estructura General



b) Estructura Desconcentrada



9.2 Cadena de Valor: son las actividades que la institución debe realizar para diseñar, ordenar, producir, y entregar los productos y servicios a la ciudadanía.



9.3 Mapa de Procesos:



CAPÍTULO III

Artículo 10.- Estructura Descriptiva

10.1 Proceso Gobernante

10.1.1 Dirección General

Misión:

Liderar la gestión de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, con el fin de cumplir objetivos, metas institucionales y sectoriales con eficiencia y calidad, en observancia de las atribuciones y deberes señalados en la Ley.

Responsable: Director/a General

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Ejercer todas las atribuciones que se establecen en la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación y demás normativa vigente;
2. Cumplir y velar por la aplicación de leyes y normas relacionadas con la gestión de la Dirección de Registro Civil, Identificación y Cedulación;

3. Ejercer la rectoría sobre el Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación;
4. Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación;
5. Establecer la política institucional en el ámbito de sus competencias;
6. Dirigir la gestión de las áreas operativas y administrativas;
7. Aprobar informes de gestión institucional, así como herramientas de planificación de la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación;
8. Expedir los actos y hechos que requiera la gestión institucional;
9. Establecer y efectuar el seguimiento al cumplimiento del direccionamiento estratégico institucional; y,
10. Las demás atribuciones que le asigne el Presidente de la República, así como las establecidas en las leyes, reglamentos y el ordenamiento jurídico vigente.

10.2 PROCESOS SUSTANTIVOS:**10.2.1 Gestión Técnica****Misión:**

Garantizar la alineación y correcta ejecución de los procesos sustantivos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, mediante el seguimiento a la ejecución a las directrices que contribuyan a la consecución de los objetivos institucionales.

Responsable: Subdirector/a General

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a la Dirección General en materia de su competencia;
2. Garantizar y articular la operatividad de los servicios y productos institucionales;
3. Aprobar la planificación operativa de las coordinaciones de nivel central y desconcentrado;
4. Aprobar los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios incluidos los de consultoría, cualquiera sea su fuente de financiamiento en el ámbito de su competencia;
5. Coordinar la supervisión técnica de la gestión de los procesos para la prestación de servicios institucionales;
6. Supervisar la gestión de los procesos sustantivos de nivel central y desconcentrado;
7. Establecer directrices técnicas para el desarrollo de las actividades de las Coordinaciones y Direcciones Técnicas a su cargo;
8. Dirigir las actividades de las Coordinaciones y Direcciones Técnicas a su cargo;
9. Asegurar la interacción efectiva entre las Coordinaciones, Direcciones y Responsables de los procesos sustantivos;
10. Supervisar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
11. Las demás que le sean asignadas o delegadas por el Director General.

10.2.1.1 Gestión General de Servicios**Misión:**

Coordinar y evaluar el desarrollo y mejora de los servicios y productos que presta la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación mediante la emisión de normas y lineamientos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

Responsable: Coordinador/a General de Servicios

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales en materia de su competencia;
2. Articular y aprobar la planificación operativa anual de las Direcciones a su cargo;
3. Proponer proyectos, políticas, normas, reglamentos y otros instrumentos técnicos sobre la prestación de servicios de la institución;
4. Monitorear los proyectos de servicios y productos institucionales;
5. Coordinar la implementación de modelos de atención, calidad y gestión en los servicios;
6. Monitorear y evaluar la gestión y resultados de las direcciones a su cargo;
7. Controlar y evaluar los reportes y actualización de la herramienta de Gobierno Por Resultados de las direcciones a su cargo; y,
8. Las demás que le sean asignadas o delegadas por autoridad competente.

10.2.1.1.1 Gestión de Servicios de Registro Civil**Misión:**

Promover el registro oportuno e integral de los hechos y actos civiles de las personas mediante la generación e implementación de políticas, procesos, procedimientos y lineamientos técnicos que garanticen el acceso a derechos constitucionales y contribuyan a la planificación gubernamental.

Responsable: Director/a de Servicios de Registro Civil

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a usuarios internos y externos en materia de Registro Civil;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Gestionar el proceso de entrega de los servicios de Registro Civil;
4. Difundir políticas, normas, lineamientos, procedimientos y disposiciones en materia registral;
5. Establecer políticas para garantizar la calidad de la información al momento del ingreso y actualización de hechos y actos registrales civiles;
6. Establecer lineamientos para rectificar la información de hechos y actos registrales civiles;
7. Gestionar y evaluar el cumplimiento de políticas, normas, lineamientos, procedimientos y disposiciones en materia de Registro Civil;

8. Emitir criterios técnicos en materia de Registro Civil;
 9. Garantizar la calidad de la información al momento del ingreso y actualización de hechos y actos registrales civiles;
 10. Gestionar con otras instituciones públicas la celebración de convenios tendientes a reducir el subregistro, mejorar los contenidos de información registral y entrega de servicios fuera de sede;
 11. Desarrollar investigaciones en materia registral tendientes a mejorar la accesibilidad a los derechos civiles de los usuarios;
 12. Garantizar la entrega de servicios de Registro Civil mediante la adecuada y oportuna provisión de recursos;
 13. Administrar proyectos en materia de Registro Civil;
 14. Proponer acciones de mejora en los procesos de Registro Civil y garantizar su implementación;
 15. Gestionar la elaboración e implementación de manuales de procesos y planes de acción de Registro Civil;
 16. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
 17. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Registro Civil;
 18. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo;
 19. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.
6. Proyectos de operación simplificada y mejorada en tiempos de respuesta;
 7. Planes de acción y mejora en procesos de inscripciones y registro de hechos y actos civiles;
 8. Plan de acción de control de procesos de Registro Civil;
 9. Informe sobre directrices operativas para eliminar el subregistro;
 10. Respuestas a consultas en materia de Registro Civil;
 11. Manuales de procesos de Registro Civil; y,
 12. Informes estadísticos de la gestión de Normativa, Políticas y Lineamientos de Registro Civil.

Gestión de Procesamiento y análisis de información de Registro Civil

GESTIONES INTERNAS

- Gestión de Normativa, Políticas y Lineamientos de Registro Civil.
- Gestión de Procesamiento y Análisis de Información de Registro Civil.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Normativa, Políticas y Lineamientos de Registro Civil

1. Plan operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Lineamientos de operación para el correcto ingreso y actualización de la información de hechos y actos registrales;
4. Lineamientos para el proceso de emisión de resoluciones administrativas y rectificaciones;
5. Proyectos de Normativa en materia Registral Civil;

1. Convenios interinstitucionales;
2. Informes de ejecución de convenios interinstitucionales;
3. Informes sobre investigaciones de subregistro;
4. Informes sobre contenido y formas de inscripciones, registro, accesibilidad a derechos por efecto de inscripciones, cumplimiento de derechos;
5. Informes de seguimiento y control de procesos de registro civil;
6. Informes estadísticos de hechos y actos civiles registrales;
7. Informe de gestión de calidad de Información;
8. Reportes de seguimiento y control de procesos para disminuir y eliminar subregistro;
9. Informes estadísticos consolidados a nivel nacional de hechos y actos civiles registrales (agencia, servicios móviles, hospitales, funerarias y centros zonales de resoluciones administrativas);
10. Reporte de no conformidades y propuestas de mejoras;
11. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
12. Informes estadísticos de la gestión de Procesamiento y análisis de información de Registro Civil.

10.2.1.1.2 Gestión de Servicios de Identificación y Cedulación

Misión:

Asegurar la identidad de las personas a través de la emisión de políticas, procesos, procedimientos y lineamientos técnicos en materia de identificación y cedulación,

garantizando la calidad de datos de los ecuatorianos y extranjeros residentes para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.

Responsable: Director/a de Servicios de Identificación y Cedulación

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a usuarios internos y externos en materia de Identificación y Cedulación;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Gestionar el proceso de entrega de los servicios de identificación y cedulación;
4. Administrar la prestación de servicios en unidades móviles;
5. Elaborar reportes de producción de prestación de servicios en unidades móviles;
6. Difundir políticas, normas, lineamientos, procedimientos y disposiciones en materia de identificación y cedulación para el cumplimiento efectivo de los servicios institucionales;
7. Emitir criterios técnicos en materia de Identificación y Cedulación;
8. Garantizar la calidad de la información al momento de su ingreso y actualización en la base de datos de identificación y cedulación;
9. Establecer lineamientos para rectificar la información de la base de datos de identificación y cedulación;
10. Gestionar y medir el cumplimiento de políticas, normas, lineamientos, procedimientos y disposiciones en materia de Identificación y Cedulación;
11. Investigar y analizar la factibilidad de prestación de productos y servicios de identificación y cedulación;
12. Gestionar la celebración de convenios interinstitucionales en materia de identificación y cedulación;
13. Garantizar la entrega de productos y servicios de Identificación y Cedulación mediante la adecuada y oportuna provisión de recursos;
14. Administrar proyectos para la operatividad y mejora en la entrega de documentos personales;
15. Proponer acciones de mejora en el proceso de prestación del servicio de Identificación y Cedulación, así como garantizar su implementación;
16. Gestionar la elaboración e implementación de manuales de procesos y planes de acción de identificación y cedulación;

17. Precautelar la identidad humana y garantizar la veracidad de datos de filiación y biométricos materializados en un documento de identidad;

18. Emitir números de cédula para usuarios solicitados por consulados;

19. Emitir registros históricos de cédulas;

20. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;

21. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Identificación y Cedulación;

22. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,

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

GESTIONES INTERNAS

- Gestión de Normativa, Políticas y Lineamientos de Identificación y Cedulación.
- Gestión de Procesamiento y Análisis de Información de Identificación y Cedulación.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Normativa, Políticas y Lineamientos de Identificación y Cedulación

1. Plan operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Informe sobre lineamientos de operación para el ingreso y actualización de la información de Identificación y Cedulación;
4. Proyectos de Normativa en materia de Identificación y Cedulación;
5. Proyectos de operación simplificada y mejorada en tiempos de respuesta;
6. Planes de acción y mejora en procesos de Identificación y Cedulación;
7. Plan de acción de control de procesos de Identificación y Cedulación;
8. Criterios técnicos en materia de Identificación y Cedulación;
9. Manuales de procesos de Identificación y Cedulación; y,

10. Informes estadísticos de la gestión de Normativa, Políticas y Lineamientos de Identificación y Cedulación.

Gestión de Procesamiento y Análisis de Información de Identificación y Cedulación

1. Reporte de convenios interinstitucionales firmados;
2. Informes de ejecución de convenios interinstitucionales;
3. Informes estadísticos consolidados de gestión de prestación de servicios móviles;
4. Informes de verificación de identidad;
5. Informes de históricos de cédulas consolidados a nivel nacional;
6. Informe de números de cédulas para usuarios solicitados por consulados;
7. Informes de creaciones de ciudades en sistema biométrico de identificación;
8. Informes de producción nacional (números de cédulas, enrolamientos y pasaportes);
9. Informes de consumo de tarjetas electrónicas y consumibles de cédulas consolidado a nivel nacional;
10. Informes de registro de donación de órganos consolidado a nivel nacional;
11. Informe de gestión de calidad de Información;
12. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
13. Informes estadísticos de la gestión de Procesamiento y Análisis de Información de Identificación y Cedulación.

10.2.1.1.3 Gestión de Información Registral

Misión:

Gestionar los documentos físicos y electrónicos registrales y de identificación de las personas a nivel nacional, mediante la implementación y estandarización de procesos, procedimientos y normas técnicas para garantizar la integridad, conservación, calidad y el acceso oportuno a la información.

Responsable: Director/a de Gestión de Información Registral

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a usuarios internos y externos en materia de su competencia;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;

3. Gestionar el proceso de información registral a nivel nacional;
4. Conservar, restaurar, depurar y custodiar los documentos registrales y de identidad de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional;
5. Gestionar la calidad y disponibilidad de los documentos registrales y de identidad físicos y digitales de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional;
6. Gestionar la digitalización de los documentos registrales y de identidad físicos de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional;
7. Garantizar la seguridad e integridad de los archivos físicos de los documentos registrales y de identidad físicos y digitales de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional;
8. Establecer y difundir lineamientos que permitan una adecuada administración de los documentos registrales y de identidad físicos y digitales de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional;
9. Controlar los procesos de archivos activos y pasivos, subinscripciones, depuraciones, inventarios y digitalización a nivel nacional;
10. Administrar la información física y electrónica correspondiente a los datos registrales y de identidad de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional;
11. Certificar documentos requeridos desde las agencias a nivel nacional como los solicitados por entidades estatales;
12. Administrar proyectos en materia de Gestión de la Información Registral;
13. Proponer acciones de mejora en los procesos de Información Registral y garantizar su implementación;
14. Gestionar la elaboración e implementación de manuales de procesos y planes de acción de Información Registral;
15. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
16. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Información Registral;
17. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
18. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS

- Gestión de Administración de la Información Registral.
- Gestión de Archivo Físico y Digital

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Administración de la Información Registral

1. Plan operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Informe sobre lineamientos para la efectiva administración de documentos registrales y de identidad físicos y digitales;
4. Proyectos de operación simplificada y mejorada en tiempos de respuesta;
5. Plan de acción de control de procesos de información registral;
6. Planes de mejora de los procesos de la unidad.;
7. Informe de documentos certificados requeridos desde las agencias a nivel nacional como los solicitados por entidades estatales;
8. Reportes de depuración y/o actualización de las Bases de Datos de la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación;
9. Informe sobre estadísticas nacionales de producción de Sub inscripciones físicas y digitales;
10. Reportes de casos atendidos desde los centros de Actualización de Datos;
11. Informe sobre estadísticas nacionales de casos atendidos por los centros de Actualización de Datos;
12. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
13. Informes estadísticos de la gestión de Administración de la Información Registral.

