



REGISTRO OFICIAL[®]

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

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

EDICIÓN ESPECIAL

Año IV - Nº 770

**Quito, viernes 18 de
noviembre de 2016**

Valor: US\$ 1,25 + IVA

ING. HUGO DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR

Quito: Avenida 12 de Octubre
N23-99 y Wilson
Segundo Piso

Oficinas centrales y ventas:
Telf. 3941-800
Exts.: 2301 - 2305

Distribución (Almacén):
Mañosca Nº 201 y Av. 10 de Agosto
Telf. 243-0110

Sucursal Guayaquil:
Av. 9 de Octubre Nº 1616 y Av. Del Ejército
esquina, Edificio del Colegio de Abogados
del Guayas, primer piso. Telf. 252-7107

Suscripción anual:
US\$ 400 + IVA para la ciudad de Quito
US\$ 450 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

48 páginas

www.registroficial.gob.ec

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



DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

**RESOLUCIÓN No. 0085-
DIGERCIC-CGAJ-DNyP-2016**

**EXPÍDESE LA CODIFICACIÓN
DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE
GESTIÓN ORGANIZACIONAL
POR PROCESOS**

No. 0085-DIGERCIC-CGAJ-DNYP-2016

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.”;*

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, se ha publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 684 de fecha 4 de febrero de 2016 la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, la misma que deroga la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación expedida mediante Decreto Supremo 278 publicada en el Registro Oficial No. 070 de 21 de abril de 1976;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 8 publicado en el Registro Oficial No. 10, de 24 de agosto de 2009, se adscribió la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, en cuyo artículo 21 inciso segundo, 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”,* quien podrá dictar la normativa interna de carácter general;

Que, el 15 de agosto de 2013, mediante Acuerdo Ministerial 049-2013, el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información nombró al Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuertes como Director General de Registro Civil Identificación y Cedulación;

Que, el artículo 9 de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles establece dentro de las atribuciones del Director General, en su numeral 2: *“Expedir actos administrativos y normativos, manuales e instructivos u otros de similar naturaleza relacionados con el ámbito de sus competencias”;*

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

Que, mediante Resolución No. 0050A-DIGERCIC-DNAJ-2015 de 16 de abril de 2015 se reformó el número 10.4.4 del artículo 10 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación;

Que, mediante Resolución No. 0079-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2016 de 20 de julio de 2016 la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación resolvió reformar parcialmente el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos; y,

Que, es necesario contar con un cuerpo normativo organizado y único en el que se sistematice el contenido del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

En ejercicio de las atribuciones conferidas por el artículo 9 de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, y por el artículo 21 del Decreto Ejecutivo No. 8 publicado en el Registro Oficial No. 10, de 24 de agosto de 2009,

Resuelve:

EXPEDIR LA CODIFICACIÓN DEL 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

- o Dirección de Servicios de Registro Civil

Responsable: Director/a de Servicios de Registro Civil

- o Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Responsable: Director/a de Servicios de Identificación y Cedulación

