



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**INSTITUTO DE POSTGRADO**



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y CEDULACIÓN QUE PRIVILEGIE LA EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE IMBABURA

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Administración de Negocios

AUTORA: Econ. Mercedes Vásquez Jaramillo

TUTOR: Econ. Miguel Salgado F. Mgs.

Septiembre, 2012

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de tutor del Trabajo de Grado, presentado por la señora Econ. Mercedes Vásquez Jaramillo, para optar por el Grado de Magister en Administración de Negocios, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los veinte y nueve días del mes de noviembre del 2011

---

Econ. Miguel Salgado F. Mgs.

C.C.

## APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y CEDULACIÓN QUE PRIVILEGIE LA EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE IMBABURA

AUTORA: Econ. Mercedes Vásquez J.

Trabajo de Grado de Maestría aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte, por el siguiente Jurado, a los 16 días del mes de Junio del 2012

---

Econ. Manuel Corrales

C.C.

---

Dr. Luis Andrade

C.C.

---

Ing. Fernando Valenzuela

C.C.

## DEDICATORIA

A mi familia,  
ya que son el motor y la razón de mi vida,  
fuente de ánimo y apoyo  
para cumplir las metas,  
y motivación diaria  
para superar los obstáculos  
con la ayuda de Dios  
y su gran AMOR.

## RECONOCIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, sus autoridades y personal administrativo, docentes y en especial a mi director, gracias, por brindarme la oportunidad de ser mejor, con su guía y experiencia.

A mis compañeros de trabajo mil gracias por colaborar con sus valiosas ideas en el desarrollo de la presente investigación.

A mi familia, un eterno gracias por comprenderme, considerarme y apoyarme siempre, en todas las metas y objetivos planteados y alcanzar la consecución de los mismos.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	PÁGINAS
Portada	
Aprobación del Tutor	i
Aprobación del Jurado Examinador	ii
Dedicatoria	iii
Reconocimiento	iv
Índice general de contenidos	v
Índice de cuadros	xi
Índice de esquemas	xv
Índice de siglas	xvi
Resumen	xvii
Summary	xviii
CAPÍTULO I - PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
Contextualización del problema	1
<i>Antecedentes</i>	3
<i>Situación actual del problema</i>	5
<i>La prospectiva</i>	10
<i>Causas – Efectos.</i>	11

<i>Planteamiento del problema</i>	13
<i>Formulación del problema</i>	14
<i>Objetivos de la investigación</i>	14
<i>Generales</i>	14
<i>Específicos</i>	15
<i>Preguntas de investigación.</i>	15
<i>Justificación</i>	16
<i>Viabilidad</i>	17

## CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

Administración Pública	19
<i>Definición</i>	19
<i>Estructura del Sector Público</i>	20
<i>Servicios Públicos</i>	22
<i>Definición</i>	22
<i>Finalidad</i>	22
<i>Calidad en los servicios</i>	23
Registro Civil	24
<i>Definición</i>	24
<i>Fundamento</i>	25
<i>Antecedentes históricos</i>	26
<i>Registro Civil de Chile</i>	29
<i>Registro Civil de España</i>	31

<i>Registro Civil de Perú</i>	33
<i>Historia del registro civil ecuatoriano</i>	34
<i>Evolución de la cédula</i>	36
<i>Aspecto geofísico del lugar</i>	39
<i>Misión institucional</i>	39
<i>Visión institucional</i>	40
<i>Organización Administrativa</i>	40
Distributivo de Recursos Humanos	41
<i>Estratégico Provincial</i>	41
<i>Proceso Gobernante</i>	41
<i>Procesos Habilitantes de Asesoría</i>	41
<i>Servicios Institucionales de Apoyo</i>	41
<i>Registro Civil</i>	42
<i>Identificación y Cedulación</i>	42
<i>Jefaturas Cantorales y de Área</i>	42
<i>Cantón Ibarra</i>	42
<i>Cantón Antonio Ante</i>	43
<i>Cantón Cotacachi</i>	43
<i>Cantón Otavalo</i>	43
<i>Cantón Pimampiro</i>	44
<i>Cantón Urcuquí</i>	44
Servicios que presta la institución	44
<i>Datos estadísticos de producción</i>	45