Gestión de Archivo Físico y Digital

1. Reporte de recepción de hechos y actos;
2. Estadísticas nacionales de producción, de recepción, solicitudes, búsquedas y respuestas a requerimientos de documentos de hechos y actos;
3. Reportes de digitalización de documentos de actas de hechos y actos a nivel nacional;
4. Reportes de requerimientos atendidos de documentos y/o archivos de hechos y actos;
5. Base digital de documentos de hechos y actos depurada;
6. Archivo físico de documentos de hechos y actos;

7. Reporte de Reconstitución de partidas;
8. Reporte de documentos de hechos y actos restaurados;
9. Informe sobre inventario de archivo digital de documentos de hechos y actos;
10. Informes estadísticos de la gestión de Archivo Físico y Digital.

10.2.1.1.4 Gestión de Servicios Electrónicos

Misión:

Gestionar y proveer productos y servicios electrónicos de calidad basados en datos registrales y de identidad para la simplificación de trámites para la ciudadanía y contribuir al desarrollo del gobierno electrónico.

Responsable: Director/a de Servicios Electrónicos

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a usuarios internos y externos en materia de su competencia;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Difundir políticas, normas, lineamientos, procedimientos y disposiciones para la prestación de servicios electrónicos;
4. Gestionar el proceso de servicios electrónicos;
5. Gestionar el desarrollo del mercado de servicios electrónicos;
6. Gestionar la promoción y distribución de los servicios electrónicos;
7. Conceptualizar y desarrollar nuevos servicios electrónicos en coordinación con las direcciones institucionales;
8. Gestionar el servicio de soporte a productos de servicios electrónicos;
9. Gestionar el servicio de emisión de certificados de firma electrónica;
10. Gestionar la recaudación y cartera de servicios electrónicos;
11. Gestionar los convenios y contratos para la prestación de servicios electrónicos;
12. Proponer y ejecutar políticas operativas y de soporte de servicios electrónicos;
13. Presentar informes de la gestión de servicios electrónicos;

14. Garantizar la adecuada provisión de recursos para la entrega de servicios electrónicos;
15. Administrar proyectos en materia de servicios electrónicos;
16. Proponer acciones de mejora en los procesos de servicios electrónicos y garantizar su implementación;
17. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
18. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Información Registral;
19. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
20. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS

- Gestión de Organización, Seguimiento y Control de Procesos de Servicios Electrónicos.
- Gestión de Desarrollo de Servicios Electrónicos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Organización, Seguimiento y Control de Procesos de Servicios Electrónicos

1. Plan operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Informe sobre lineamientos de operación para la entrega de servicios electrónicos;
4. Plan de distribución de servicios electrónicos;
5. Proyectos de operación simplificada y mejorada en tiempos de respuesta;
6. Planes de acción y mejora en procesos de servicios electrónicos;
7. Plan de acción de control de procesos de servicios electrónicos;
8. Criterios técnicos en materia de servicios electrónicos;
9. Propuestas de políticas operativas y de soporte de servicios electrónicos;
10. Plan de desarrollo de nuevos servicios electrónicos;
11. Informes estadísticos de la gestión de Organización, Seguimiento y Control de Procesos de Servicios Electrónicos.

Gestión de Desarrollo de Servicios Electrónicos

1. Informe de Cotización de portafolio de servicios electrónicos;
2. Reportes de control de entrega de servicios electrónicos;
3. Registro de usuarios de servicios electrónicos;
4. Informe de producción de servicios electrónicos por cliente y servicio;
5. Informe de seguimiento de servicios prestados por cliente y servicio;
6. Informes de seguimiento de emisión de certificados digitales;
7. Registro de atención y asesoría a usuarios de servicios electrónicos;
8. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
9. Informes estadísticos de la gestión de Desarrollo de Servicios Electrónicos.

10.2.1.2 Gestión General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Misión:

Coordinar la prestación de los servicios tecnológicos de la información y comunicación a los usuarios y la gestión interna por medio de la planificación, implementación y control, con el fin de contribuir a la gestión y mejoramiento continuo.

Responsable: Coordinador/a General de Tecnologías de la Información y Comunicación

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales en materia de TIC;
2. Articular la Planificación Operativa anual de las Direcciones a su cargo;
3. Liderar la formulación de los planes: estratégico, operativo y de contratación de bienes y servicios tecnológicos;
4. Gestionar el portafolio de proyectos de TIC;
5. Monitorear la ejecución de proyectos de TIC;
6. Coordinar la disponibilidad, continuidad y capacidad de los sistemas, infraestructura y servicios tecnológicos;
7. Controlar la operación de los sistemas y servicios tecnológicos;

8. Gestionar los recursos tecnológicos, humanos y presupuestarios de la Coordinación;
9. Liderar la gestión de la calidad, seguridad y riesgos de TIC;
10. Liderar la implementación de sistemas y servicios tecnológicos para los usuarios;
11. Evaluar el desempeño de las TIC en la Institución;
12. Gestionar el cumplimiento de la normativa gubernamental en materia de TIC;
13. Controlar la aplicación de políticas, procesos, normas y estándares de TIC para la institución;
14. Controlar el uso racional de la TIC en la Institución;
15. Gestionar la innovación tecnológica conforme tendencias y buenas prácticas;
16. Coordinar las acciones para soporte de usuarios y aplicaciones;
17. Controlar la gestión de la seguridad informática;
18. Establecer lineamientos para el cumplimiento de niveles de servicio internos y externos;
19. Liderar la definición de la arquitectura de referencia de sistemas;
20. Gestionar los riesgos del uso de TIC;
21. Articular a la organización con el uso de las TIC;
22. Evaluar informes de gestión y de resultados del área;
23. Monitorear el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo;
24. Controlar y evaluar los reportes y actualización de la herramienta de Gobierno Por Resultados de las direcciones a su cargo; y,
25. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

10.2.1.2.1 Gestión de TI

Misión:

Planificar, diseñar, construir y mantener sistemas y servicios informáticos seguros que, a través de una adecuada gestión, satisfagan los requerimientos de los usuarios y de la Institución.

Responsable: Director/a de Gestión de TI

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales en materia de su competencia;

2. Planificar la gestión operativa de la coordinación;
3. Gestionar proyectos informáticos que satisfagan los requerimientos de los usuarios;
4. Analizar, diseñar, desarrollar y probar nuevas aplicaciones y/o cambios a las existentes;
5. Asegurar la calidad de las nuevas aplicaciones y/o cambios a las existentes, de acuerdo a los procedimientos establecidos;
6. Gestionar la elaboración de manuales e instructivos técnicos, de capacitación, operación, usuario, administración y paso a producción de las aplicaciones;
7. Implementar y mantener un repositorio del código fuente e información relacionada con el software de las aplicaciones;
8. Elaborar normas, procedimientos y estándares en lo referente a arquitectura, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones;
9. Diseñar, mantener y actualizar la arquitectura de sistemas institucionales;
10. Gestionar el cambio de las aplicaciones institucionales escaladas por los niveles de soporte establecidos;
11. Analizar y evaluar nuevas tecnologías, estándares y herramientas existentes en el mercado para desarrollo y mantenimiento de aplicaciones;
12. Aplicar políticas de seguridad informática a nivel de aplicaciones;
13. Preparar y presentar especificaciones técnicas para contratación de servicios de desarrollo, mantenimiento o implantación de aplicaciones;
14. Gestionar y mantener actualizada la base de datos de proveedores de aplicaciones;
15. Gestionar el cumplimiento de niveles de servicio y garantías técnicas contratadas;
16. Administrar los contratos de desarrollo y/o mantenimiento de aplicaciones de software;
17. Planificar y controlar los niveles de calidad para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de software;
18. Cumplir los niveles de servicio internos establecidos por la Coordinación de TIC;
19. Establecer métricas de productividad de la dirección;
20. Controlar la aplicación de las normas oficiales para gestión de la seguridad informática;

21. Evaluar riesgos asociados a vulnerabilidades y amenazas informáticas internas y externas;
22. Supervisar y controlar a nivel nacional equipos, sistemas, redes y servicios informáticos contra amenazas a la seguridad;
23. Gestionar incidentes de seguridad informática internos y externos;
24. Administrar herramientas y tecnologías para seguridad informática;
25. Gestionar cuentas de usuario de equipos, sistemas, redes y servicios informáticos;
26. Gestionar o ejecutar pruebas de intrusión a equipos, sistemas, redes y servicios informáticos;
27. Gestionar riesgos de seguridad informática;
28. Clasificar los activos informáticos críticos;
29. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
30. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
31. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Arquitectura y Proyectos.
- Gestión de Desarrollo y Mantenimiento.
- Gestión de Seguridad Informática.
- Gestión de Gobierno de TIC

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Arquitectura y Proyectos

1. Especificaciones técnicas y términos de referencia para contratación de bienes y servicios,
2. Especificaciones de requerimientos para desarrollo de sistemas internos;
3. Diseños arquitectónicos de sistemas, plataformas y redes institucionales;
4. Informes de evaluación de nuevas tecnologías y productos;
5. Proyectos para implementación de sistemas institucionales;

6. Estudios de factibilidad y costo/beneficio de proyectos;
7. Informes de avance de proyectos;
8. Informes de análisis de solicitudes de cambio de sistemas.

Gestión de Desarrollo y Mantenimiento

1. Sistemas/aplicaciones institucionales;
2. Reporte de portales/páginas Web institucionales actualizadas;
3. Reporte de servicios Web para intercambio de datos;
4. Manuales técnicos y de usuarios de sistemas/aplicaciones;
5. Instructivos de capacitación de sistemas/aplicaciones;
6. Informe de programas fuentes inventariados;
7. Informe de requerimientos de cambio de sistemas/aplicaciones implementados;
8. Reportes de control de desarrollo y mantenimiento de sistemas/aplicaciones;
9. Estándares actualizados para desarrollo de sistemas/aplicaciones; y,
10. Reporte de bugs/errores de sistemas/aplicaciones corregidos.

Gestión de Seguridad Informática

1. Plan actualizado de gestión de la seguridad informática;
2. Reporte de activos de información inventariados;
3. Reportes de monitoreo de la seguridad de programas, hardware, redes y servicios;
4. Base de datos de usuarios y permisos de acceso a sistemas, aplicaciones y servicios informáticos;
5. Propuestas de Políticas, procedimientos y normas para gestión de la seguridad informática;
6. Reportes de auditoría de seguridad informática;
7. Reportes de análisis de incidentes informáticos;
8. Informes de gestión de incidentes de seguridad informática;
9. Reporte de controles de seguridad informática implementados; y,
10. Reportes de pruebas de intrusión a plataformas de hardware, software y redes de datos.

Gestión de Gobierno de TIC

1. Plan operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la coordinación;
2. Plan estratégico institucional de tecnologías de la información actualizado;
3. Reportes de control y seguimiento de planes y proyectos de la coordinación;
4. Informes de gestión de la dirección e indicadores de medición de la coordinación;
5. Presupuesto anual de la coordinación actualizado;
6. Plan institucional de riesgos de tecnologías de la información actualizado;
7. Procedimiento control de calidad de TIC;
8. Reporte de sets de pruebas de proyectos y cambios de sistemas;
9. Informes de control de calidad proyectos y cambios;
10. Informe de procesos estándares y buenas prácticas de gestión TI implementados;
11. Reporte de pruebas de proyectos y cambios;
12. Catálogo actualizado de servicios informáticos; y,
13. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados.

10.2.1.2.2 Gestión de Infraestructura y Operaciones TI**Misión:**

Implementar y administrar plataformas de hardware, software y redes de datos que por medio de la provisión oportuna garanticen la continuidad, disponibilidad, rendimiento, seguridad y capacidad óptima de los sistemas y servicios informáticos.

Responsable: Director/a de Infraestructura y Operaciones TI

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales en materia de su competencia;
2. Gestionar la capacidad de la infraestructura para un rendimiento adecuado del procesamiento de datos;
3. Gestionar la continuidad de las operaciones de TIC que evite suspensión del servicio a los usuarios;
4. Gestionar la disponibilidad de los sistemas y servicios informáticos institucionales;

5. Elaborar y establecer normas, procedimientos, estándares de operación y de monitoreo de plataformas de hardware, software y redes de datos;
6. Inventariar equipos y parámetros de configuración de plataformas de hardware, software y redes de datos;
7. Dirigir, instalar, configurar, administrar y monitorear plataformas de hardware, software y redes de datos;
8. Administrar la arquitectura de plataformas de hardware, software y redes de datos;
9. Gestionar cambios de plataformas de hardware, software y redes de datos en coordinación con las Direcciones que conforman la Coordinación de TIC;
10. Administrar y configurar plataformas de hardware, software y redes de datos para ambientes de pruebas, desarrollo, producción, capacitación y proyectos;
11. Administrar, controlar y operar los centros de datos de la Institución;
12. Elaborar y establecer planes para recuperación de desastres y de continuidad de las actividades de TIC de la Institución;
13. Solucionar incidentes y problemas de plataformas de hardware, software y redes de datos escalados por los niveles de soporte establecidos;
14. Ejecutar pasos a producción de nuevas plataformas de hardware, software, redes de datos y aplicaciones o cambios a las existentes;
15. Administrar bitácoras de operaciones del centro de datos y de redes de datos;
16. Analizar y evaluar nuevas tecnologías para plataformas de hardware, software y redes de datos;
17. Establecer políticas de seguridad informática para plataformas de hardware, software y redes de datos;
18. Presentar especificaciones técnicas para contratación de plataformas de hardware, software y redes de datos;
19. Administrar la base de datos de proveedores de plataformas de hardware, software y redes de datos;
20. Gestionar el cumplimiento de niveles de servicio y garantías técnicas contratadas;
21. Cumplir los niveles de servicio internos establecidos por la Coordinación de TIC;
22. Gestionar mantenimientos de plataformas de hardware, software y redes de datos en coordinación con las demás Direcciones de la Coordinación de TIC;
23. Gestionar con la dirección a cargo la ejecución de obras civiles o de otra índole que puedan afectar las redes y los centros de datos;