- o Dirección de Gestión de Información Registral

Responsable: Director/a de Gestión de Información Registral

- o 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

- o Dirección de Gestión de TI

Responsable: Director/a de Gestión de TI

- o Dirección de Infraestructura y Operaciones TI

Responsable: Director/a de Infraestructura y Operaciones TI

- o 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

- o Dirección de Planificación e Inversión

Responsable: Director/a de Planificación e Inversión

- o Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

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

- o 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

- o Dirección de Patrocinio y Normativa

Responsable: Director/a de Patrocinio y Normativa

- o 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

- o Dirección Administrativa

Responsable: Director/a Administrativo

- o Dirección Financiera

Responsable: Director/a Financiero

- o Dirección de Administración de Recursos Humanos

Responsable: Director/a de Administración de Recursos Humanos

4. Procesos Desconcentrados:

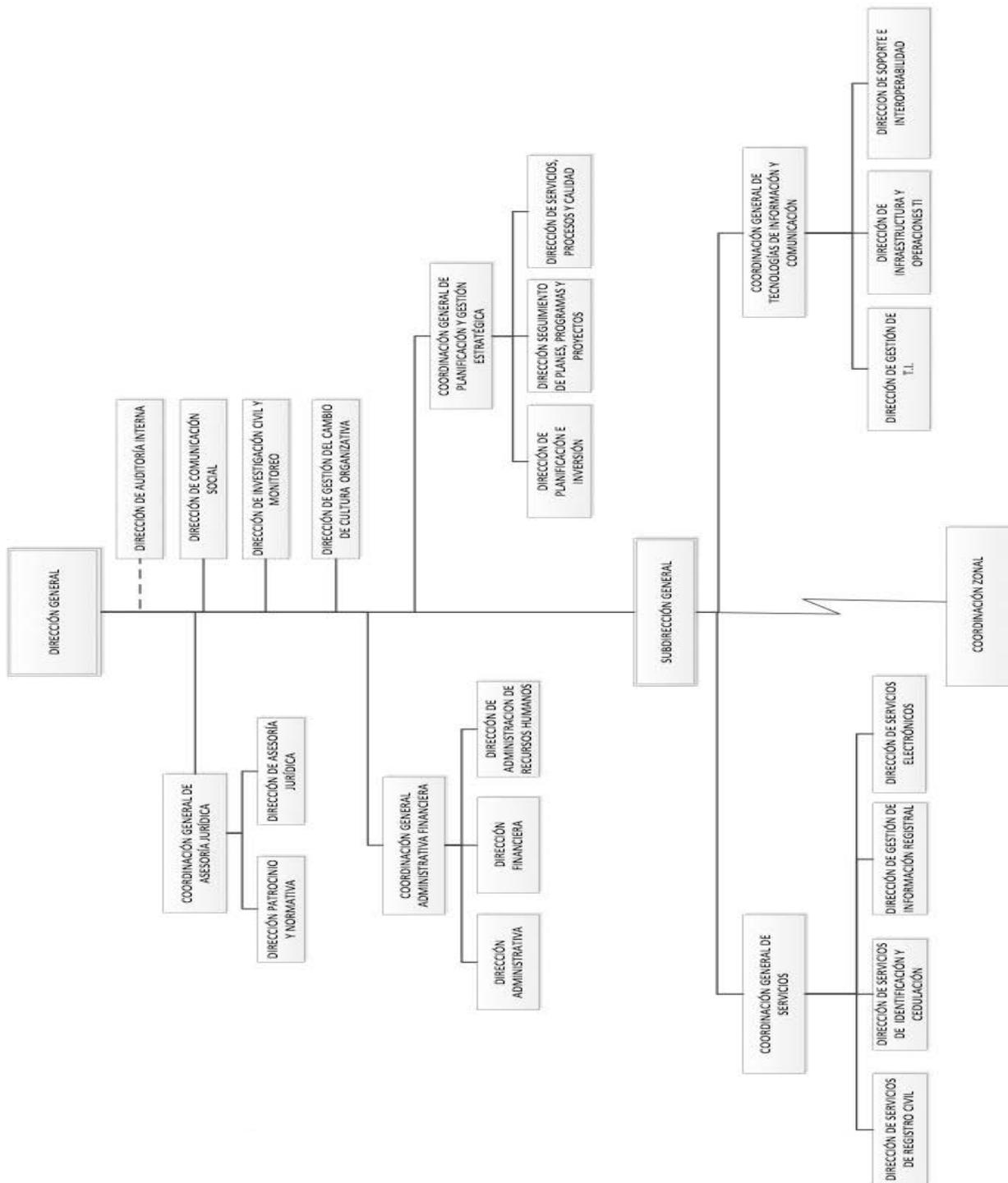
- **Coordinación Zonal**

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. Establecer conjuntamente con las Unidades de Servicios, Tecnologías de la Información y Coordinaciones Zonales la planificación, ejecución, control y evaluación de la entrega de productos y servicios institucionales;
4. Generar directrices para el control, seguimiento y evaluación del proceso productivo de los servicios y productos institucionales, incluyendo dentro de estos el control de especies valoradas, tarjetas pre impresas, consumibles, hojas de seguridad y demás insumos requeridos para este efecto con su respectivo inventario;
5. Aprobar la planificación operativa de las coordinaciones de nivel central y desconcentrado;
6. 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;
7. Coordinar la supervisión técnica de la gestión de los procesos para la prestación de servicios institucionales;
8. Supervisar la gestión de los procesos sustantivos de nivel central y desconcentrado;
9. Establecer directrices técnicas para el desarrollo de las actividades de las Coordinaciones y Direcciones Técnicas a su cargo;
10. Dirigir las actividades de las Coordinaciones Generales, Zonales y Direcciones Técnicas a su cargo;
11. Asegurar la interacción efectiva entre las Coordinaciones Generales, Zonales y Direcciones Técnicas a su cargo;
12. Supervisar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
13. 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. Coordinar la planificación, ejecución, control y evaluación de la entrega de productos y servicios institucionales con las unidades administrativas a su cargo;
8. Coordinar y garantizar la correcta gestión, ejecución y utilización de especies Valoradas, tarjetas pre impresas, consumibles, láminas de seguridad y demás insumos requeridos para los procesos de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Servicios Electrónicos e Información Registral;
9. Controlar y evaluar los reportes y actualización de la herramienta de Gobierno Por Resultados de las direcciones a su cargo; y,
10. 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. Garantizar la entrega de productos y servicios de Registro Civil mediante la adecuada y oportuna provisión de recursos a clientes internos y externos;
17. Distribuir y consolidar las especies valoradas productos de sus ventas;
18. Controlar y dar seguimiento al proceso de recepción, distribución, consumo de especies valoradas;
19. Gestionar el proceso de baja de especies valoradas a nivel nacional, así como su disposición final;
20. Solventar casos de irregularidades en saldos en los inventarios de especies valoradas;
21. Articular la entrega de servicios y productos de hechos y actos civiles con los niveles desconcentrados, así como realizar el control y evaluación respectivos;

22. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
23. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Registro Civil;
24. Evaluar el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
25. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

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;
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;
12. Informes estadísticos de la gestión de Normativa, Políticas y Lineamientos de Registro Civil.

Gestión de Procesamiento y análisis de información de Registro 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 especies valoradas a nivel nacional (ventas, anuladas, costo cero);
11. Reporte de ingresos y egresos de especies valoradas;
12. Solicitud de adquisiciones de especies valoradas;
13. Solicitud de baja de especies valoradas;
14. Requerimientos, Términos de Referencia, Especificaciones Técnicas para la adquisición de especies valoradas y cualquier otro insumo necesario para el proceso de Registro Civil;
15. Reportes de producción de especies valoradas;
16. Reporte de no conformidades y propuestas de mejoras;
17. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
18. 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 a clientes internos y externos;
 14. Distribuir y consolidar las tarjetas pre impresas, hojas de seguridad y consumibles de cedulación productos de sus ventas;
 15. Controlar y dar seguimiento al proceso de recepción distribución (inventario físico y liberación de lotes electrónicamente), consumo y producción de tarjetas pre impresas, hojas de seguridad y consumibles de cedulación;
 16. Gestionar el proceso de baja de cédulas a nivel nacional, así como su disposición final;
 17. Articular la entrega de servicios y productos de identificación y cedulación con los niveles desconcentrados, así como realizar el control y evaluación respectivos;
 18. Solventar casos de irregularidades en uso y saldos en los inventarios de tarjetas pre impresas, hojas de seguridad y consumibles de cedulación;
 19. Administrar proyectos para la operatividad y mejora en la entrega de documentos personales;
 20. Proponer acciones de mejora en el proceso de prestación del servicio de Identificación y Cedulación, así como garantizar su implementación;
 21. Gestionar la elaboración e implementación de manuales de procesos y planes de acción de identificación y cedulación;
 22. Precautelar la identidad humana y garantizar la veracidad de datos de filiación y biométricos materializados en un documento de identidad;
 23. Emitir números de cédula para usuarios solicitados por consulados;
 24. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
 25. Apoyar, supervisar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito de Identificación y Cedulación;
 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 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. Informe de números de cédulas para usuarios solicitados por consulados;
6. Informes de creaciones de ciudades en sistema biométrico de identificación;
7. Informes de producción nacional (números de cédulas, enrolamientos y pasaportes);
8. Informes de consumo y producción de tarjetas pre impresas(administración de lotes liberados), hojas de seguridad, consumibles y de cédulas consolidado a nivel nacional;
9. Solicitud de reposición de tarjetas pre impresas por defecto de fábrica a proveedor;
10. Reporte de ingresos y egresos de tarjetas pre impresas, consumibles y hojas de seguridad;
11. Reporte de cédulas rechazadas;
12. Solicitud de baja de cédulas;
13. Requerimientos, Términos de Referencia, Especificaciones Técnicas para la adquisición de tarjetas pre impresas, hojas de seguridad, consumibles o cualquier otro insumo requerido para el proceso de identificación y cedulación;
14. Reportes de establecimiento de existencias máximas y mínimas, tiempos de reposición, consumo medio y máximo diario del inventario de tarjetas pre impresas, hojas de seguridad y consumibles de cédulas;
15. Reportes de irregularidades en uso y de saldos en los inventarios de tarjetas pre impresas, hojas de seguridad y consumibles de cedulación;