<i>Estadísticas de Inscripción de Nacimientos</i>	45
<i>Datos Estadísticos de Cedulación en Imbabura</i>	46
<i>Estadísticas de Matrimonios en Imbabura</i>	47
<i>Datos Estadísticos de Defunción</i>	48
Sistemas de Gestión	49
<i>Tipos de Sistemas de Gestión</i>	49
<i>Sistemas de Gestión de Calidad: Normativa</i>	49
<i>Sistemas de Gestión Medioambiental: Normativa</i>	49
<i>Sist. de Gestión de Salud Ocupacional y Seguridad: Normativa</i>	49
<i>Gestión de calidad por procesos</i>	50
<i>Gestión del Talento Humano</i>	50
Gestión de Calidad	51
<i>Principios de Calidad</i>	51
<i>Definición</i>	51
<i>Evolución del Concepto de Calidad</i>	52
<i>Planificación de la calidad</i>	54
<i>Normas de calidad</i>	56
<i>Clasificación</i>	56
<i>Diseño del Proceso</i>	57
<i>Definición</i>	57
<i>Gestión de Procesos</i>	60
<i>Características del Proceso</i>	60
<i>Importancia de los Procesos</i>	60
<i>Tipos de Procesos</i>	61

### CAPÍTULO III - DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación	67
<i>Operacionalización de las Variables</i>	68
<i>Población y Muestra</i>	69
<i>Criterios de inclusión y exclusión</i>	70
<i>Métodos de Investigación</i>	71
<i>Técnicas de Investigación</i>	72
<i>Observación</i>	72
<i>Encuesta</i>	72
<i>Instrumentos de Investigación</i>	72
Procedimiento de la Investigación	73
<i>Valor práctico</i>	73
<i>Trascendencia Científica</i>	74

### CAPÍTULO IV - ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Presentación de los datos de la investigación de campo	76
<i>Resultados, análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los funcionarios</i>	
<i>Encuestas propuestas a funcionarios</i>	76
<i>Resultados, análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los clientes</i>	
<i>Encuestas propuestas al público</i>	99
Resultados de la observación realizada en el Registro Civil	123
<i>Discusión de resultados</i>	124
<i>Contrastación de las preguntas de investigación</i>	130

*con los resultados*

## CAPÍTULO V - PROPUESTA

Desarrollo de la Propuesta	134
<i>Antecedentes</i>	134
<i>Propósito</i>	136
<i>Base Teórica</i>	137
<i>Objetivos</i>	138
<i>Objetivo General</i>	138
<i>Objetivos Específicos</i>	138
<i>Descripción de la Propuesta</i>	139
<i>Beneficiarios</i>	141
<i>Diseño Técnico de la Propuesta</i>	141
<i>Diseño Administrativo</i>	154
<i>Determinación de Impactos</i>	220
<i>Validación de la Propuesta</i>	227
CONCLUSIONES	235
RECOMENDACIONES	237
BIBLIOGRAFÍA	239
ANEXOS	243

**ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro N° 1	Estadísticas de Inscripciones de Nacimientos 2008 -2009	45
Cuadro N° 2	Estadísticas de Cedulación 2008 – 2009	46
Cuadro N° 3	Estadísticas de Matrimonios 2008 – 2009	47
Cuadro N° 4	Estadísticas de Defunciones 2008 – 2009	48
Cuadro N° 5	Operacionalización de variables	68
Cuadro N° 6	Características de las Autoridades	76
Cuadro N° 7	Consideración del Proceso	77
Cuadro N° 8	Competencias del Personal	78
Cuadro N° 9	Espacio Físico para la Atención	79
Cuadro N° 10	Equipamiento Tecnológico	80
Cuadro N° 11	Información escrita de los Servicios	81
Cuadro N° 12	Trato Personalizado	82
Cuadro N° 13	Cantidad de Personal en Procesos	83
Cuadro N° 14	Orden en la Atención	84
Cuadro N° 15	Demora en la Atención	85
Cuadro N° 16	Respuestas a los Usuarios	86
Cuadro N° 17	Datos Fidedignos	87
Cuadro N° 18	Requisitos Solicitados	88