24. Gestionar servicios de telefonía IP y comunicaciones unificadas para la Institución;
25. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
26. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
27. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Infraestructura.
- Gestión de Plataformas de Software.
- Gestión de Redes y Comunicaciones.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Infraestructura

1. Plan de capacidad de hardware, actualizado;
2. Plan de continuidad de TIC institucional, actualizado;
3. Plan de recuperación de desastres, actualizado;
4. Informe de equipos físicos y virtuales instalados y en operación;
5. Reportes de disponibilidad de plataformas de hardware;
6. Reportes de monitoreo de equipos de hardware;
7. Reportes de resolución de incidentes y problemas de equipos;
8. Pruebas de contingencia de centros de datos;
9. Bitácora de operaciones, actualizada;
10. Plan de respaldos, actualizado;
11. Respaldos de datos e información;
12. Informes de restauración de respaldos;
13. Plan mantenimiento preventivo de equipos, actualizado;
14. Informes de cumplimiento de niveles de operación;
15. Informes de control de contratos de soporte y mantenimiento de equipos;
16. Informe de equipos físicos y virtuales inventariados;
17. Informes de cambios y mantenimientos de infraestructura;
18. Reportes de control de proyectos asignados;

19. Especificaciones técnicas para contratación de equipos; y,

20. Reportes de mantenimiento de centros de datos.

Gestión de Plataformas de Software

1. Reporte de software base en operación (sistemas operativos, bases de datos, middleware, virtualización, otros);
2. Reportes de monitoreo de software base;
3. Reportes de solución de incidentes y problemas de software base;
4. Plataformas institucionales de gestión en operación (email, gestión documental, AFIS, HSM, otros);
5. Informes de cumplimiento de niveles de operación;
6. Informes de control de contratos de software base;
7. Reporte de inventario actualizado de software base;
8. Reporte de cambios y mantenimientos de software base;
9. Reportes de control de proyectos;
10. Especificaciones técnicas para contratación de software base;
11. Reportes de disponibilidad de plataformas de software;
12. Procedimientos de estándares de operación; y,
13. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados.

Gestión de Redes y Comunicaciones

1. Diseños de redes físicas y virtuales (LAN/WAN alámbricas e inalámbricas);
2. Reporte de redes físicas y virtuales en operación;
3. Informe de equipos de red y seguridad de red en operación;
4. Reportes de monitoreo de redes;
5. Reportes de solución de incidentes y problemas de redes;
6. Reportes de disponibilidad de enlaces de datos de terceros;
7. Informes de control de contratos de redes con terceros;
8. Reportes de utilización efectiva de redes;
9. Informe sobre respaldos de configuración de redes;
10. Plan de mantenimiento de equipos de redes actualizado;

11. Manuales técnicos de redes;
12. Informe sobre inventario de enlace de datos;
13. Informe sobre inventario de equipos y software de redes a nivel nacional;
14. Reporte de configuraciones de centrales telefónicas IP;
15. Reportes de monitoreo de tráfico de centrales telefónicas;
16. Informes de cambios y mantenimientos de redes;
17. Informe sobre pruebas de seguridad de redes.

10.2.1.2.3 Gestión de Soporte e Interoperabilidad

Misión:

Gestionar la interoperabilidad con entidades externas y facilitar soporte técnico oportuno a requerimientos de usuarios por medio de una gestión adecuada de incidentes y problemas informáticos que permita garantizar la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Responsable: Director/a de Soporte e Interoperabilidad

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales en materia de su competencia;
2. Gestionar el centro de atención a usuarios a nivel nacional (soporte nivel 0);
3. Controlar, clasificar, priorizar y asignar solicitudes de soporte de usuarios, de aplicaciones/servicios, redes o infraestructura;
4. Supervisar el seguimiento y atención oportuna de las solicitudes escaladas a otros niveles de soporte de aplicaciones/servicios, redes o infraestructura;
5. Gestionar incidentes, problemas y mantenimientos de aplicaciones/servicios, redes o infraestructura;
6. Gestionar y medir los niveles de servicios internos de TIC;
7. Gestionar el soporte de aplicaciones institucionales;
8. Inventariar equipos, aplicaciones, servicios a disposición de los usuarios;
9. Gestionar el mantenimiento periódico de equipos de usuarios o de uso común para asegurar su óptimo funcionamiento;
10. Elaborar, controlar y aplicar políticas, estándares y procedimientos para soporte tecnológico;

11. Dirigir la instalación, configuración y controlar equipos y aplicaciones ofimáticas e institucionales para los usuarios;
12. Elaborar reportes de actividad y productividad de la dirección;
13. Analizar necesidades de entrenamiento/capacitación informática para reducir las solicitudes de soporte;
14. Diseñar servicios tecnológicos para interoperabilidad con entidades externas;
15. Administrar la asistencia tecnológica para la entrega de servicios de interoperabilidad con entidades externas;
16. Administrar el sistema de gestión de eventos de seguridad informática;
17. Elaborar acuerdos de niveles de servicio y uso de los servicios de interoperabilidad;
18. Facilitar información a las áreas respectivas para provisión y facturación de servicios de interoperabilidad;
19. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
20. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Soporte e Interoperabilidad;
21. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
22. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Soporte de Usuarios.
- Gestión de Soporte de Aplicaciones.
- Gestión de Interoperabilidad.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Soporte de Usuarios

1. Reporte de tickets atendidos de soporte a requerimientos de usuarios;
2. Reportes de gestión de atención de requerimientos;
3. Notificaciones de incidentes y problemas;
4. Notificaciones de mantenimientos planificados y no planificados;

5. Informe sobre inventario actualizado de equipos y software de usuarios finales;
6. Base de datos de conocimientos de incidentes y problemas, actualizada;
7. Reportes de incidentes de seguridad informática;
8. Procedimientos estándares de operación;
9. Reportes de escalamiento de tickets de soporte;
10. Informes de mantenimiento de equipos y software de usuario;
11. Instructivos para uso de equipos y software de usuarios;
12. Informe sobre pruebas de sistemas y equipos informáticos; y,
13. Reportes de comisiones técnicas a otras dependencias.

Gestión de Soporte de Aplicaciones

1. Informe sobre inventario de aplicaciones, actualizado;
2. Reportes de monitoreo de aplicaciones;
3. Reportes de atención de solicitudes de soporte de aplicaciones;
4. Reportes de solución de incidentes y problemas de aplicaciones;
5. Informes de control de contratos de soporte de aplicaciones;
6. Informes de cambios y mantenimientos de aplicaciones;
7. Reportes de disponibilidad de aplicaciones;
8. Manuales de soporte de aplicaciones;
9. Programas de software de monitoreo y operación de aplicaciones;
10. Reportes de pasos a producción nuevas o cambios de aplicaciones;
11. Reportes de gestión de incidentes y problemas;
12. Reportes de gestión de mantenimiento de infraestructura y sistemas;
13. Acuerdos de niveles de servicios de TIC;
14. Encuestas de satisfacción de usuarios;
15. Base de datos de ítems tecnológicos (CMDB);
16. Reporte de solicitudes de cambios de sistemas; y,
17. Reportes de medición de niveles de servicios.

Gestión de Interoperabilidad

1. Informes técnicos para implementación de servicios de interoperabilidad;
2. Pruebas de interoperabilidad con entidades externas;
3. Servicios de interoperabilidad implementados;
4. Acuerdos de confidencialidad para uso de servicios de interoperabilidad;
5. Catálogo de servicios Web para interoperabilidad;
6. Reportes estadísticos de servicios de interoperabilidad para facturación;
7. Manuales técnicos y de usuarios de servicios de interoperabilidad;
8. Reportes de entrega-recepción de servicios de interoperabilidad con entidades externas;
9. Informes de cumplimiento de niveles de servicio para interoperabilidad;
10. Informes de gestión de incidentes de interoperabilidad;
11. Propuestas de políticas, procedimientos y normas tecnológicas para implementación de servicios de interoperabilidad; y,
12. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados.

10.3 PROCESOS ADJETIVOS

10.3.1 Gestión General de Planificación y Gestión Estratégica.

Misión:

Coordinar, ejecutar y evaluar los procesos de planificación estratégica e inversión en la formulación de planes, programas y proyectos, mediante la adaptación de metodologías de gestión por procesos, el seguimiento y evaluación oportuno que permita obtener niveles óptimos de calidad de la gestión institucional a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Responsable: Coordinador/a General de Planificación y Gestión Estratégica

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales en materia de planificación y gestión estratégica;
2. Articular la Planificación Operativa anual de las Direcciones a su cargo;
3. Disponer directrices y lineamientos tácticos para la ejecución de planes, programas y proyectos institucionales, e informar de su avance y resultados a la Dirección General;

4. Liderar la formulación de los planes y lineamientos de acción estratégicos y operativos de la Administración institucional en coordinación con las diferentes gestiones administrativas;
5. Estructurar y coordinar la ejecución de la planificación anual de las direcciones de la institución;
6. Controlar y evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales;
7. Coordinar la implementación de un sistema de gestión de calidad que promueva la productividad de los procesos institucionales;
8. Coordinar la gestión e implementación de proyectos institucionales en conjunto con la Dirección de planes, programas y proyectos;
9. Proponer lineamientos y requisitos para la construcción de obras de infraestructura;
10. Coordinar y disponer la ejecución de obras de infraestructura;
11. Controlar y dar seguimiento a la ejecución de obras de infraestructura
12. Coordinar la actualización de la herramienta Gobierno por Resultados de toda la Institución;
13. Disponer mecanismos de articulación entre las direcciones a su cargo;
14. Apoyar y monitorear los procesos desconcentrados;
15. Evaluar informes de gestión y de resultados del área;
16. Monitorear el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo;
17. Controlar y evaluar los reportes y actualización de la herramienta de Gobierno por Resultados de las direcciones a su cargo; y,
18. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

10.3.1.1 Gestión de Planificación e Inversión

Misión:

Gestionar la planificación e inversión institucional, a través de herramientas e instrumentos de planificación que permitan un nivel eficiente de gestión, priorizando las necesidades de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Responsable: Director/a de Planificación e Inversión

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales en materia de planificación e inversión;

2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Establecer y difundir políticas, normas, lineamientos y procedimientos de planificación e inversión;
4. Dirigir y evaluar la elaboración y ejecución de la planificación Estratégica y Operativa, PPPP,PAPP, PAI y demás instrumentos de planificación;
5. Consolidar la proforma presupuestaria elaborada en base a la reprogramación Anual de la Política Pública;
6. Analizar y consolidar la programación cuatrimestral, así como la reprogramación técnica y financiera de las actividades y/o proyectos a ejecutarse;
7. Gestionar la aprobación y difundir los instrumentos de planificación;
8. Concertar con las diferentes gestiones administrativas la ejecución de rubros de gastos corriente e inversión, así como su respectivo seguimiento;
9. Consolidar y supervisar la ejecución del Plan Anual de Políticas Públicas;
10. Mantener actualizado el sistema de Planificación e Inversión Pública;
11. Supervisar el ingreso y la calidad de la información ingresada al sistema estadístico institucional;
12. Desarrollar análisis económicos que permitan la optimización y racionalización de los recursos institucionales;
13. Difundir lineamientos económicos y metodologías para optimizar y racionalizar el gasto institucional en función de escenarios prospectivos;
14. Generar análisis de costos por cada coordinación zonal y a nivel nacional;
15. Generar estudios de determinación de costos, gastos e ingresos institucionales para la generación de análisis financieros;
16. Supervisar y gestionar la creación, seguimiento y actualización de información en la herramienta Gobierno por Resultados;
17. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Planificación e Inversión;
18. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
19. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Planificación e Inversión.
- Gestión de Costos y Estadística.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Gestión de Planificación e Inversión

1. Plan operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Plan Anual y Plurianual de Inversión (PAI);
4. Propuestas de políticas, normas, lineamientos y procedimientos de inversión;
5. Reformas presupuestarias para la redistribución de recursos de inversión;
6. Informes de reformas presupuestarias por programas y proyectos;
7. Informe de análisis de necesidades de financiamiento por proyecto de inversión;
8. Informes de evaluación e impacto de proyectos de inversión;
9. Reportes de flujos de caja y saldos por partida presupuestaria por proyecto de inversión;
10. Plan Estratégico Institucional (PEI);
11. Directrices de planificación para la formulación de la Planificación Institucional anual;
12. Programación plurianual de la política pública (PPPP);
13. Programación anual de la política pública (PAPP);
14. Informe de ejecución del Plan Anual de Políticas Públicas;
15. Proforma presupuestaria consolidada;
16. Plan anual de compras públicas aprobado;
17. Informes de modificaciones presupuestarias aprobadas;
18. Informes de seguimiento y evaluación de la planificación institucional (PEI, PPPP, PAPP, PAI);
19. Acciones preventivas, correctivas y de mejora de los planes institucionales;
20. Informes de seguimiento y evaluación de las Políticas de Planificación;

21. Informes de evaluación de presupuesto asignado a la institución;
22. Reportes de ejecución presupuestaria;
23. Reportes de comité de gestión de la información;
24. Análisis de presencia institucional en territorio;
25. Matriz de competencias;
26. Modelo de Gestión;
27. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
28. Informes estadísticos de la gestión de Planificación e Inversión.

Gestión de Costos y Estadística

1. Modelos econométricos de producción;
2. Proyecciones y pronósticos en base a modelos econométricos;
3. Propuestas de políticas económicas en base a modelos econométricos;
4. Informe consolidado de estadísticas de las diferentes gestiones administrativas institucionales;
5. Reportes estadísticos de gestión institucional;
6. Informes de gestión institucional;
7. Reporte de cumplimiento del ingreso de información institucional en el sistema estadístico;
8. Informe de análisis por centro de costo para cada coordinación zonal y a nivel nacional;
9. Estudios de determinación de costos, gastos e ingresos institucionales para la generación de análisis financieros;
10. Informes estadísticos de la gestión de Costos y Estadísticas.