16. Informes de registro de donación de órganos consolidado a nivel nacional;
17. Informe de gestión de calidad de Información;
18. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
19. 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, subcripciones, 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. Emitir registros históricos de cédulas;
12. Certificar documentos requeridos desde las agencias a nivel nacional como los solicitados por entidades estatales;
13. Administrar proyectos en materia de Gestión de la Información Registral;
14. Proponer acciones de mejora en los procesos de Información Registral y garantizar su implementación;
15. Gestionar la elaboración e implementación de manuales de procesos y planes de acción de Información Registral;
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 Información Registral;
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 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 de históricos de cédulas consolidados a nivel nacional;
11. 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. Generar el seguimiento a la facturación y recaudación para cobro de servicios de interoperabilidad y demás servicios electrónicos;
11. Gestionar el proceso de baja de dispositivos requeridos para la entrega de servicios electrónicos, así como su disposición final;
12. Gestionar la cartera de servicios electrónicos;
13. Gestionar los convenios y contratos para la prestación de servicios electrónicos;
14. Proponer y ejecutar políticas operativas y de soporte de servicios electrónicos;
15. Presentar informes de la gestión de servicios electrónicos;
16. Garantizar la adecuada provisión de recursos para la entrega de servicios electrónicos;
17. Administrar proyectos en materia de servicios electrónicos;
18. Proponer acciones de mejora en los procesos de servicios electrónicos y garantizar su implementación;
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 Información Registral;
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 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. Informe de casos de irregularidades en saldos de inventarios de insumos de servicios electrónicos;
6. Proyectos de operación simplificada y mejorada en tiempos de respuesta;
7. Planes de acción y mejora en procesos de servicios electrónicos;
8. Plan de acción de control de procesos de servicios electrónicos;
9. Criterios técnicos en materia de servicios electrónicos;
10. Propuestas de políticas operativas y de soporte de servicios electrónicos;
11. Plan de desarrollo de nuevos servicios electrónicos;
12. 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 consolidado de servicios electrónicos por cliente y servicio;
5. Reportes de facturas por servicios de interoperabilidad;
6. Informe de seguimiento de servicios prestados por cliente y servicio;
7. Informes de seguimiento de emisión de certificados digitales;
8. Registro de atención y asesoría a usuarios de servicios electrónicos,

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

10. 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. Bases de datos en operación en ambientes de producción, test y desarrollo;
10. Reportes de configuración y afinamiento de bases de datos;
11. Reportes de disponibilidad de bases de datos (ORACLE, DB2, MS SQL Server, MYSQL, QLIKVIEW, otras);
12. Reportes de capacidad de bases de datos;
13. Reportes de respaldos, recuperación y réplicas de bases de datos;
14. Reportes de transacciones almacenadas en las bases de datos (número de transacciones ejecutadas por tipo de usuarios, clientes, agencias, etc.);
15. Informes de procesos de validación de información entregada por instituciones externas;
16. Informes de anomalías y depuración de información registral;
17. Informes de minería de datos;
18. Plan de contingencia de base de datos;
19. Reportes de control de proyectos;
20. Especificaciones técnicas para contratación de software base;
21. Reportes de disponibilidad de plataformas de software,
22. Procedimientos de estándares de operación; y,
23. 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;
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 procesos y la calidad de los servicios en coordinación con las direcciones pertinentes;
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 proceso 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.

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;
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;

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. Revisar los convenios de pago de mora coactiva, que serán suscritos entre el Juez de Coactivas, conjuntamente con el deudor; y,

17. 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. Reportes de Juicios coactivos;
15. Reportes de Embargos y Secuestros;
16. Reportes de Remates;
17. 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; y,

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 descentralizados 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.
6. Asesorar en la elaboración de términos de referencia o especificaciones técnicas a las unidades requerientes;
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;

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;
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. Aprobar pagos conforme a las autorizaciones u órdenes de pago de las respectivas unidades ordenadores de gasto;
6. Efectuar arquezos de valores recaudados en efectivo y constataciones físicas de especies valoradas a nivel de Coordinaciones Zonales y Planta Central;
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 de Coordinación Zonal y Planta Central de acuerdo a la normativa legal vigente;
10. 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 conforme al presupuesto aprobado;
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 y espacios ocupados;
15. Gestionar la nómina de personal a nivel nacional;
16. Manejar el presupuesto institucional;
17. Realizar la creación, seguimiento y actualización de la información en la herramienta Gobierno por Resultados;
18. Apoyar, supervisar, controlar y evaluar la gestión de los procesos desconcentrados en el ámbito Financiero;

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

20. 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. Comprantes 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 verificación de cobro de cartera;
8. Reporte de ejecución de autorizaciones y órdenes de pago;
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. Conciliaciones bancarias de valores recaudados, previa presentación de informes de consolidación emitidos por las Direcciones de Servicios;
4. Informes de arqueos de valores en efectivo y constatación física de especies valoradas a nivel Zonal y Planta Central;
5. Informe consolidado de la venta de especies valoradas al ente rector de las Finanzas Públicas;
6. Reportes actualizados de la información en la Herramienta de Gobierno por Resultados;
7. 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; y,

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 reinducción de personal;
6. Informe de ejecución del plan de inducción y reinducción;
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.