Cuadro N° 19	Afluencia de Público	89
Cuadro N° 20	Elaboración Modelo de Gestión de Calidad	90
Cuadro N° 21	Socialización de Modelo de Gestión de Calidad	91
Cuadro N° 22	Implementación Modelo de Gestión de Calidad	92
Cuadro N° 23	Evaluación de los Procesos	93
Cuadro N° 24	Temas para Capacitación	94
Cuadro N° 25	Incentivos para la Atención	95
Cuadro N° 26	Información recibida por las Autoridades	96
Cuadro N° 27	Políticas para el Desempeño	97
Cuadro N° 28	Apoyo de las autoridades al Modelo	98
Cuadro N° 29	Frecuencia de Concurrencia	99
Cuadro N° 30	Calidad de Atención	100
Cuadro N° 31	Trato de los Funcionarios	101
Cuadro N° 32	Valoración del Servicio	102
Cuadro N° 33	Agilidad del Proceso	103
Cuadro N° 34	Competencias del Personal	104
Cuadro N° 35	Espacio Físico para la Atención	105
Cuadro N° 36	Equipamiento Tecnológico	106
Cuadro N° 37	Información Escrita de los Servicios	107
Cuadro N° 38	Trato Personalizado	108
Cuadro N° 39	Cantidad de Personal en los Procesos	109
Cuadro N° 40	Orden en la Atención	110
Cuadro N° 41	Demora en la Atención	111
Cuadro N° 42	Respuestas a los Usuarios	112

Cuadro N° 43	Datos Fidedignos	113
Cuadro N° 44	Requisitos Solicitados	114
Cuadro N° 45	Afluencia de Público	115
Cuadro N° 46	Elaboración de Modelo de Gestión de Calidad	116
Cuadro N° 47	Socialización de Modelo de Gestión de Calidad	117
Cuadro N° 48	Implementación Modelo de Gestión de Calidad	118
Cuadro N° 49	Evaluación de los Procesos	119
Cuadro N° 50	Temas para Capacitación	120
Cuadro N° 51	Incentivos para mejorar la Atención	121
Cuadro N° 52	Aspectos Fundamentales del Servicio	122
Cuadro N° 53	Relación de Procesos y Procedimientos	145
Cuadro N° 54	Actividades del Primer Taller sobre Nacimientos	147
Cuadro N° 55	Actividades del Segundo Taller sobre Nacimientos	149
Cuadro N° 56	Actividades del Tercer Taller sobre Nacimientos	151
Cuadro N° 57	Socialización Núcleos Internos	155
Cuadro N° 58	Socialización Subsecciones	157
Cuadro N° 59	Socialización Secciones	159
Cuadro N° 60	Socialización Núcleos Externos	160
Cuadro N° 61	Proceso de Alto Nivel – Inscripción de Nacimientos	162
Cuadro N° 62	Proceso de Alto Nivel – Inscripción de Matrimonios	163
Cuadro N° 63	Proceso de Alto Nivel – Inscripción de defunción	163
Cuadro N° 64	Proceso de Alto Nivel – Cedulación	164
Cuadro N° 65	Subprocesos de Registro de Nacimiento Oportuno	170
Cuadro N° 66	Subprocesos de Registro de Nacimiento Tardío	176