10.3.1.2 Gestión de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

Misión:

Gestionar los planes, programas y proyectos a través de la generación de políticas, metodologías y herramientas de gestión de proyectos que permitan el seguimiento y evaluación de los mismos, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Responsable: Director/a de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales y a gerentes de proyectos en temas de planes, programas y proyectos;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Desarrollar e implementar las herramientas que permitan estandarizar el diseño, seguimiento y cierre de planes, programas y proyectos institucionales;
4. Analizar la prefactibilidad de programas y proyectos;
5. Alinear y/o centralizar los recursos (Talento Humano, Financieros y Operativos) mediante la creación de programas o portafolios de proyectos;
6. Centralizar la comunicación entre directores, patrocinadores y otros interesados de proyectos;
7. Generar y mantener actualizado el repositorio de información de planes, programas y proyectos;
8. Generar el compendio de conocimiento (ficha resumen y lecciones aprendidas) sobre planes, programas y proyectos para su difusión;
9. Conformar la comisión para el análisis y aprobación de planes, programas y proyectos;
10. Proponer requerimientos de capacitación para integrantes de planes, programas y proyectos;
11. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
12. Supervisar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo;
13. Administrar el repositorio de planes, programas y proyectos;
14. Informar sobre los avances y retrasos en la ejecución de planes, programas y proyectos a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, a fin de tomar acciones correctivas;
15. Gestionar la herramienta de Gobierno por Resultados;
16. Solicitar planes de acción para cumplimiento de metas en GPR;
17. Asegurar la actualización oportuna y la calidad de la información de los procesos registrados en el Sistema GPR;
18. Garantizar la implementación y cumplimiento de la metodología de Gobierno por Resultados;
19. Asesorar en la formulación de indicadores de gestión, resultados e impacto de los mismos; y,

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

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Planes, Programas y Proyectos.
- Gestión de Seguimiento de Gestión Institucional.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Planes, Programas y Proyectos

1. Plan operativo, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Propuestas de políticas, metodologías y plantillas para el diseño, seguimiento y cierre de proyectos;
3. Instructivo de seguimiento de planes, programas y proyectos;
4. Informes de análisis de factibilidad con elementos de estudio de mercado, técnico y financiero;
5. Informes de recomendaciones para reducción de riesgos y amenazas acorde a metodología de identificación de riesgos;
6. Reportes de seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos;
7. Reportes de capacitaciones sobre planes, programas y proyectos;
8. Repositorio de información actualizado sobre planes, programas y proyectos;
9. Compendio de conocimiento de expertos (mejores prácticas, lecciones aprendidas);
10. Reportes de conformación de comisiones para análisis y aprobación de planes, programas y proyectos;
11. Matriz de detección de necesidades de capacitación de integrantes de planes, programas y proyectos;
12. Matriz de indicadores de gestión de planes, programas y proyectos;
13. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
14. Informes estadísticos de la gestión de Planes, Programas y Proyectos.

Gestión de Seguimiento de Gestión Institucional

1. Plan estratégico de la dirección;
2. Plan de implementación y actualización de la herramienta GPR;

3. Plan Anual Comprometido; procesos y la calidad de los servicios en coordinación con las direcciones pertinentes;
4. Plan Anual Terminado;
5. Reporte de cumplimiento de metas y proyectos;
6. Información institucional ingresada y depurada en GPR;
7. Reportes de capacitación en metodología de Gobierno por Resultados;
8. Informes estadísticos de la gestión de Seguimiento de Gestión Institucional.

10.3.1.3 Gestión de Servicios, Procesos y Calidad

Misión:

Institucionalizar el modelo de gestión de procesos, con el fin de alcanzar una gestión organizacional de calidad y promover una cultura de mejora continua que genere productos y servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.

Responsable: Director/a de Servicios de Procesos y Calidad

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales en materia de su competencia;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Asesorar en la definición, implementación de políticas, objetivos, procesos, metodologías y herramientas para la gestión por procesos;
4. Establecer lineamientos y coordinar con los responsables de los procesos de la institución la elaboración de propuestas de proyectos de mejora;
5. Coordinar el funcionamiento del Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional;
6. Institucionalizar un modelo de gestión por procesos acorde a las normativas, guías metodológicas y demás lineamientos establecidos por el ejecutivo;
7. Realizar estudios técnicos para la utilización de mecanismos y herramientas relativas a la administración por procesos y la calidad de los servicios;
8. Realizar análisis de impacto en la implementación de la administración de procesos;
9. Realizar diagnósticos sobre la situación actual y deseada en relación a la gestión de los procesos institucionales;
10. Capacitar en políticas, objetivos, procesos, metodologías y herramientas para la gestión por

11. Administrar el catálogo de procesos de la Institución;
12. Asegurar la calidad de los procesos mediante auditorías a la gestión, aplicación de metodologías y herramientas para la gestión por procesos;
13. Gestionar la arquitectura de procesos de la Institución;
14. Comunicar e implementar la documentación técnica de los procesos de la Institución;
15. Asegurar que se establezca un sistema para el control del desempeño, la mejora continua de los servicios y la gestión de procesos institucionales;
16. Identificar la cartera de proveedores críticos para procesos sustantivos;
17. Coordinar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión;
18. Administrar planes, programas y proyectos de mejora de los procesos institucionales y de la calidad de los servicios institucionales;
19. Establecer los mecanismos para el aseguramiento de la calidad de los procesos y de los servicios de la institución;
20. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
21. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Servicios, Procesos y Calidad;
22. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
23. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

1. Plan operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Plan de levantamiento, análisis y guía para la implementación de procesos;
4. Plan de Auditoría de Gestión;
5. Estructura del Sistema Integrado de Gestión;
6. Propuestas de Políticas, normas, protocolos, instrumentos, metodologías y lineamientos para la gestión de procesos;

7. Catálogo de procesos y productos institucionales actualizados;
8. Cartera de proveedores críticos para procesos sustantivos;
9. Estudios técnicos de gestión por procesos;
10. Reporte de procesos críticos priorizados;
11. Mapa de procesos;
12. Manual de procedimientos;
13. Flujos de procesos de situación actual;
14. Líneas base de los indicadores de los procesos y/o servicios;
15. Propuesta de metas de los indicadores establecidos;
16. Propuesta de automatización e integración de procesos;
17. Propuesta de proyectos de mejoras de procesos institucionales;
18. Cronograma de implementación de procesos automatizados;
19. Plan de capacitación de políticas, objetivos, procesos, metodologías y herramientas para la administración por procesos y la calidad de los servicios en coordinación con las direcciones pertinentes;
20. Plan de comunicación interna y externa sobre la gestión de procesos en coordinación con la Dirección de Comunicación Social;
21. Documentación de los procesos institucionales;
22. Sistema de administración de mejora continua;
23. Manual de procesos mejorados;
24. Flujo de procesos mejorados;
25. Indicadores de procesos y/o servicios con sus responsables;
26. Instructivos operativos;
27. Fichas de procesos y servicios;
28. Informe de diagnóstico situacional y acciones de mejora sobre gestión por procesos;
29. Informe de actualización del manual de procesos;
30. Informe de seguimiento, mejoramiento y control de diseño de procesos a nivel central y zonal;

31. Informe de documentación de los procesos institucionales mejorados e implementados;
32. Informe de auditorías sobre procesos institucionales;
33. Informe de evaluación y control del sistema integrado de gestión;
34. Reporte actualizado de la herramienta de Gobierno por Resultados;
35. Informes estadísticos de gestión de la dirección.

10.3.2 Gestión de Cambio de Cultura Organizativa

Misión:

Gestionar los procesos de atención al público en base a las políticas, estrategias de transformación y gestión del cambio de cultura organizacional para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos.

Responsable: Director/a de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a autoridades, funcionarios y trabajadores en materia de su competencia;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Monitorear y medir la calidad en el servicio;
4. Definir políticas y procedimientos de atención al ciudadano;
5. Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos institucionales en la prestación de servicios;
6. Generar reportes de quejas, felicitaciones y medición de calidad de atención a ciudadanos;
7. Analizar las necesidades, inquietudes o requerimientos de los usuarios;
8. Elaborar reportes e informes requeridos por entidades rectoras en lo que compete a la atención al usuario;
9. Gestionar la elaboración de informes estadísticos sobre índices de satisfacción del usuario;
10. Proponer metodologías y herramientas que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios;
11. Proponer mejoras a los procesos de atención al usuario;
12. Coordinar y realizar estudios y medición de clima laboral y cultura organizacional;

13. Coordinar, implementar buenas prácticas sobre los procesos de responsabilidad social y ambiental;
 14. Evaluar la implementación de buenas prácticas sobre los procesos de responsabilidad social y ambiental;
 15. Desarrollar y promover campañas para fortalecimiento o cambio de cultura organizacional;
 16. Implementar planes de sensibilización y socialización en el ámbito de gestión del cambio e innovación que permitan generar sentido de pertenencia en la Institución;
 17. Coordinar, implementar planes de comunicación y capacitación en gestión del cambio de cultura organizacional en coordinación con la Dirección de Comunicación Social y Administración de Recursos Humanos;
 18. Gestionar la implementación del código de ética institucional, así como monitorear el cumplimiento y empoderamiento del mismo;
 19. Asesorar a funcionarios, servidores y trabajadores en materia de cambio de cultura organizativa;
 20. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
 21. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Cambio de Cultura Organizativa;
 22. Monitorear el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
 23. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.
5. Informes de seguimiento de gestión de los equipos conformados por agentes del cambio institucional;
 6. Estudios de clima laboral y cultura organizacional a nivel nacional;
 7. Propuesta de acciones de mejora de clima laboral y cultura organizacional;
 8. Cronograma de campañas para fortalecimiento o cambio de cultura organizacional;
 9. Reporte de medición de indicadores de las estrategias de cambio de cultura organizacional;
 10. Plan de buenas prácticas de responsabilidad social y ambiental;
 11. Informe de avance de aplicación del plan de buenas prácticas de responsabilidad social y ambiental;
 12. Propuestas de políticas y herramientas de gestión del cambio para establecer y mantener una comunicación y convivencia institucional;
 13. Código de Ética;
 14. Informe de estrategias para implementar el Código de Ética;
 15. Informe de implementación del Código de Ética;
 16. Plan de Mitigación Social;
 17. Informes de medición y/o diagnóstico institucional;
 18. Informes estadísticos de la gestión de Clima y Cambio de Cultura Organizacional;

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Clima y Cambio de Cultura Organizacional.
- Gestión de Atención al Ciudadano.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Clima y Cambio de Cultura Organizacional

1. Informe de evaluaciones para medir apertura al cambio;
2. Informe de talleres de análisis sobre impacto de cambios organizativos;
3. Plan de comunicación y capacitación de cambios organizacionales en coordinación con la Dirección de Comunicación Social y Administración de Recursos Humanos;
4. Informe de avances y resultados de gestión del cambio por reestructura;

Gestión de Atención al Ciudadano

1. Plan operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Informe de necesidades de capacitación para la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación en materia de atención al ciudadano en coordinación con la Dirección de Administración de Recursos Humanos;
3. Plan estratégico de la dirección;
4. Proyectos de normativa en materia de atención al ciudadano;
5. Plan anual de asistencia y mejoramiento de servicio al ciudadano;
6. Estudios de medición del grado de satisfacción del ciudadano;
7. Guiones para atención vía call center;

8. Lineamientos y protocolos para canales de atención digital y presencial;
9. Informes de disponibilidad de canales de atención;
10. Informes de llamadas y consultas telefónicas;
11. Informes estadísticos de quejas y felicitaciones de usuarios;
12. Encuestas para evaluación de satisfacción al usuario;
13. Informes consolidado de evaluación de atención al usuario;
14. Informes consolidados de medición de grado de satisfacción del ciudadano (visitas por cliente fantasma);
15. Informes estadísticos de la gestión de Atención al Ciudadano;
16. Reportes actualizados de la Herramienta de Gobierno por Resultados.

10.3.3 Gestión General de Asesoría Jurídica

Misión:

Proporcionar asesoramiento jurídico en todas las ramas del derecho y patrocinar a la Institución dentro de los procesos judiciales y extrajudiciales mediante la emisión de pronunciamientos y presentación de posiciones jurídicas, judiciales y extrajudiciales que garanticen la legalidad y constitucionalidad de las decisiones administrativas.

Responsable: Coordinador/a General de Asesoría Jurídica

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales, usuarios internos y externos en materia de su competencia;
2. Aprobar la planificación operativa de las direcciones a su cargo;
3. Planificar, dirigir, evaluar y controlar las actividades de las direcciones a su cargo;
4. Absolver consultas jurídicas internas y externas sobre procesos administrativos que se lleven a cabo;
5. Ejercer la procuración judicial de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación;
6. Revisar los proyectos de leyes, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos;
7. Revisar y evaluar criterios unificados sobre normas en el ámbito de Identificación y Registro Civil;
8. Emitir criterios y dictámenes de carácter jurídico legal sobre asuntos sometidos a su conocimiento;

9. Supervisar y certificar que los actos y documentos generados por las direcciones a su cargo guarden conformidad con el ordenamiento jurídico vigente;
10. Coordinar y emitir directrices, procedimientos y normativa legal para las instancias de asesoría jurídica a nivel zonal en los aspectos que se deriven de la gestión institucional;
11. Monitorear y evaluar la gestión de las direcciones a su cargo;
12. Emitir informes de gestión y de resultados del área;
13. Controlar y evaluar los reportes y actualización de la herramienta de Gobierno Por Resultados de las direcciones a su cargo; y,
14. Las demás que le sean asignadas o delegadas por autoridad competente.