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

10.1.1. 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, planificar, evaluar, controlar y asegurar la correcta gestión, ejecución y utilización de los recursos financieros y de los procesos de Recaudación, Especies Valoradas, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto Zonal;

3. Coordinar, planificar, evaluar, controlar y asegurar la correcta gestión, ejecución y utilización de los recursos administrativos y de los procesos de Adquisiciones, Administración bienes e inventarios, Mantenimiento, Secretaría y Transportes a nivel zonal;
 4. Coordinar, planificar, evaluar, controlar y asegurar la correcta gestión, de los procesos de Recursos Humanos y Remuneraciones Zonal y Gestión de Bienestar Social y Protección Laboral Zonal;
 5. Disponer la asignación de actividades a los servidores que se encuentran bajo su jurisdicción.;
 6. Coordinar la contratación de los seguros de los bienes de la entidad;
 7. Aprobar los diferentes planes operativos anuales de las provincias que integran la Coordinación Zonal, los mismos que deben estar articulados con los objetivos institucionales;
 8. Controlar y evaluar la ejecución de la planificación y gestión institucional a nivel zonal;
 9. Coordinar y evaluar las actividades de los procesos adjetivos y sustantivos bajo su jurisdicción, con el propósito de garantizar la gestión eficiente y transparente de los recursos, asegurando el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos vigentes;
 10. Asegurar la aplicación y evaluación de lineamientos, directrices y demás mecanismos definidos a nivel central para los niveles desconcentrados;
 11. Dirigir, consolidar y aprobar la planificación estratégica y operacional a nivel zonal, evaluando y priorizando las necesidades generadas dentro de su jurisdicción, de acuerdo a las políticas y normativa vigente;
 12. Asegurar la aplicación de acciones de control para garantizar la entrega de productos y servicios de calidad;
 13. Dirigir, controlar, evaluar y garantizar la ejecución de proyectos en la zona;
 14. Consolidar, evaluar y remitir los reportes de gestión mensuales a nivel central;
 15. Proponer acciones conjuntas con el usuario interno para el rediseño o mejoramiento continuo de los procesos sustantivos y adjetivos de la Coordinación Zonal en coordinación con las direcciones de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa y Servicios, Procesos y Calidad;
 16. Realizar la planificación, seguimiento y actualización de la gestión Operativa y gestión de resultados en la herramienta de Gobierno por Resultados;
 17. Monitorear el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
 18. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.
- 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. Plan anual de compras a nivel zonal;
2. Informes de ejecución del plan anual de compras a nivel zonal;
3. Informe de procesos de contratación y seguros para la zona;
4. Informes de cierre de procesos en el Portal de Compras Públicas;
5. Informe mensual de la adquisición de pasajes aéreos a nivel nacional;
6. Reportes de órdenes de pago (viáticos, servicios básicos, arrendamiento, correos, etc.);
7. Informes estadísticos de control de la gestión administrativa a nivel zonal;

Gestión de Administración de Bienes Zonal

1. Reportes estadísticos de entrega recepción de bienes (existencias, ingresos y egresos);
2. Reportes de ingresos, egresos y consumos de suministros, materiales y bienes de larga duración del nivel zonal;

3. Requerimientos, Términos de Referencia, Especificaciones Técnicas para la adquisición de Catálogo Electrónico y no Electrónico, consumibles de impresión, arrendamiento de impresoras y demás requeridos dentro del ámbito de su competencia;
4. Informe de inventario y valoración de bienes;
5. Informe de baja de bienes;
6. Informes de conciliación de bienes;
7. Inventario actualizado a nivel zonal;
8. Informes de inventario de bienes en el sistema de bienes del Ministerio de Finanzas;
9. Solicitud para ejecución de póliza a nivel zonal;
10. Informes estadísticos de la gestión de Administración de Bienes zonal.

Gestión de Mantenimiento y Servicios Zonal

1. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de inmuebles del nivel zonal (obra civil, electrógenos, aires acondicionados, ascensores y demás para el correcto funcionamiento de las agencias bajo su jurisdicción);
2. Informes de inspección de bienes para procesos de arrendamiento;
3. Reportes mensuales sobre la atención prestada a los requerimientos en servicios y mantenimiento de la zona;
4. Reportes de cierre de procesos de contratos de obra, bienes y servicios al nivel central;
5. Reporte de aplicación de lineamientos generales para el mantenimiento de bienes muebles e inmuebles institucionales;
6. Informes de seguimiento, monitoreo y control de la ejecución de contratos de mantenimiento y servicios.
7. Informes estadísticos de la gestión de Mantenimiento y Servicios zonal.