Cuadro N° 67	Subprocesos de Registro de Matrimonio	185
Cuadro N° 68	Subprocesos de Registro Oportuno de Defunción	195
Cuadro N° 69	Subprocesos de Registro Tardío de Defunción	199
Cuadro N° 70	Subprocesos de Cedulación Menores de Edad por Primera Vez	206
Cuadro N° 71	Subprocesos de Renovación Cédulas de Identidad	212
Cuadro N° 72	Subprocesos de Cedulación Mayores de Edad por Primera Vez	214
Cuadro N° 73	Subprocesos de Renovación Cédulas de Ciudadanía	216
Cuadro N° 74	Impacto Social	221
Cuadro N° 75	Impacto Económico	222
Cuadro N° 76	Impacto Ambiental	223
Cuadro N° 77	Impacto Político	224
Cuadro N° 78	Impacto Técnico/Tecnológico	225
Cuadro N° 79	Impacto Legal	226

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema N° 1	Flujograma Inscripción de Nacimientos	62
Esquema N° 2	Flujograma Inscripción de Matrimonios	63
Esquema N° 3	Flujograma Inscripción de Defunción	64
Esquema N° 4	Flujograma Cedulación por Primera Vez	65
Esquema N° 5	Flujograma Renovación de Cédula	66
Esquema N° 6	Organigrama Estructural de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura	154

## ÍNDICE DE SIGLAS

DGRCIC	Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación
DPRCI	Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura
DPRC	Dirección Provincial de Registro Civil
RCIC	Registro Civil, Identificación y Cedulación
MGC	Modelo de Gestión de Calidad
PIC	Procesos de Inscripciones y Cedulación
PEI	Plan Estratégico Institucional
PMCC	Plan de Mejoramiento Continuo de Calidad
POA	Plan Operativo Anual
RC	Registro Civil

MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y CEDULACIÓN QUE PRIVILEGIE LA EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE IMBABURA

Autora: Econ. Mercedes Vásquez J.

Tutor: Econ. Miguel Salgado F. Mgs.

Año: 2012

## RESUMEN

La investigación se elaboró como respuesta a los problemas, errores y falencias que se presentan en los servicios de Inscripciones y Cedulación de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, a consecuencia de la poca capacitación, reducida implementación de tecnología, mala organización y proceso de archivo adecuado; lo que conlleva a que en la actualidad este problema se haya convertido en una constante crítica negativa de la calidad del servicio, no sólo a nivel local sino nacional, por lo que fue necesario plantear soluciones con el fin de mejorar la atención a los usuarios internos y externos y el sistema de archivo de los hechos y actos relevantes de la vida civil de los ciudadanos ecuatorianos. Para la presente investigación se utilizó el método descriptivo propositivo en el análisis de los procedimientos actuales en las categorías mencionadas; el método empírico a través de encuestas que se aplicaron a los usuarios que concurren a esta dependencia, fichas de campo y la observación. Este trabajo se fundamenta en una parte en la gestión de calidad de los procesos en el servicio de inscripciones y cedulación, basado en la organización con estándares de calidad, y en otra parte en las interrelaciones funcionarios y usuarios y entre funcionarios, buscar alternativas de solución a los presentes problemas recomendando un Modelo de Gestión para la provincia de Imbabura que privilegie la eficiencia en las operaciones y la satisfacción del usuario de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

MODEL OF MANAGEMENT FOR QUALITY IN THE PROCESS OF REGISTRATION AND IDENTIFICATION WHICH PRIVILEGE EFFICIENCY IN OPERATIONS AND THE SATISFACTION OF THE USER OF THE PROVINCIAL DIRECTORATE OF REGISTRATION CIVIL DE IMBABURA

Author: Econ. Mercedes Vásquez J.

Tutor: Econ. Miguel Salgado F. Mgs.

Year: 2.012

### **SUMMARY**

The research was developed in response to problems, errors and failures that occur in the Registration and Certification Services of the Provincial Registrar of Imbabura, a result of low skills, low technology implementation, poor organization and process appropriate file, which leads to this problem now has become a constant negative criticism of the quality of service, not only locally but nationally, so it was necessary to propose solutions to improve care internal and external users and the file system of the relevant facts and acts of civil life of Ecuadorian citizens. In the present study used the descriptive method proactive in analyzing current procedures in the categories mentioned, the empirical method through surveys that were applied to users who go to this dependence, field cards and observation. This work is based in part on the quality management processes in the service of registration and issuing identity cards based on the organization's quality standards, and elsewhere in the interrelationships between users and officials and staff, find alternative solutions to these problems by recommending a management model for the province of Imbabura that favors efficiency in operations and user satisfaction of the Provincial Registrar of Imbabura.