10.3.3.1 Gestión de Patrocinio y Normativa

Misión:

Desarrollar y proponer proyectos de normativa y representar a la máxima autoridad, dentro de los procesos judiciales y extrajudiciales en defensa de los intereses institucionales, a través de la intervención oportuna que contribuya a mejorar la gestión administrativa y operativa institucional.

Responsable: Director/a de Patrocinio y Normativa

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades institucionales en asuntos concernientes al patrocinio judicial y extrajudicial;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Patrocinar judicial y extrajudicialmente en representación de la Institución;
4. Impulsar, supervisar y evaluar los procesos judiciales y extrajudiciales en el ámbito nacional;
5. Establecer y difundir lineamientos generales y específicos respecto de la presentación de escritos judiciales y extrajudiciales;
6. Autorizar la intervención de los responsables jurídicos para procesos judiciales y extrajudiciales;
7. Judicializar los resultados de las investigaciones institucionales en caso de que lo amerite;
8. Coordinar la correcta intervención en los procesos judiciales y extrajudiciales de las unidades desconcentradas;
9. Proponer de oficio o a petición de parte proyectos de ley, normativas, reglamentos e instructivos que beneficien a la institución y a las y los usuarios;

10. Informar a las instancias correspondiente las leyes, normativas, reglamentos e instructivos aprobados;
11. Recopilar y mantener archivo de leyes, normativas, reglamentos e instructivos internos y externos vigentes;
12. Revisar las leyes, normativas, reglamentos e instructivos vigentes para emitir los instrumentos jurídicos idóneos;
13. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
14. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Asesoría Jurídica;
15. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
16. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Unidad de Patrocinio.
- Gestión de Unidad de Normativa

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Unidad de Patrocinio

1. Reporte de escritos judiciales;
2. Reporte de demandas en el ámbito de su competencia;
3. Reporte de contestación a demandas;
4. Escrito de pruebas en el ámbito de sus competencias;
5. Alegatos finales llevados a cabo en la Institución;
6. Actas de audiencias judiciales y extrajudiciales;
7. Recursos de apelación en procesos judiciales;
8. Recursos de casación a favor de la Institución ante la Corte Nacional de Justicia;
9. Recursos de reposición a favor de la Institución en instancias administrativas y/o judiciales;
10. Recursos de revisión a favor de la Institución en instancias administrativas y/o judiciales;
11. Acciones extraordinarias de protección a favor de la Institución ante la Corte Constitucional;
12. Denuncias penales en contra de terceros;
13. Reportes de avances de procesos judiciales y extrajudiciales;
14. Informes estadísticos de la gestión de Patrocinio.

Gestión de Unidad de Normativa

1. Plan Operativo, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Proyectos de reglamentos internos;
4. Proyectos de manuales operativos;
5. Proyectos de Instructivos de servicios;
6. Proyectos de actos normativos generales;
7. Proyectos de ley;
8. Proyectos de delegaciones para suscribir documentos a nombre de la máxima autoridad;
9. Proyectos de derogatorias;
10. Reportes generales de normativa referencial o de cumplimiento obligatorio;
11. Reportes actualizados de la herramienta de Gobierno por Resultados;
12. Informes estadísticos de la gestión de Normativa.

10.3.3.2 Gestión de Asesoría Jurídica

Misión:

Asistir jurídicamente y absolver las consultas de usuarios internos y externos a fin de que los actos administrativos emanados cumplan con los procedimientos y normas establecidas en el ordenamiento jurídico.

Responsable: Director/a de Asesoría Jurídica

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar en materia jurídica a las diferentes unidades administrativas y usuarios;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Absolver consultas jurídicas presentadas por las unidades administrativas y usuarios;
4. Elaborar resoluciones de carácter individual;
5. Supervisar calidad y tiempo de respuesta en la emisión de resoluciones de carácter individual;
6. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
7. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Asesoría Jurídica;
8. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,

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

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Contratación Pública y Convenios.
- Gestión de Dictámenes Jurídicos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Contratación Pública y Convenios

1. Plan Operativo, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Instrumento de revisión de términos de referencia;
4. Resolución de inicio en procesos de contratación pública;
5. Resolución de declaración desierto en procesos de contratación pública;
6. Resolución de cancelación de proceso de contratación pública;
7. Resolución de adjudicatario fallido;
8. Resolución de extinción de acto administrativo en contratación pública;
9. Resolución de adjudicación de procesos de contratación pública;
10. Resolución de terminación unilateral de contrato;
11. Resolución de modificación PAC previo a la ejecución del proceso de contratación;
12. Instrumento de terminación de mutuo acuerdo;
13. Contratos principales, complementarios y modificatorios;
14. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
15. Informes estadísticos de la gestión de Contratación Pública y Convenios.

Gestión de Dictámenes Jurídicos

16. Dictámenes jurídicos institucionales;
17. Providencias Administrativas y Resoluciones de carácter individual en materia de Régimen Disciplinario;
18. Absolución de consultas jurídicas de usuarios internos y externos;

19. Informe de seguimiento de resoluciones de carácter individual en materia de Identificación y Registro Civil;

20. Precedentes resolutivos;

21. Informes estadísticos de la gestión de Dictámenes Jurídicos.

10.3.4 Gestión de Comunicación Social

Misión:

Dirigir, asesorar y normar la gestión de la comunicación institucional, mediante la definición y ejecución de planes, proyectos y estrategias basadas en el marco de la Política de Comunicación Gubernamental, las cuales viabilicen el posicionamiento de la Institución en la opinión ciudadana y en los medios de comunicación.

Responsable: Director/a de Comunicación Social

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar en materia de comunicación a las autoridades institucionales;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Potencializar las habilidades comunicativas de las autoridades institucionales para exposiciones en medios;
4. Desarrollar y ejecutar planes de comunicación interna y externa;
5. Desarrollar la comunicación a través de canales digitales y contacto directo con los públicos internos y externos;
6. Coordinar y monitorear el contenido y actualización del portal web y redes sociales;
7. Administrar acciones de información y difusión en el marco de los lineamientos de comunicación expedidos por el gobierno nacional;
8. Evaluar el impacto de las estrategias de comunicación social aplicadas en los diferentes canales de información;
9. Concentrar el material comunicativo de zonas para su aprobación y posterior difusión;
10. Dirigir, apoyar y capacitar a los niveles desconcentrados en el desarrollo y aplicación de los lineamientos establecidos por la Dirección de Comunicación Social;
11. Difundir protocolos para el desarrollo de eventos institucionales y fortalecimiento de imagen institucional;

12. Analizar y coordinar la participación de autoridades institucionales en eventos nacionales e internacionales;
13. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
14. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Comunicación social;
15. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
16. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Producción Gráfica y Reproducción Audiovisual.
- Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Producción Gráfica y Reproducción Audiovisual

1. Material Audiovisual (tutoriales, banners institucionales, informativos para infochannels);
2. Artes para material impreso (afiches, trípticos, hojas volantes, guías, manuales);
3. Manual de imagen institucional;
4. Banco de imágenes y videos institucionales;
5. Revista institucional;
6. Website y redes sociales actualizadas;
7. Informes estadísticos de la gestión de Producción Gráfica y Reproducción Audiovisual.

Gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Interna

1. Plan Operativo, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de comunicación y de relacionamiento interno y externo;
3. Informe de eventos nacionales e internacionales (guiones, ficha de eventos, programa, invitaciones);
4. Bases argumentales;
5. Matriz resumen de exposiciones en medios;

6. Matriz de monitoreo de los medios de comunicación;
7. Informe de difusión de material informativo (boletines en medios de difusión interno y redes sociales);
8. Boletines de prensa para uso interno y externo;
9. Agenda de medios nacionales;
10. Reporte de ruedas y conferencias de prensa;
11. Informe de campañas de promoción y difusión;
12. Informes de impacto de la gestión de prensa y relaciones públicas;
13. Protocolos para el desarrollo de eventos institucionales y fortalecimiento de imagen institucional;
14. Reportes actualizados de la información en la herramienta de Gobierno por Resultados;
15. Informes estadísticos de la gestión de Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

10.3.5 Gestión de Investigación Civil y Monitoreo

Misión:

Asegurar la transparencia en la ejecución de los procesos sustantivos y la gestión adecuada de la seguridad de la información mediante la implementación de políticas, procesos, procedimientos y normas técnicas para garantizar la entrega confiable de servicios y productos institucionales.

Responsable: Director/a de Investigación Civil y Monitoreo

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a la máxima autoridad en materia de investigación civil y monitoreo en todas sus instancias;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Ejecutar acciones preventivas para detectar y evitar actos fraudulentos a través de auditorías;
4. Establecer e impulsar estrategias para prevenir, investigar y denunciar conductas irregulares en que incurrieren funcionarios y usuarios;
5. Difundir políticas, lineamientos, instructivos operativos para implementar mecanismos de investigación de las denuncias presentadas sobre conductas irregulares;
6. Asegurar el cumplimiento de convenios y notas reversales de cooperación interinstitucional en el ámbito de investigación civil;

7. Autorizar y controlar la asignación de claves y usuarios para el ingreso de información en la base de datos registral y de identidad;
8. Dar seguimiento a los procesos legales y administrativos instaurados como consecuencia de las investigaciones realizadas;
9. Generar lineamientos en materia de investigación civil y monitoreo;
10. Construir y administrar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información;
11. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
12. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Comunicación social;
13. Monitorear el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo;
14. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Investigación Civil, Prevención y Seguimiento.
- Gestión de Monitoreo.
- Gestión de Seguridad de la Información.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Investigación Civil, Prevención y Seguimiento

1. Plan Operativo, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Plan anual de auditoría de Investigación Civil, Prevención y Seguimiento;
4. Matriz de casos de Investigación Civil;
5. Informe de análisis técnicos jurídicos de investigación civil;
6. Plan de prevención civil y administrativo;
7. Plan de Mitigación de Amenazas de fraude Institucional;
8. Planes de acción y mejora en procesos de Investigación Civil, Prevención y Seguimiento;

9. Planes de contingencia para Investigación Civil, Prevención y Seguimiento;
10. Reportes de estadísticas de seguimiento de los procesos legales y administrativos instaurados como consecuencia de las investigaciones realizadas;
11. Reportes de avance de procesos de investigación;
12. Registros de respuesta a requerimientos de instituciones solicitantes relacionados a Investigación Civil;
13. Informe de campañas de prevención y concientización;
14. Reporte de administración de claves;
15. Manual de Investigación de casos de Falsedad Ideológica y documental;
16. Reportes actualizados de la información en la herramienta de Gobierno por Resultados;
17. Informes estadísticos de gestión de Investigación Civil, Prevención y Seguimiento.

Gestión de Monitoreo

1. Reportes de alertas de inconsistencias detectadas en el módulo de investigación de identidad;
2. Informes de estadísticas de seguimiento de monitoreo;
3. Reportes de avance de casos de actualización de identidad en el sistema informático;
4. Reportes estadísticos del sistema de detección de errores;
5. Lineamientos para almacenamiento de información de sistema de circuito cerrado de televisión;
6. Registro de novedades del sistema de circuito cerrado de televisión;
7. Informes estadísticos de gestión de Monitoreo.

Gestión de Seguridad de la Información

1. Sistema de Gestión de Seguridad de la información implementado;
2. Informes de ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información;
3. Informes estadísticos de gestión de Seguridad de la Información.

10.3.6 Gestión de Auditoría Interna

Misión:

Efectuar el control interno con posterioridad a la ejecución de las operaciones, los procesos administrativos, financieros, legales, operativos y estratégicos, gestión de

riesgos, para agregar valor y mejorar el desarrollo de las actividades institucionales; así como proporcionar asesoramiento a las autoridades, niveles directivos y servidores en el campo de su competencia en función del mejoramiento continuo del sistema de control interno.

Responsable: Director/a de Auditoría Interna

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Control de Auditoría Interna;
2. Realizar la evaluación posterior de las operaciones y actividades de la entidad a través de auditorías de gestión, exámenes especiales, verificaciones preliminares y operativos de control de vehículos;
3. Evaluar la eficacia del sistema de control interno, la administración de riesgos institucionales, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables;
4. Preparar los informes, memorandos resumen y remitirlos a la Contraloría General del Estado para su revisión y aprobación;
5. Comunicar los resultados provisionales relacionados con las acciones de control a los servidores y ex servidores;
6. Cumplir con el debido proceso en la ejecución de las acciones de control;
7. Efectuar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría interna y externa;
8. Asesorar en materia de control a la máxima autoridad y demás servidores de la Institución; y,
9. Cumplir las demás obligaciones señaladas en la Ley Orgánica de Contraloría General del Estado y su Reglamento General.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

1. Plan Anual de Control;
2. Notificaciones de inicio de las acciones de control;
3. Comunicaciones de resultados provisionales de las acciones de control;
4. Informes de verificaciones preliminares;
5. Informes borrador de las acciones de control;
6. Informes con indicios de responsabilidad penal;
7. Informes de avance de las acciones de control contempladas en el Plan Anual de Control;

8. Informes de control vehicular;
9. Informe de seguimiento a recomendaciones de auditoría interna y externa;
10. Reporte de comunicación de resultados;
11. Memorando resumen (Determinación de Responsabilidades administrativas y civiles);
12. Informes aprobados de las acciones de control; y,
13. Criterios de asesoría.