Gestión de Secretaría Zonal

1. Informes de la Gestión de la Secretaría zonal;
2. Reporte de cumplimiento de trámites requeridos a través del sistema de gestión documental;
3. Registro y reporte estadístico del ingreso y despacho de la documentación zonal;
4. Informes de seguimiento de trámites no atendidos en el Sistema de Gestión Documental con su respectiva justificación;

5. Informe mensual y reporte estadístico de las certificaciones emitidas a los documentos administrativos;
6. Reporte de recepción de bienes documentales administrativos y técnicos;
7. Informe, seguimiento y evaluación cuatrimestral del manejo del archivo zonal administrativo digitalizado;

Gestión de Transportes Zonal

1. Plan de renovación del parque automotor del nivel zonal;
2. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos del nivel zonal;
3. Informes de ejecución del plan de mantenimiento de vehículos del nivel zonal;
4. Reporte de requerimientos, Términos de Referencia, Especificaciones Técnicas para contratación de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos, servicio de rastreo satelital, pasajes aéreos, neumáticos nuevos y reencauche, insumos de limpieza, kits de seguridad y demás requeridos dentro de la materia de su competencia;
5. Reporte de solicitudes de pago por utilización de combustible y lubricantes del nivel zonal;
6. Reporte de solicitudes de pago por compra de piezas y accesorios de vehículos del nivel zonal;
7. Reporte del sistema de control de transportes del nivel zonal;
8. Informe de novedades de la gestión de conductores del nivel zonal;
9. Informe de cumplimiento de calendarización de matriculación vehicular;
10. Informe de reencauche para el Ministerio de Industrias y Productividad;
11. Reporte de la aplicación de lineamientos generales de la administración del transporte;
12. Registro consolidado de salvoconductos, órdenes de movilización y documentos que soporten la legalidad y cumplimiento del servicio de transporte prestado del nivel zonal;
13. Informes de incidentes y accidentes de tránsito;
14. Registro de matrículas y documentación habilitantes para la circulación del parque automotor;
15. Registro y estadísticas de inventario de vehículos, accesorios y herramientas;

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

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

18. 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, Tesorería y Especies Valoradas Zonal

PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Gestión de Contabilidad Zonal

1. Reportes de apertura y cierres de fondos globales (fondos rotativos, caja chica y fondos para fines específicos);
2. Comprobantes de devengado;
3. Informe de constatación física de bienes;
4. Informe de arqueos sorpresivos (fondo rotativo y caja chica);
5. Declaraciones de impuestos (IVA, Retención en la Fuente);
6. Liquidaciones económicas de obras y servicios;
7. Informe consolidado de análisis financiero zonal;
8. Consolidación de especies valoradas, tarjetas preimpresas y consumibles a nivel zonal;
9. Informes estadísticos de la gestión de contabilidad zonal.

Gestión de Presupuesto, Tesorería y Especies Valoradas Zonal

1. Proforma presupuestaria zonal;
2. Reformas presupuestarias;
3. Informe de clausura y liquidación del presupuesto del nivel zonal;
4. Certificaciones presupuestarias;
5. Comprobante único de registro del compromiso;
6. Informe de ejecución de gastos de nivel zonal;
7. Informe de seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria semestral y anual a nivel zonal;