## CAPÍTULO I - PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### Contextualización del problema

La identidad, el asiento y registro de los hechos y actos vinculados al estado civil de las personas, constituyen una función de orden público e interés social a cargo del Estado y debe realizarse en forma técnica.

Es así como surge la necesidad de dotar a las oficinas de Registro Civil a nivel local, nacional e internacional de modernos equipos de cómputo que permitan por una parte, contar con una base de datos que asegure la oportunidad y confiabilidad en la información registrada y por otra reducir los tiempos de atención a las solicitudes presentadas por los usuarios que requieren de los diferentes servicios que prestan estas instituciones, las mismas que difieren de un país a otro, por ejemplo el servicio de registro civil e identificación de Chile se encarga de llevar los registros relativos al estado civil de las personas naturales, otorga certificados de nacimiento, matrimonios, defunciones y antecedentes, cédulas de identidad, pasaportes, patentes de vehículos y posesiones efectivas de herencias intestadas.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Perú, RENIEC cuenta con tecnología de última generación, dentro de un contexto humano,

presta especial atención a las zonas de menor desarrollo relativo, a las personas con discapacidad y a los sectores vinculados. “sus diferentes procesos han permitido al registro realizar un cambio cualitativo que permite garantizar la seguridad jurídica en el país, tanto en el ámbito de la identificación de personas así como en el de los registro civiles”. (Revista CLARCIEV 2010, p. 97)

El Registro Civil de España se encarga de llevar los libros en los que constan los nacimientos, matrimonios, sentencias, resoluciones, nulidad, divorcio, capitulaciones matrimoniales, defunciones, tutelas y representaciones legales. El Registro Civil Hondureño cuenta con un proceso registral consolidado y es la base fundamental de la identificación personal debidamente estructurado por su base fundamental como lo es la inscripción de nacimientos y cuenta con un sistema Biométrico de identificación que asegura la seguridad en materia de identificación; entre otros que se puede citar.

Muchos registros civiles se crearon con una dependencia de los municipios, sin una autoridad nacional rectora ni organizadora y lo más perjudicial, sin un archivo central que se responsabilice de la guarda y custodia de toda la documentación producida en el país. Otros países han creado una estructura institucional con una centralización en las capitales en donde se han instalado un archivo central, que aún con deficiencias, en algunos casos, permite tener una concentración de la documentación y un lugar donde cualquier individuo puede ir por su documentación, en América Latina, Costa Rica, Chile, Ecuador, Panamá, Paraguay y Uruguay son países con archivo central más o menos organizados.

La sociedad actual es cada vez más dependiente del funcionamiento de los registros civiles. Pese a que muchos países han hecho considerable esfuerzos para mejorar, actualizar y modernizar esta institución, todavía podemos afirmar que adolece de deficiencias, inexactitudes, imperfecciones e incongruencias en gran cantidad de ellos.

### *Antecedentes*

Para tener una idea general sobre cómo fue evolucionando el Registro Civil como institución legalmente constituida y encargada de recopilar y custodiar la información de la población, se mencionan ciertas etapas de la historia.

Según wikipedia (2008)

Los vestigios más remotos que pueden citarse como antecedente del registro civil los encontramos en algunas culturas orientales, en las que practicaban censos. En la antigua Roma (siglo VI ad C), existieron datos censales desde la época del emperador Servio Tulio. En el siglo II, se implantaron normas sobre filiación, también se decretó la obligación de los padres de registrar el nacimiento de sus hijos. Durante la Edad Media, la expansión y el auge del catolicismo hizo que la iglesia católica tuviera el control del registro de nacimientos y matrimonios. Los primeros libros parroquiales en donde aparecen inscripciones se encuentran en Francia, a mediados del siglo XIV. (es.wikipedia.org/wiki/Registro\_civil, acceso 16/07/2008)

Al sobrevenir la Conquista, los usos y costumbres de la Península Ibérica se trasladaron hasta América, en donde las partidas parroquiales se constituyeron en el antecedente directo del registro del estado civil de las personas.