10.3.7 Gestión General Administrativa Financiera

Misión:

Coordinar y controlar la gestión de las direcciones a su cargo mediante la emisión de lineamientos y directrices que garanticen la eficiencia y eficacia de los procesos adjetivos de apoyo y faciliten el adecuado desempeño de los procesos sustantivos

Responsable: Coordinador/a General Administrativo Financiero

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades y unidades administrativas en materia de su competencia;
2. Coordinar, controlar y evaluar la gestión de las Direcciones de Administración de Recursos Humanos, Administrativa y Financiera incluidos los niveles descentrados en función de las disposiciones de la máxima autoridad y de las normativas, políticas, reglamentos y leyes vigentes;
3. Evaluar y aprobar los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, cualquiera sea su fuente de financiamiento en el ámbito de su competencia;
4. Autorizar los pagos correspondientes a los procedimientos de contratación en el ámbito de su competencia;
5. Emitir lineamientos y directrices que articulen las actividades de las Direcciones a su cargo;
6. Monitorear los actos administrativos relacionados con la administración de los recursos económicos y financieros de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación;
7. Evaluar informes de gestión y de resultados del área;
8. Controlar y evaluar los reportes y actualización de la herramienta de Gobierno por Resultados de las direcciones a su cargo; y,

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

10.3.7.1 Gestión Administrativa

Misión:

Administrar de forma efectiva los recursos materiales, bienes y documentación administrativa a través de la gestión integral de los procesos administrativos que garantice el desempeño eficiente de las actividades institucionales.

Responsable: Director/a Administrativo

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a la máxima autoridad y unidades administrativas en materia de su competencia;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Evaluar y aprobar los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes ejecución de obras y prestación de servicios incluidos los de consultoría cualquiera sea su fuente de financiamiento en el ámbito de su competencia;
4. Garantizar que los procesos de contratación cumplan con los requerimientos institucionales enmarcados en la normativa legal vigente;
5. Solicitar certificaciones presupuestarias a la Dirección Financiera para elevar los procesos a portal de compras públicas;
6. Asesorar en la elaboración de términos de referencia o especificaciones técnicas a las unidades requerentes;
7. Realizar la provisión, almacenamiento, entrega y custodia de bienes;
8. Solicitar a la máxima autoridad y a la Dirección Financiera la autorización para dar de baja bienes institucionales;
9. Supervisar la ejecución de los contratos de bienes, servicios, obras y consultorías conforme al plan aprobado;
10. Consolidar los requerimientos para la adquisición de bienes de catálogo electrónico y no electrónico;
11. Elaborar reportes de activos susceptibles para dar de baja, donación o destrucción;
12. Autorizar la movilización de vehículos dentro y fuera del perímetro urbano;
13. Elaborar planes de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura, vehículos y equipos institucionales;
14. Establecer y difundir lineamientos en materia de gestión administrativa;
15. Coordinar los procesos de control interno para el uso adecuado y mantenimiento de bienes;
16. Controlar el parque automotor institucional;
17. Establecer y actualizar la normativa de manejo documental;
18. Establecer lineamientos para digitalizar la documentación administrativa calificada como de conservación permanente;
19. Administrar el sistema de gestión documental;
20. Comunicar a la máxima autoridad el estado de trámites requeridos a través del sistema de gestión documental;
21. Mantener el registro del ingreso y despacho de documentación institucional;
22. Mantener actualizado el archivo institucional conforme a la tabla de plazos de conservación y eliminación documental;
23. Comunicar y socializar a nivel institucional disposiciones en el ámbito general;
24. Supervisar el cumplimiento de los procesos establecidos referentes al manejo documental de archivo administrativo;
25. Certificar documentos de los archivos administrativos a su cargo;
26. Proceder con la activación y desactivación de firma electrónica;
27. Organizar, ordenar, clasificar, codificar y ubicar la documentación administrativa;
28. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
29. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito Administrativo;
30. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
31. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Adquisiciones.
- Gestión de Administración de Bienes.

- Gestión de Mantenimiento y Servicio.
- Gestión de Transportes.
- Gestión de Secretaría.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Adquisiciones:

1. Plan operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Reporte de cotizaciones de requerimientos generados por las diferentes gestiones de la DIGERCIC;
4. Pliegos de adquisiciones de bienes, servicios, obras y consultorías;
5. Registros de procesos elevados a portal de compras públicas;
6. Reportes de procesos de contratación;
7. Reporte de órdenes de pago (viáticos, servicios básicos, arrendamiento, pasajes aéreos, planillas);
8. Informes de avance de cumplimiento de procesos de adquisiciones;
9. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
10. Informes estadísticos de la gestión de Adquisiciones.

Gestión de Administración de Bienes:

1. Informe de requerimientos para la adquisición de bienes de catálogo electrónico y no electrónico;
2. Reportes de entrega recepción de bienes;
3. Reportes estadísticos de bienes (existencias, ingresos y egresos);
4. Inventario y valoración de bienes;
5. Listado de baja de bienes;
6. Informes de conciliación de bienes;
7. Informes de conformidad de contratos;
8. Solicitudes para ejecución de pólizas;
9. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;

10. Informes estadísticos de la gestión de Administración de Bienes.

Gestión de Mantenimiento y Servicio:

1. Plan anual de mantenimiento de infraestructura, preventivo y correctivo;
2. Plan anual de mantenimiento de equipos, preventivo y correctivo;
3. Informes de conformidad de contratos de mantenimiento y servicios;
4. Términos de referencia y/o especificaciones técnicas para contrataciones de planes de mantenimiento y servicios;
5. Informes de seguimiento, monitoreo y control de la ejecución de contratos de mantenimiento y servicios;
6. Órdenes de pago de mantenimiento y servicios;
7. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
8. Informes estadísticos de la gestión de Mantenimiento y Servicio.

Gestión de Transportes:

1. Plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos;
2. Plan de adquisiciones y reposición de vehículos;
3. Informes de accidentes e incidentes de transporte;
4. Términos de referencia y/o especificaciones técnicas para contrataciones de planes de mantenimiento vehicular, rastreo satelital, seguro vehículos, pasajes aéreos, transporte de funcionarios;
5. Informes de seguimiento, monitoreo y control de la ejecución de contratos de mantenimiento vehicular y pasajes aéreos;
6. Informe de conformidad y solicitud de pago de contratos de mantenimiento vehicular y pasajes aéreos;
7. Reporte de boletos aéreos;
8. Informe de vehículos matriculados y documentación habilitantes para la circulación del parque automotor;
9. Registro y estadísticas de inventario de vehículos, accesorios y herramientas;
10. Registro y estadísticas de control de mantenimiento, lubricantes, combustibles y repuestos;

11. Registro y estadísticas de vigencia de matrículas, seguros obligatorios de accidentes de tránsito y SOAT;
12. Registro y estadísticas de órdenes de movilización;
13. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
14. Informes estadísticos de la gestión de Transportes.

Gestión de Secretaría:

1. Instructivos de manejo documental;
2. Informes de seguimiento de cumplimiento de trámites requeridos a través del sistema de gestión documental;
3. Registro de documentación del ingreso y despacho de documentación institucional;
4. Reportes estadísticos de documentos ingresados y despachados;
5. Reportes de eliminación documental;
6. Documentos administrativos certificados;
7. Registro de activación y desactivación de firma electrónica;
8. Reportes de entrega recepción de bienes documentales administrativos;
9. Informes estadísticos de la gestión de Secretaría.

10.3.7.2 Gestión Financiera

Misión:

Administrar y gestionar eficientemente los recursos financieros asignados a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación y aquellos que se generan por autogestión, verificando la transparencia, eficacia y economía en el uso de los mismos, dando cumplimiento al plan operativo institucional.

Responsable: Director/a Financiero

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a la máxima autoridad y unidades administrativas en materia de su competencia;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Realizar control previo en todas las etapas del proceso financiero;
4. Mantener vigente las garantías de contrataciones por bienes, servicios, obras y consultorías;

5. Ejecutar pagos conforme a las autorizaciones u órdenes de pago de las respectivas unidades autorizadoras de pago;
6. Efectuar arqueos de valores recaudados en efectivo y constataciones físicas de especies valoradas;
7. Presentar la información consolidada de la ejecución presupuestaria institucional a las autoridades y organismos de control;
8. Entregar información financiera veraz y oportuna para la correcta toma de decisiones;
9. Proponer lineamientos y aplicar métodos de control interno para la gestión financiera a nivel nacional de acuerdo a la normativa legal vigente;
10. Planear y controlar el desarrollo de la administración de los recursos económicos y financieros;
11. Ejecutar el presupuesto institucional conjuntamente con la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica en el marco de su competencia;
12. Asegurar la disponibilidad de fondos para el pago oportuno de todas las obligaciones correspondientes a su competencia conforme al presupuesto;
13. Organizar la información contable y financiera a ser remitida a la Contraloría General del Estado y demás organismos de control;
14. Generar la facturación para cobro de servicios de interoperabilidad;
15. Gestionar la nómina de personal a nivel nacional;
16. Manejar el presupuesto institucional;
17. Recopilar, verificar y generar el acopio de cédulas rechazadas a nivel nacional;
18. Custodiar, distribuir y consolidar las especies valoradas productos de sus ventas;
19. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
20. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Financiero;
21. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión su cargo; y,
22. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Contabilidad.
- Gestión de Presupuesto.

- Gestión de Tesorería.
- Gestión de Nómina
- Gestión de Especies Valoradas.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Contabilidad

1. Plan operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan estratégico de la dirección;
3. Informe de constatación física de bienes;
4. Informe de arqueos sorpresivos (fondo rotativo y caja chica);
5. Informes de baja de bienes;
6. Reportes de cierres de fondos globales (fondo rotativo, caja chica y fines específicos);
7. Declaraciones de impuestos (IVA, Retención en la Fuente);
8. Compras de devengado;
9. Ajustes contables de especies valoradas;
10. Liquidaciones económicas de obras y servicios;
11. Registro de cuadro de devengamiento de haberes;
12. Informe consolidado de análisis financiero institucional;
13. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
14. Informes estadísticos de la gestión de Contabilidad.

Gestión de Presupuesto

1. Informes de ejecución presupuestaria;
2. Certificaciones y reformas presupuestarias;
3. Certificaciones presupuestarias;
4. Proforma presupuestaria;
5. Programación cuatrimestral del compromiso y mensual de devengado en gastos;
6. Liquidación presupuestaria;
7. Comprobante único de registro del compromiso;
8. Informes de evaluación presupuestaria;
9. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;

10. Informes estadísticos de la gestión de Presupuesto.

Gestión de Tesorería

1. Comprobantes de pago y de ingreso;
2. Informe de programación cuatrimestral del compromiso y mensual de devengado en ingresos;
3. Informes para renovación de garantías;
4. Reporte de CUR's pagados;
5. Reporte de detalle de ingresos anuales en el Banco Central del Ecuador;
6. Reporte de facturas emitidas mensuales;
7. Reporte de ejecución de autorizaciones y órdenes de pago;
8. Reportes de facturas por servicios de interoperabilidad;
9. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
10. Informes estadísticos de la gestión de Tesorería.

Gestión de Nómina

1. Roles de pago;
2. Certificados de ingresos, fondos de reserva, horas extras y aportaciones al IESS;
3. Avisos de entrada y salida;
4. Reportes de proyección de gastos personales;
5. Informes de planillas de aportes individuales;
6. Informes de planillas de fondos de reserva;
7. Informes de planillas de préstamos quirografarios e hipotecarios;
8. Informes de planillas de extensiones de cónyuges;
9. Reportes de gestión de nómina;
10. Informes de glosas y moras patronales;
11. Reportes para habilitación de anticipo de sueldo;
12. CUR's de pago de nómina de personal;
13. Reportes para cálculo de horas extras a nivel nacional;
14. Reportes de cálculos por liquidaciones de ex servidores de la institución;

15. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;

16. Informes estadísticos de la gestión de Nómina.

Gestión de Especies Valoradas

1. Plan anual de control Interno;
2. Hojas de trabajo (Verificación de saldos, Inventarios y valores mensuales depositados);
3. Consolidación de especies valoradas a nivel nacional (ventas, anuladas, costo cero);
4. Conciliaciones bancarias de valores recaudados por venta de especies;
5. Reportes de producción de especies valoradas;
6. Informes de arqueos de valores en efectivo y constatación física de especies valoradas;
7. Reporte de ingresos y egresos de especies valoradas, tarjetas pre impresas, consumibles y láminas de seguridad;
8. Kardex de especies valoradas, tarjetas pre impresas, consumibles y láminas de seguridad;
9. Solicitud de adquisiciones de especies valoradas, tarjetas pre impresas y consumibles;
10. Solicitud de reposición de tarjetas pre impresas por defecto de fábrica a proveedor;
11. Reporte de entrega de cédulas rechazadas;
12. Solicitud de baja de especies valoradas y cédulas rechazadas;
13. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
14. Informes estadísticos de la gestión de Especies Valoradas.

10.3.7.3 Gestión de Administración de Recursos Humanos

Misión:

Administrar el Sistema integrado de gestión del recurso humano, desarrollo institucional, bienestar social, remuneraciones y seguridad, conforme lo establecido en la normativa legal vigente para fortalecer las competencias de los colaboradores de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a fin de aportar en la consecución de los objetivos institucionales.