8. Reporte de programaciones y reprogramaciones presupuestarias cuatrimestrales de compromiso y mensuales de devengado del nivel zonal;
 9. Programación indicativa anual del nivel zonal;
 10. Informes de custodios de garantías y valores del nivel zonal
 11. Informe de pagos solicitados a nivel zonal;
 12. Informes de ventas zonal consolidado;
 13. Comprobantes de pago;
 14. Reportes de CUR's pagados o confirmados;
 15. Kardex de especies valoradas, tarjetas pre impresas, consumibles y láminas de seguridad;
 16. Solicitud de tarjetas pre impresas;
 17. Inventario detallado y valorado de especies valoradas, tarjetas pre impresas y consumibles vigentes y sujetas a dar de baja;
 18. Reportes de egresos de especies valoradas, tarjetas pre impresas y consumibles;
 19. Reportes de entrega recepción de especies valoradas, tarjetas pre impresas y consumibles;
 20. Informes de constatación física y arquezos de recaudaciones por venta de especies valoradas del nivel zonal;
 21. Informes estadísticos de la gestión de la unidad zonal.
- 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.
- PRODUCTOS Y SERVICIOS:**
- Gestión de Recursos Humanos y Remuneración Zonal**
1. Reporte de solicitud para pago de horas suplementarias y extraordinarias;
 2. Informe trimestral de solicitudes de pago de horas suplementarias y extraordinarias;
 3. Informes técnicos preliminares para movimientos de personal (traslado, traspasos, cambios administrativos, comisiones, licencias);
 4. Calendario anual de vacaciones zonal;
 5. Informe trimestral de ejecución del calendario anual de vacaciones zonal;
 6. Reporte de acciones de personal de vacaciones y licencias con remuneración;
 7. Reporte del inventario de vacaciones actualizado;
 8. Reporte de certificado de vacaciones no gozadas para proceso de liquidación;
 9. Informe trimestral de liquidaciones de personal desvinculado;
 10. Registro de bases de datos para reclutamiento de personal;
 11. Informes técnicos preliminares del proceso de reclutamiento y selección de personal;
 12. Contratos de personal y formularios del Ministerio del Trabajo, posterior al informe técnico favorable de contratación;
 13. Registro actualizado de contratos de ingreso de personal a la Institución;
 14. Expedientes de personal y sumarios administrativos actualizados;
 15. Reporte del inventario actualizado de personal en zona;
 16. Distributivo actualizado de personal en zona;
 17. Orgánico posicional y funcional del personal en zona;
 18. Registro de ingresos, salidas y movimientos de personal en el Sistema Informático Integrado de Talento Humano - SIITH;
 19. Reporte de registros de novedades de personal;
 20. Informe trimestral de ausentismo laboral y atrasos del personal en zona;
 21. Informe de ejecución de planes de carrera del personal en zona, en base a los lineamientos de planta central;
 22. Matriz de detección de necesidades de capacitación en zona;
 23. Registros de participación de programas de formación y capacitación;
 24. Informe de ejecución trimestral del plan anual de formación y capacitación;
 25. Informe de ejecución trimestral del plan de inducción y reinducción;
 26. Reporte de encuestas de satisfacción de eventos de capacitación;
 27. Informe trimestral de evaluación de eventos de capacitación;
 28. Reporte de contratos de devengación de capacitación;
 29. Registro de asistencia de pasantías y prácticas pre profesionales;

30. Informe de ejecución del plan de evaluación del desempeño zonal (aplicación de instrumentos técnicos del proceso);
 31. Base de datos actualizada de las evaluaciones del desempeño en zona y sus resultados;
 32. Registro de notificaciones sobre resultados de evaluación del desempeño zonal;
 33. Acta de constitución y resolución del Comité de Reclamos de Evaluación del Desempeño zonal;
 34. Informe de ejecución del plan de incentivos y reconocimientos;
 35. Informes técnicos en referencia a investigaciones administrativas disciplinarias en zona;
 36. Informe de sanciones disciplinarias por sumarios administrativos en zona;
 37. Reporte de sumarios administrativos y resoluciones en el ámbito de su competencia en zona;
 38. Informe trimestral de servidores sancionados como resultado de investigaciones administrativas disciplinarias y sumarios administrativos en zona;
 39. Informes preliminares orientados a la generación de respuestas a requerimientos de Organismos de Control y demás instituciones o personas naturales;
 40. Certificados de trabajo;
2. Informes de ejecución de campañas de prevención de riesgos
 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. Registro de la accidentabilidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados;
 8. Informe de seguimiento de implementación del Sistema de Auditorías de Riesgos del Trabajo;
 9. Informe de archivo con documentos técnicos de Higiene y Seguridad;
 10. Reporte de accidentes y enfermedades ocupacionales al IESS;
 11. Informes de reuniones de trabajo de Subcomités de Seguridad y Salud;
 12. Historias Clínicas del personal; y,
 13. 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.

Gestión de Bienestar Social y Protección Laboral Zonal

1. Informe de ejecución del plan de Responsabilidad Social y ambiental.

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. Plan anual de compras a nivel de oficina técnica;
2. Reporte de ventas de agencias consolidado;
3. Reportes de solicitud de órdenes de pago (viáticos, servicios básicos, arrendamiento, correos, etc);
4. Reportes estadísticos de entrega recepción de bienes (existencias, ingresos y egresos);
5. Reportes de ingresos, egresos y consumos de suministros, materiales y bienes de larga duración a nivel de oficina técnica;
6. Informe de inventario y valoración de bienes;
7. Informe de baja de bienes;
8. Informes de conciliación de bienes;
9. Informes de seguimiento de cumplimiento de trámites requeridos a través del sistema de gestión documental;
10. Registro de documentación del ingreso y despacho de documentación a nivel de oficina técnica;
11. Reportes estadísticos de documentos ingresados y despachados;
12. Reportes de trámites no atendidos;
13. Documentos administrativos certificados;
14. Reporte de recepción de bienes documentales administrativos y técnicos;
15. Informes de ejecución de plan de mantenimiento de vehículos a nivel de oficina técnica;
16. Registro de salvoconductos, órdenes de movilización y documentos que soporten la legalidad y cumplimiento del servicio prestado;
17. Reporte de utilización de combustible y lubricantes a nivel de oficina técnica;
18. Reporte para la compra de piezas y accesorios de vehículos a nivel de oficina técnica;
19. Reportes de control de transporte a nivel de oficina técnica;
20. Reportes de accidentes e incidentes de transporte;
21. Reportes de matrículas y documentos habilitantes para la circulación de los vehículos;
22. Reporte de reencauche para el Ministerio de Industria y Productividad;
23. Informes de ventas de especies valoradas;
24. Informes de egresos de especies valoradas, tarjetas pre impresas y consumibles;