En América Latina, la mayoría de los registros civiles iniciaron sus actividades entre 1870 y 1920, a consecuencia de la aprobación de leyes por parte de los gobiernos. De esta forma, estos asumían la responsabilidad del registro, archivo, custodia y expedición de documentación y en muchos países, la tarea de celebrar matrimonios. El Estado se hizo responsable jurídicamente de dar fe sobre aspectos referentes a la persona y su familia.

Esta nueva función del estado no significó quitar o suprimir los registros parroquiales. En ciertos países, la legislación aprobó que la celebración del matrimonio por parte de la iglesia, no podía llevarse a cabo sin la celebración previa del matrimonio civil.

Gracias a la Revolución Liberal de 1885, en el país surge la necesidad de crear un ente administrativo para que rija los hechos y actos jurídicos, respaldado por un ordenamiento legal. Así pues, se presenta el primer Proyecto de Ley de Registro Civil al Congreso Nacional, el 5 de enero de 1897. Sin embargo fue aceptado y expedido como Ley por la Comisión Legislativa No. 133 de 25 de octubre de 1900, publicado en el Registro Oficial No. 1252 de 29 de octubre del mismo año, entrando en vigencia desde el 1 de enero de 1901. El primer Director General, fue el ilustre periodista y escritor cuencano Manuel J. Calle, quien fue designado por el General Eloy Alfaro, Presidente Constitucional de la República.

En 1924 se promulga la Ley de Identificación, estableciéndose la expedición de cédulas por categorías, más tarde, en 1939 en el Registro Oficial No. 138 de fecha 17 de mayo, se promulga la Ley de Matrimonio Civil, el que

luego sería de Matrimonio Civil y Divorcio, publicado en el Registro Oficial No. 185 de 28 de abril de 1948. La Comisión Legislativa Permanente, en 1954 codifica la Ley de Registro Civil y el Reglamento respectivo.

A pesar de que Ecuador al igual que el resto de países latinoamericanos ha hecho considerables esfuerzos por mejorar, actualizar y modernizar el Registro Civil, todavía se puede afirmar que adolece de deficiencias, inexactitudes, imperfecciones e incongruencias en una gran cantidad de países.

### *Situación actual del problema*

La identidad está garantizada en la “Declaración Universal de los Derechos Humanos”, en el Art. 6, reconoce que todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de la personalidad jurídica. El art. 15 establece que toda persona tiene derecho a una nacionalidad.

El Registro Civil, Identificación y Cedulación, tiene como finalidad específica, la de organizar en forma sistematizada las inscripciones de los hechos vitales y actos legales del estado civil de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el Ecuador, en sus diferentes etapas de ciclo de vida. Es la entidad responsable de la generación, custodia y emisión de los documentos que acreditan la identidad de las personas.

En la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación se puede evidenciar que se prioriza y recalca el derecho a tener nombre y apellido y a contar con la

nacionalidad ecuatoriana y para tal efecto en cada “capital de provincia, cabecera cantonal, y cabecera de parroquia rural, habrá una Jefatura de Registro Civil, Identificación y cedulaación” encargada de registrar las inscripciones de nacimiento y otorgar cédulas de identidad y de ciudadanía, en el país existen 1026 oficinas, pero no en todas se ofrece el servicio de cedulaación. (p. 3)

Actualmente la Inscripción de Nacimientos Oportunas, esto es en el plazo de treinta días de ocurrido el nacimiento se las realiza en cualquier Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulaación del país, mientras que en el caso de ser inscripciones tardías consideradas éstas en primer lugar a las que van desde los 31 días hasta los 14 años y en segundo lugar a las pasadas los 14 años en adelante, se las realizará en las Jefaturas de Registro Civil, Identificación y Cedulaación del lugar donde se produjo el hecho o en el domicilio del nacido, los requisitos son diferentes en cada uno de los casos.