Responsable: Director/a de Administración de Recursos Humanos

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Asesorar a las autoridades, servidores y trabajadores de la institución en lo relacionado a la administración del talento humano, desarrollo organizacional, bienestar laboral y seguridad y salud ocupacional;
2. Planificar la gestión operativa anual de la Dirección;
3. Administrar el Sistema Integrado de Recursos Humanos, Desarrollo Institucional, Remuneraciones, Bienestar social y de Seguridad y Salud Ocupacional de la DIGERCIC;
4. Generar, proponer y mantener actualizadas las políticas, manuales, instructivos y reglamentos de recursos humanos, desarrollo institucional y remuneraciones;
5. Coordinar la difusión de manuales, procedimientos, reglamentos, instructivos, entre otras normas en materia de administración de recursos humanos;
6. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la LOSEP, su Reglamento General, el Código del Trabajo y demás normas conexas en el ámbito de su jurisdicción administrativa;
7. Estructurar, elaborar y presentar la planificación de recursos humanos en función de los planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados;
8. Diseñar, elaborar y presentar el plan anual de formación y capacitación institucional;
9. Diseñar, ejecutar y evaluar el plan de inducción, reinducción de personal a nivel nacional;
10. Administrar el subsistema de evaluación del desempeño institucional;
11. Elaborar y mantener actualizado el distributivo de remuneraciones mensuales unificadas actualizado;
12. Estructurar, elaborar y mantener actualizado el plan de vigilancia de la salud de los trabajadores;
13. Mantener actualizado el Sistema Informático de Recursos Humanos de la Institución;
14. Aplicar el régimen disciplinario con sujeción a la Ley, reglamento, normativa interna y resoluciones remitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;
15. Diseñar y proponer planes de fortalecimiento y optimización de recursos humanos en función de las necesidades institucionales y conforme la normativa legal vigente;
16. Elaborar y ejecutar los proyectos de estructura institucional y posicional interna de conformidad con las políticas emitidas por los entes rectores en este ámbito;

17. Apoyar, supervisar y monitorear la administración recursos humanos en los procesos desconcentrados;
18. Administrar y custodiar la base de datos y expedientes de personal institucional;
19. Gestionar la creación, seguimiento y actualización de fichas en la herramienta Gobierno por Resultados;
20. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión su cargo;
21. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión Técnica de Recursos Humanos y Remuneraciones.
- Gestión de Desarrollo Institucional.
- Gestión de Bienestar Social y Proyección Laboral.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión Recursos humanos y remuneraciones

Subsistema de Planificación

1. Plan Operativo anual, plan anual de compras y necesidades de personal de la dirección;
2. Plan Estratégico de la dirección;
3. Plan institucional de Recursos Humanos;
4. Informe de creación y supresión de puestos;
5. Reportes de subrogaciones y encargos;
6. Informes de movilidad de personal (traslados, traspasos, cambios administrativos, comisiones, licencias) ;
7. Informe de auditorías de trabajo;
8. Calendario anual de vacaciones;
9. Informe de ejecución del calendario anual de vacaciones;
10. Indicadores de gestión de recursos humanos; y,
11. Reportes y actualización de la Herramienta de Gobierno por Resultados;

Subsistema de Selección y Contratación

1. Reporte de convocatorias para reclutamiento de personal;
2. Informes técnicos del proceso de reclutamiento y selección de personal;
3. Informes técnicos para contratación de personal;

4. Informes técnicos de designación de ganadores de concurso;
5. Acciones de personal (movimiento de personal);
6. Contratos para ingreso de personal;
7. Registro de nombramientos y contratos;
8. Evaluaciones de pruebas técnicas y psicométricas;
9. Expedientes de personal actualizados; y,
10. Registros de personal activo y pasivo.

Subsistema de Formación y Capacitación

1. Matriz de detección de necesidades de capacitación;
2. Plan de formación y capacitación;
3. Registros de participación de programas de formación y capacitación;
4. Informes de ejecución del plan anual de formación y capacitación;
5. Plan de inducción y reintroducción de personal;
6. Informe de ejecución del plan de inducción y reintroducción;
7. Plan de mejoramiento del proceso de formación y capacitación;
8. Informe de evaluación del proceso de capacitación;
9. Registro de asistencia de pasantías y prácticas pre profesionales;
10. Informes de ejecución de convenios de pasantías y prácticas pre profesionales;
11. Contratos de devengación de capacitación;
12. Informes de ejecución de devengación de capacitación;
13. Informes para autorización de viajes al exterior.

Subsistema de Evaluación del Desempeño

1. Plan y cronograma de evaluación del desempeño;
2. Notificaciones sobre resultados de evaluación del desempeño;
3. Base de datos actualizada de las evaluaciones y sus resultados;
4. Informe del proceso de evaluación del desempeño;
5. Plan de mejoramiento sobre los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño;

6. Plan de incentivos y reconocimientos;
7. Informe de ejecución del plan de incentivos y reconocimientos.

Remuneraciones

1. Informes para pago de remuneración variable por eficiencia;
2. Reporte de órdenes de pago de horas suplementarias y extraordinarias;
3. Distributivo de remuneraciones mensuales unificadas actualizado;
4. Registro de liquidaciones, jubilaciones, supresiones, desvinculación de personal voluntario y obligatorio;
5. Reformas en el sistema del Ministerio de Finanzas (ingresos y salidas de personal);
6. Informe previo al pago de viáticos por residencia; y,
7. Certificados de trabajo.

Régimen Disciplinario

1. Informes de recomendación de procesos de Régimen Disciplinario;
2. Providencias de auto de llamamiento a sumarios;
3. Providencias apertura de prueba;
4. Informe concluyente de la investigación para aplicación de Régimen Disciplinario.

Control de Personal

1. Informe de atrasos y faltas del personal;
2. Registro de novedades de atrasos y faltas del personal; y,
3. Registro de liquidación de vacaciones del personal.

Gestión de Desarrollo Institucional

1. Informe para estructuración, reestructuración y fusión de unidades o áreas administrativas;
2. Proyectos de estructuras institucionales y posicionales;
3. Proyectos de reforma al Estatuto Orgánico;
4. Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Institucional, actualizado;
5. Estructura Ocupacional institucional;

6. Informes de implementación y aplicación de Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Institucional;
7. Informes técnicos de creación y supresión de unidades administrativas;
8. Plan de trayectoria laboral;
9. Reglamento interno de administración de recursos humanos para LOSEP y Código de Trabajo; y,
10. Diccionario de competencias actualizado.

Gestión de Bienestar Social y Protección Laboral

1. Plan de bienestar laboral y social;
2. Informe de ejecución de plan de bienestar laboral y social;
3. Informe de ejecución de campañas de bienestar laboral, social y médicas;
4. Plan Integral de Seguridad Ocupacional y prevención de riesgos;
5. Plan de emergencias;
6. Informe de visitas domiciliarias y hospitalarias;
7. Profesiogramas actualizados de cargos tipo;
8. Informe de ejecución del plan integral de seguridad ocupacional y prevención de riesgos;
9. Informes de condiciones de trabajo e inspecciones generales de edificios, instalaciones y equipos institucionales;
10. Informes de ejecución de campañas de prevención de riesgos;
11. Registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados;
12. Informes de seguimiento de implementación del Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo;
13. Informe de archivo con documentos técnicos de Higiene y Seguridad;
14. Reporte de accidentes y enfermedades ocupacionales al IESS;
15. Informes de reuniones de trabajo del Comité de Seguridad y Salud;
16. Reportes estadísticos consolidados de la gestión de seguridad y salud ocupacional a nivel nacional;
17. Historias Clínicas del personal; y,
18. Registro de atenciones médicas del personal.

10.4 PROCESOS DESCONCENTRADOS

PROCESO GOBERNANTE ZONAL

10.4.1.1 Coordinación Zonal

Misión:

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.

Responsable: Coordinador/a Zonal

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1. Representar al Director General en su jurisdicción, de acuerdo a las competencias que se le delegue;
2. Coordinar y evaluar las actividades de los procesos adjetivos y sustantivos de las agencias bajo su jurisdicción;
3. Asegurar la aplicación y evaluación de lineamientos, directrices y demás mecanismos definidos a nivel central para los niveles desconcentrados;
4. Consolidar y aprobar la planificación, estratégica y operativa a nivel zonal;

5. Asegurar la aplicación de acciones de control para garantizar la entrega de productos y servicios de calidad;
6. Dirigir, controlar, evaluar y garantizar la ejecución de proyectos en la zona;
7. Consolidar, evaluar y remitir los reportes de gestión mensuales a nivel central;
8. 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;
9. Realizar la planificación, seguimiento y actualización de la gestión Operativa y gestión de resultados en la herramienta de Gobierno por Resultados;
10. Monitorear el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
11. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

Las sedes de las Coordinaciones Zonales se encontrarán ubicadas conforme la distribución establecida en la gráfica siguiente:

COORDINACIONES ZONALES

SEDES COORDINACIONES ZONALES	
ZONA	UBICACIÓN
ZONA 1	IBARRA
ZONA 2	TENA
ZONA 3	AMBATO
ZONA 4	PORTOVIEJO
ZONA 5	MILAGRO
ZONA 6	CUENCA
ZONA 7	LOJA
ZONA 8	GUAYAQUIL
ZONA 9	QUITO

Fuente: Informe de los Productos del Proceso de Desconcentración de la Función Ejecutiva- SENPLADES 10 de Abril de 2014

10.4.2. PROCESO SUSTANTIVO ZONAL

10.4.2.1 Gestión de control de servicios zonal

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

1. Plan de inspecciones de agencias;
2. Informes consolidados de novedades de inspecciones de agencias,

3. Informes de conformidades y no conformidades en la aplicación de directrices, instructivos, procesos y procedimientos;
4. Informes de niveles de atención y servicios en agencias;
5. Plan de mejora y buenas prácticas para atención al usuario;
6. Informes y reportes consolidados de producción de la zona,

7. Informes del manejo del sistema de monitoreo de cámaras en zona;
8. Informes de quejas y felicitaciones de usuarios;
9. Informe consolidado de ejecución de servicios móviles;
10. Informes de aplicación de encuestas para evaluación de satisfacción del usuario;
11. Informes de evaluación de atención del usuario;
12. Informes de percepción del servicio e imagen institucional;
13. Informes de medición de grado de satisfacción del ciudadano (visitas por cliente fantasma);
14. Informes estadísticos de la gestión de Control de Servicios zonal.

10.4.3. PROCESOS ADJETIVOS ZONALES

10.4.3.1 Gestión de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

1. Plan Estratégico y Operativo;
2. Informe de Rendición de cuentas anual;
3. Plan Anual Comprometido GPR;
4. Plan Anual Terminado GPR;
5. Plan anual de compras públicas;
6. Reportes y actualización de la información en la herramienta de Gobierno por Resultados;
7. Informes de modificaciones presupuestarias aprobadas;
8. Informes de gestión de la planificación institucional (Plan Estratégico y Operativo);
9. Informe de eficiencia operacional (Ingresos vs Egresos);
10. Informes estadísticos de gestión de Planificación y Gestión Estratégica zonal.

10.4.3.2 Gestión de Asesoría Jurídica Zonal

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

1. Escritos Judiciales;
2. Informes de demandas;
3. Informes de contestación a demandas;
4. Registro de escrito de pruebas;
5. Alegatos finales;
6. Actas de audiencias judiciales y extrajudiciales;

7. Registro de recursos de apelación;
8. Registro de providencias administrativas;
9. Denuncias penales en contra de terceros;
10. Reportes de avances de procesos judiciales y extrajudiciales;
11. Informes de dictámenes jurídicos en el ámbito de su jurisdicción;
12. Informe de resoluciones de carácter individual en materia de Registro Civil e Identificación;
13. Proyecto de resoluciones de carácter individual en materia de contratación pública;
14. Proyecto de contratos principales, complementarios y modificatorios;
15. Informes estadísticos de gestión Asesoría Jurídica zonal.

10.4.3.3 Gestión de Comunicación Social Zonal

1. Informes de monitoreo de medios de comunicación;
2. Publicación y difusión de material informativo (boletines en medio de difusión interno y redes sociales);
3. Informes de uso de material audiovisual (tutoriales, banners institucionales, informativos para infochannels);
4. Boletines de prensa para uso informativo interno y externo;
5. Notas informativas para revista institucional;
6. Agenda de medios;
7. Ruedas y conferencias de prensa;
8. Informes de impacto político de la gestión de prensa y relaciones públicas;
9. Bases argumentales;
10. Informe de eventos nacionales (guiones, ficha de eventos, programa, invitaciones);
11. Informes de aplicación de manual de imagen institucional;
12. Informes de aplicación de plan estratégico de comunicación y relacionamiento interno y externo a nivel zonal;
13. Matriz resumen de exposiciones en medios;
14. Informes estadísticos de la gestión de Comunicación Social zonal.

10.4.3.4 Gestión Administrativa Financiera Zonal

10.4.3.4.1 Gestión Administrativa Zonal

GESTIONES INTERNAS

- Gestión de Adquisiciones Zonal.
- Gestión de Administración de Bienes Zonal.
- Gestión de Mantenimiento y Servicios Zonal.
- Gestión de Secretaría Zonal.
- Gestión de Transportes Zonal.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Adquisiciones Zonal

1. Registro de cotizaciones de requerimientos en el ámbito de su jurisdicción (Ínfima Cuantía);
2. Registros de procesos elevados a portal de compras públicas (Ínfima Cuantía);
3. Informes de avance de cumplimiento de procesos de adquisiciones (Ínfima Cuantía);
4. Reportes de órdenes de pago (viáticos, servicios básicos, arrendamiento);
5. Informes estadísticos de la gestión de adquisiciones zonal.

Gestión de Administración de Bienes Zonal

1. Reporte de entrega recepción de bienes;
2. Reportes estadísticos de bienes (existencias, ingresos y egresos);
3. Informe de inventario y valoración de bienes;
4. Informe de baja de bienes;
5. Informes de conciliación de bienes;
6. Solicitud para ejecución de póliza a nivel central;
7. Informes estadísticos de la gestión de Administración de Bienes zonal.

Gestión de Mantenimiento y Servicios Zonal

1. Informes de seguimiento, monitoreo y control de la ejecución de contratos de mantenimiento y servicios.
2. Informes estadísticos de la gestión de Mantenimiento y Servicios zonal.