25. Reportes de entrega recepción de especies valoradas, tarjetas pre impresas y consumibles;
26. Reporte de solicitud para pago de horas suplementarias y extraordinarias remitidos a zona;
27. Informe trimestral de solicitudes de pago de horas suplementarias y extraordinarias remitidos a zona;
28. Registros de bases de datos para reclutamiento de personal;
29. Informes preliminares de movimientos de personal;
30. Reporte de novedades de personal;
31. Calendario de vacaciones a nivel de oficina técnica;
32. Reporte de acciones de personal de vacaciones, licencias con remuneración y sus respectivas acciones;
33. Reporte del inventario de vacaciones actualizado en su jurisdicción;
34. Reporte de certificados de vacaciones no gozadas para proceso de liquidación;
35. Registro de ausentismo laboral y atrasos del personal de oficina técnica y agencias;
36. Reporte del inventario de personal a nivel de oficina técnica;
37. Distributivo de personal a nivel de oficina técnica;
38. Informe trimestral de procesos de capacitación ejecutados;
39. Reporte de convenios de devengación de capacitación;
40. Reporte de encuestas de satisfacción de eventos de capacitación;
41. Certificados de trabajo;
42. Requerimientos de insumos, mantenimiento y recursos de agencias a la coordinación zonal; y,
43. 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 ventas consolidados diarios;
19. Reportes de registro de donación de órganos;
20. Certificados digitales; y,
21. 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.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

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.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

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.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

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 cual será aprobada por el Ministerio de Relaciones Laborales, de acuerdo a la necesidad Institucional.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

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

Nota: Disposición dada por Resolución No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

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

Nota: Disposición dada por Resolución No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Todas las reformas contenidas en la presente Resolución se incorporarán a la codificación del *“Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación”*, para el efecto encárguese a la Dirección de Administración de Recursos Humanos.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 0079-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2016 publicada en Suplemento de Registro Oficial 823 de 22 de agosto de 2016.

SEGUNDA.- Las disposiciones contenidas en la presente reforma tienen el carácter de obligatorio y de estricto cumplimiento de parte de los responsables de cada uno de los procesos y Unidades Administrativas de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, mismos que deberán ser objeto del proceso de evaluación sobre el cumplimiento y aplicación de este instrumento de institucionalidad.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 0079-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2016 publicada en Suplemento de Registro Oficial 823 de 22 de agosto de 2016.

TERCERA.- Aquellas disposiciones del Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación que no han sido modificadas en virtud de la presente Resolución, gozan de plena validez y vigencia.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 0079-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2016 publicada en Suplemento de Registro Oficial 823 de 22 de agosto de 2016.

CUARTA.- Las unidades administrativas que han sido sujetas a traspaso y recepción de atribuciones y productos serán responsables de generar la implementación, monitoreo y control de las recomendaciones de exámenes especiales emitidos por parte de Contraloría General del Estado, así como el seguimiento y mantenimiento de las recomendaciones implementadas o en proceso de implementación.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 0079-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2016 publicada en Suplemento de Registro Oficial 823 de 22 de agosto de 2016.

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.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

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.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

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.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

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.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

PRIMERA.- En el lapso de un mes las unidades administrativas que han sido sujetas al traspaso y recepción de atribuciones y productos, serán las responsables de manera conjunta de generar la transferencia de conocimientos, políticas, normas e instrumentos técnicos a través la capacitación pertinente para la generación de los productos asignados.

Nota: Disposición dada por Resolución No. 0079-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2016 publicada en Suplemento de Registro Oficial 823 de 22 de agosto de 2016.

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.

Nota: Disposiciones dadas por Resolución No.006-DIGERCIC-DNAJ-2015 publicada en Registro Oficial Edición Especial 284 de 13 de marzo de 2015.

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA

La presente resolución 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 veinte y cuatro (24) días del mes de agosto de 2016.

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

Registro Civil, Identificación y Cedulación.- Certifico que es fiel copia del original.- 01 de septiembre de 2016.- f.) Coordinadora de la Unidad de Secretaría.