Las Inscripciones de Nacimientos de hijos de padre o madre ecuatorianos, ocurridos en el exterior, se pueden realizar ante la Delegación Diplomática del Ecuador en el lugar donde ocurrió el nacimiento, si no constare inscrito, se procederá con el trámite de reconocimiento de nacionalidad ecuatoriana previo cumplimiento de los requisitos y posterior aprobación del Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulaación.

Debido al alto índice de natalidad, existe gran demanda de este servicio, situación que causa malestar en el público por la pérdida de tiempo en la espera, a veces en vano, ya que no son atendidos, en virtud de que la Dirección Provincial

de Registro Civil de Imbabura, no cuenta con un sistema de control y asignación de turnos, ni de información del número de personas a ser atendidas diariamente, a eso se suma la ausencia de tecnología y equipos adecuados.

La inscripción de matrimonios se las realiza después de celebrado el matrimonio, y en cualquier Dirección Provincial de Registro Civil del país, los requisitos difieren de acuerdo al caso, puede ser matrimonio celebrado entre solteros ecuatorianos mayores de edad, entre ecuatorianos en el que uno o los dos contrayentes sean menores de 18 años, en que uno o los dos contrayentes ecuatorianos son divorciados, en que uno o los dos contrayentes son viudos, en que uno o los dos contrayentes son extranjeros, matrimonios en que uno o los dos contrayentes son miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional. Existen además, Inscripciones de Matrimonios realizados en el exterior ante autoridad extranjera, para lo cual deberán presentar la documentación requerida para el efecto.

El proceso de matrimonios en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, carece de avances tecnológicos, situación que impide agilizar el servicio, especialmente en los días jueves y viernes que es en donde más demanda existe. Todavía se utiliza la rústica máquina de escribir para llenar las actas, tarjetas y boletas, por lo que los contrayentes deben dejar reservado el turno con un día de anticipación, previa entrega de los documentos requeridos.

La inscripción de defunciones si son Oportunas, esto es, antes de las 48 horas de ocurrido el fallecimiento, se las realiza en cualquier Dirección de

Registro Civil, Identificación y Cedulación del país; si es inscripción tardía, pasadas las 48 horas y pasados los 60 días, se realizará en el lugar donde ocurrió el hecho, cumpliendo en cada uno de los casos, con los requisitos establecidos. Cuando la defunción haya ocurrido en el exterior y si no ha sido inscrita ante el agente diplomático o consular del Ecuador, deben cumplir algunos requisitos para su ejecución.

Al igual que en los dos casos anteriores, el proceso de inscripción de defunciones en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, se desarrolla en forma rústica, la demanda de este servicio no es elevado, en promedio de atiende 4 inscripciones diarias.

Otro de los problemas que están presentes en los tres procesos de inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, es que no cuentan con un sistema informático que esté vinculado al archivo magnético nacional, situación que retrasa e impide la obtención de estos documentos en cualquier jefatura del país, por lo que deben ser solicitados en el archivo de la jefatura en donde fue registrado el hecho o en su lugar acercarse al archivo nacional ubicado en la ciudad de Quito, en donde es una odisea encontrar los documentos debido a la falta de organización.

Con el fin de evitar estas molestias, la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura viene desde hace dos años atrás, realizando el ingreso diario y quincenal de estas inscripciones, con la finalidad de que los usuarios tengan acceso a partidas de nacimiento computarizadas, depurar la base de datos para

los padrones electorales en el caso de las defunciones y registrar el estado civil para la actualización de cédulas.

La identidad personal de los habitantes de la República del Ecuador, se acredita mediante la cédula, que es el único documento público de identificación, sin el cual no podemos realizar ninguna gestión dentro y fuera del país. Las cédulas de ciudadanía, tienen por objeto identificar a los ecuatorianos, en goce de los derechos civiles y políticos. La cédula de identidad tiene por objeto identificar a los ecuatorianos que han perdido los derechos políticos y a los extranjeros residentes en el país.