Gestión de Secretaría Zonal

1. Informes de seguimiento de cumplimiento de trámites requeridos a través del sistema de gestión documental;

2. Registro de documentación del ingreso y despacho de documentación zonal;

3. Reportes estadísticos de documentos ingresados y despachados;

4. Reportes de trámites no atendidos;

5. Documentos administrativos certificados;

6. Reporte de documentos para solicitud de eliminación;

7. Reporte de recepción de bienes documentales administrativos y técnicos;

8. Informes estadísticos de la gestión de Secretaría zonal.

Gestión de Transportes Zonal

1. Informes de accidentes e incidentes de transporte;

2. Registro de matrículas y documentación habilitantes para la circulación del parque automotor;

3. Registro y estadísticas de inventario de vehículos, accesorios y herramientas;

4. Registro y estadísticas de control de mantenimiento, lubricantes, combustibles y repuestos;

5. Registro y estadísticas de vigencia de matrículas, seguros obligatorios de accidentes de tránsito y SOAT;

6. Registro y estadísticas de órdenes de movilización;

7. Informes estadísticos de la gestión de Transportes zonal.

10.4.3.4.2 Gestión Financiera Zonal

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Contabilidad Zonal
- Gestión de Presupuesto Zonal
- Gestión de Tesorería Zonal
- Gestión de Especies Valoradas Zonal

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Contabilidad Zonal

1. Reportes de cierres de fondos globales (fondos rotativos, caja chica y fondos para fines específicos);

2. Comprobantes de devengado;

3. Informes estadísticos de la gestión de contabilidad zonal.

Gestión de Presupuesto Zonal

1. Reportes de ejecución presupuestaria;

2. Certificaciones presupuestarias;
3. Liquidaciones presupuestarias;
4. Reportes presupuestarias;
5. Informe de reformas y reprogramaciones presupuestarias;
6. Certificaciones presupuestarias
7. Comprobante único de registro del compromiso;
8. Informes semestrales de evaluación presupuestaria;
9. Informes estadísticos de la gestión de presupuesto zonal.
4. Calendario anual de vacaciones;
5. Informe de ejecución del calendario anual de vacaciones;
6. Indicadores de gestión de talento humano;
7. Informes técnicos preliminares del proceso de reclutamiento y selección de personal;
8. Informes técnicos para contratación de personal;
9. Acciones de personal de vacaciones;
10. Expedientes de personal actualizados;
11. Matriz de detección de necesidades de capacitación;

Gestión de Tesorería Zonal

1. Comprobantes de pago;
2. Reporte de CUR's pagados;
3. Reporte de autorizaciones de pago;
4. Informes estadísticos de la gestión de Tesorería Zonal.
12. Registros de participación de programas de formación y capacitación;
13. Informes de ejecución del plan anual de formación y capacitación;
14. Informe de ejecución del plan de inducción y reinducción;
15. Informe de evaluación del proceso de capacitación;

Gestión de Especies Valoradas Zonal

1. Informes de ventas de especies valoradas;
2. Informes de egresos de especies valoradas, cédulas preimpresas y consumibles;
3. Reportes de entrega recepción de especies valoradas, cédulas pre impresas y consumibles;
4. Informes estadísticos de la gestión de Especies Valoradas zonal.
16. Registro de asistencia de pasantías y prácticas pre profesionales;
17. Registro de notificaciones sobre resultados de evaluación del desempeño;
18. Base de datos actualizada de las evaluaciones del desempeño y sus resultados;
19. Informe del proceso de evaluación del desempeño;
20. Informe de ejecución del plan de incentivos y reconocimientos;

10.4.3.4.3 Gestión de Administración de Recursos Humanos Zonal

GESTIONES INTERNAS:

- Gestión de Recursos Humanos y Remuneraciones Zonal.
 - Gestión de Bienestar Social y Protección Laboral Zonal.
21. Certificados de trabajo;
 22. Registro de novedades de atrasos y faltas del personal;
 23. Informe de atrasos y faltas del personal;
 24. Informe de inventario de talento humano.

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Recursos Humanos y Remuneración Zonal

1. Reporte de solicitud para pago de horas suplementarias y extraordinarias;
2. Informes técnicos preliminares para movimientos de personal;
3. Registro de contratos de ingreso de personal a la Institución;

Gestión de Bienestar Social y Protección Laboral Zonal

1. Informe de ejecución del plan de bienestar laboral y social;
2. Informe de ejecución de campañas de bienestar laboral, social y médicas;
3. Informe de visitas domiciliarias y hospitalarias;

4. Profesiogramas actualizados de cargos tipo;
5. Informe de ejecución del plan integral de seguridad ocupacional y prevención de riesgos;
6. Informes de condiciones de trabajo e inspecciones generales de edificios, instalaciones y equipos institucionales;
7. Informes de ejecución de campañas de prevención de riesgos;
8. Registro de la accidentabilidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados;
9. Informe de seguimiento de implementación del Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo;
10. Informe de archivo con documentos técnicos de Higiene y Seguridad;
11. Reporte de accidentes y enfermedades ocupacionales al IESS;
12. Informes de reuniones de trabajo de Subcomités de Seguridad y Salud;
13. Historias Clínicas del personal; y,
14. Registro de atenciones médicas del personal;

10.4.4 OFICINA TÉCNICA ZONAL

Misión:

Garantizar la cobertura distrital en territorio para la prestación de servicios de identificación y registro de hechos y actos civiles, constituyéndose en el nexo administrativo financiero entre las Coordinaciones Zonales y las agencias para entregar productos y servicios de calidad a los usuarios.

OFICINAS TÉCNICAS

Oficinas Técnicas	
Zona	Ubicación Oficina Técnica
ZONA 1	TULCAN
	ESMERALDAS
	LAGO AGRIO
ZONA 2	ORELLANA
	SANGOLQUI
ZONA 3	RIOBAMBA
	LATACUNGA
	PASTAZA
ZONA 4	SANTO DOMINGO
ZONA 5	GUARANDA
	PUERTO BAQUERIZO MORENO
	QUEVEDO
	SANTA ELENA
ZONA 6	CAÑAR
	MORONA
ZONA 7	MACHALA
	ZAMORA

Fuente: Informe de los Productos del Proceso de Desconcentración de la Función Ejecutiva- SENPLADES 10 de Abril de 2014

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión Sustantiva – Oficina Técnica Zonal

1. Reportes de novedades de inspecciones de agencias;
2. Reportes de conformidades y no conformidades en la aplicación de directrices, instructivos, procesos y procedimientos;
3. Reporte de niveles de servicios en agencias;
4. Reporte de aplicación del plan de mejora y buenas prácticas para atención al usuario;
5. Reportes consolidados de producción de las agencias;
6. Reporte del manejo del sistema de monitoreo de cámaras de las agencias;
7. Reporte consolidado de ejecución de servicio móviles;
8. Reportes de quejas y felicitaciones de los usuarios;
9. Reportes de aplicación de encuestas para evaluación de satisfacción al usuario;
10. Reportes de evaluación de atención al usuario;
11. Reportes de percepción del servicio e imagen institucional;

12. Reportes de medición de grado de satisfacción del usuario (visitas por cliente fantasma)
13. Reportes de entrega y recepción de documentos y/o archivos de hechos y actos de agencias;
14. Reportes de digitalización de documentos de actas de hechos y actos de agencias;
15. Reportes de requerimientos atendidos de documentos y/o archivos de hechos y actos de agencias;
16. Registro de archivo físico de documentos de hechos y actos de agencias;
17. Informes de inventario de archivo físico de documentos de hechos y actos de agencias;
18. Reportes de producción de subinscripciones, recepción, solicitudes, búsquedas y respuestas a requerimientos de documentos de hechos y actos de agencias;
19. Registros de subinscripciones de resoluciones administrativas, reconocimientos, adopciones, sentencias judiciales, resoluciones de Ministerio de Relaciones Exteriores de agencias; y,
20. Reportes estadísticos de la gestión.

Gestión Adjetiva – Oficina Técnica Zonal

1. Solicitud de órdenes de pago (viáticos, servicios básicos, arrendamiento);
2. Reportes estadísticos de bienes (existencias, ingresos y egresos);
3. Informe de inventario y valoración de bienes;
4. Informe de baja de bienes;
5. Informes de conciliación de bienes;
6. Informes de seguimiento de cumplimiento de trámites requeridos a través del sistema de gestión documental;
7. Registro de documentación del ingreso y despacho de documentación zonal;
8. Reportes estadísticos de documentos ingresados y despachados;
9. Reportes de trámites no atendidos;
10. Documentos administrativos certificados;
11. Reporte de recepción de bienes documentales administrativos y técnicos;
12. Informes de ventas de especies valoradas;
13. Informes de egresos de especies valoradas, cédulas pre impresas y consumibles;

14. Reportes de entrega recepción de especies valoradas, cédulas pre impresas y consumibles;
15. Reportes de atrasos y faltas del personal;
16. Registro de liquidación de vacaciones del personal;
17. Requerimientos de insumos, mantenimiento y recursos de agencias a la coordinación zonal; y,
18. Reportes estadísticos de la gestión.

14.4.5 AGENCIAS

Gestión de Servicios de Registro Civil, Identificación, cedulación y electrónicos

1. Informe de Inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción;
2. Informe de Matrimonios dentro y fuera de oficina;
3. Certificados de razones de inexistencia;
4. Registros de subinscripciones en partidas de nacimiento y matrimonio;
5. Copias íntegras de nacimiento, matrimonio y defunción;
6. Partidas computarizadas;
7. Registros de certificaciones de inscripción, sean de nacimiento, matrimonio, defunción, datos de filiación, tarjetas índices, tarjetas dactilares, certificados biométricos;
8. Reportes de ejecución de servicios móviles;
9. Reportes de hechos y actos civiles registrales;
10. Reportes de servicios brindados en Establecimientos de Salud y Funerarios;
11. Cédula de Identidad y Ciudadanía primera vez y renovación;
12. Certificados dactilares;
13. Pasaportes ordinarios;
14. Informe de resoluciones de suplantación;
15. Informes de seguimiento sobre pasaportes anulados;
16. Reporte de producción (números de cédulas, enrolamientos y pasaportes);
17. Reporte de consumo de tarjetas electrónicas y consumibles de cédulas;
18. Reportes de registro de donación de órganos;
19. Certificados digitales; y,
20. Reportes de emisión de certificados digitales.

Gestión de Información Registral

1. Reportes de entrega y recepción de documentos y/o archivos de hechos y actos;
2. Reportes de digitalización de documentos de actas de hechos y actos;
3. Reportes de requerimientos atendidos de documentos y/o archivos de hechos y actos;
4. Registro de archivo físico de documentos de hechos y actos;
5. Informes de inventario de archivo físico de documentos de hechos y actos;
6. Reportes de producción de subinscripciones, recepción, solicitudes, búsquedas y respuestas a requerimientos de documentos de hechos y actos;
7. Registros de sub inscripciones de resoluciones administrativas, reconocimientos, adopciones, sentencias judiciales, resoluciones de Ministerio de Relaciones Exteriores; y,
8. Reporte de reconstitución de partidas.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El portafolio de productos y servicios determinados en el presente Estatuto podrá ser reformado (incorporar, fusionar o transferir) conforme se ejecute el proceso de implementación de la nueva Estructura Orgánica y conforme avance el proceso de desconcentración, mediante acto administrativo interno de la máxima autoridad, conforme lo señala la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos.

SEGUNDA.- La estructura de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación se encuentra conformada por tres direcciones, dando cumplimiento mediante las referidas direcciones a los ejes establecidos para las instituciones tipo 4, mediante Acuerdo Interinstitucional No 723 emitido el 23 de julio de 2014 por el Secretario Nacional de la Administración Pública.

TERCERA.- Los funcionarios, servidores públicos y trabajadores de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades se regirán a lo previsto en el presente Estatuto Orgánico, así como a la normativa vigente y procedimientos internos, planes, programas y proyectos que para el efecto establezca la máxima autoridad. Su inobservancia será sancionada de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes.

CUARTA.- En referencia a los puestos que exclusivamente prestan atención directa al usuario así como el de supervisor de oficina técnica, por su naturaleza, permanecerán vinculados a la Institución conforme lo establezca la Planificación de Talento Humano, la cuál será aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales, de acuerdo a la necesidad Institucional.

QUINTA.- Las unidades desconcentradas coordinarán sus acciones con las Autoridades de la Institución de nivel central de acuerdo al área de su competencia.

SEXTA.- Las Coordinaciones Zonales deberán generar los productos y servicios contemplados para la oficina técnica en el ámbito de su provincia sede.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- En el plazo de seis meses, los responsables de las gestiones correspondientes al Nivel Jerárquico Superior, deberán establecer los procedimientos y metodologías necesarios para obtener los productos descritos en el presente Estatuto.

SEGUNDA.- Considerando la transición, los responsables de las unidades administrativas del Nivel Jerárquico Superior, en orden de cumplir con las atribuciones y productos asignados deberán justificar el mínimo de personal requerido para desarrollar las actividades y procedimientos descritos, en coordinación con la Dirección de Administración de Recursos Humanos.

TERCERA.- Conforme al Modelo de Gestión y el presente Estatuto Orgánico, la Dirección de Administración de Recursos Humanos gestionará las acciones necesarias para clasificar al personal de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, conforme la naturaleza de sus funciones y perfil profesional.

CUARTA.- La Dirección de Administración de Recursos Humanos emprenderá las gestiones necesarias para crear o modificar las partidas que se requieran en las Gestiones Administrativas previstas en el presente Estatuto, de acuerdo a las normas que rijan para su efecto.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS

PRIMERA.- Deróguese el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, expedido mediante resolución No 024-DIR-G de 26 de junio de 2008, publicado en el Registro Oficial Suplemento 414 de 29 de agosto de 2008, así como la Resolución No. 155 publicado mediante Registro Oficial 241 de 22 de julio del 2010.

SEGUNDA.- Deróguese todas las disposiciones jurídicas que se opongan al presente Estatuto.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

El presente acuerdo ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los tres (3) días del mes de febrero de 2015.

f.) Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuertes, Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN.- Certifico que es fiel copia del original.- 12 de febrero de 2015.- f.) María Luisa Marconi L., Secretaria General (E).

REGISTRO OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

119 años
de servicio al país