La cédula de primera vez, es un proceso que demanda más tiempo en comparación con el de renovación, aproximadamente se requieren 2 horas para su obtención, esto debido a la falta de tecnología empleada en cada uno de los pasos como son entrevista y verificación de documentos, llenado manual de tarjetas dactilares en máquina de escribir, toma e impresión de las diez huellas dactilares y clasificación, ingreso de datos al sistema informático, impresión de los formularios, fotografía con el color de fondo de acuerdo al tipo de cédula, firma en el documento, toma dactilar de los pulgares, troquelado, plastificado y entrega.

Para la obtención de la cédula de renovación, se lo puede hacer por caducidad, deterioro, cambio de instrucción o profesión, por cambio de estado civil, cambio de sexo, cedulación para renovar a miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, previa presentación de los requisitos solicitados en cada caso. El tiempo requerido es de aproximadamente 40 minutos en virtud

de que el número de pasos es menor que para el proceso de obtención de cédula por primera vez.

### *La prospectiva*

El 31 de octubre de 2007, el Presidente de la República economista Rafael Correa Delgado anuncia el Estado de Emergencia de Registro Civil, mediante la promulgación del Decreto 706, derogado por el Congreso Nacional y puesto nuevamente en vigencia, con Decreto 818, de 21 de diciembre de 2007, en el que se declara prioritario el Proyecto de Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación, el monto asignado es de \$91.123.615 con lo que se pretende invertir en tres aspectos fundamentales: Infraestructura ya que es urgente mejorar las instalaciones físicas en todo el país, Emisión de Cédulas Inteligentes que contarán con 30 niveles de seguridad para evitar la falsificación y garantizará seguridad y confiabilidad del documento y Atención al Talento Humano respecto a la selección, contratación y capacitación para mejorar el nivel profesional de los servidores del Registro Civil. (Revista Infórmate, Enero 2008, p. 1)

La ejecución del Decreto Ejecutivo 947 permitirá trabajar aspectos fundamentales, a fin de cumplir con el Proceso de Modernización lo que conllevará a una transformación profunda en el mejoramiento de la atención y calidad en los servicios.

Se aspira a que en los próximos años, las Inscripciones de nacimientos, matrimonios y defunciones, cumplan con procesos estandarizados que eviten a los usuarios, el acercarse una y otra vez a las oficinas de registro civil por la falta

de documentos solicitados, además que cuenten con tecnología de punta acorde a las necesidades de los usuarios en cualquier lugar del país y de ser posible fuera del mismo, paralelamente la implementación de sistemas de información logrará ampliar la atención en un 30% y reducir el tiempo de espera.

McClelland (1973) citado por Sallenave (2004), “propone otra tipología, distinguiendo entre: - La necesidad de influir en los demás (poder).

- La necesidad de hacer amigos (afiliación).
- La necesidad de hacer las cosas bien (logro).” (p. 62)

Con la aplicación del Modelo de Gestión de Calidad para los Procesos de Inscripciones y Cedulación, se logrará reducir el tiempo empleado para la atención de cada uno de los usuarios, optimizar el uso de recursos materiales y humanos de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, crear un ambiente de colaboración, solidaridad y compromiso entre los funcionarios, evaluar y certificar los servicios, con el fin de conseguir una atención eficiente y eficaz.

### *Causas – Efectos*

Existen varias causas que conllevan a la baja calidad de atención y satisfacción de los clientes, entre ellas, personal desmotivado, rutinizado y no capacitado; continuismo del modelo funcional; ausencia de estándares de calidad en la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación; no ejecución de los Planes Estratégicos Institucionales; trabajo realizado en forma

manual con equipos y herramientas obsoletas; desconocimiento de la organización por procesos y resistencia al cambio ya que el personal está adaptado al Statu quo, negativa a planificar y diseñar el cambio organizativo. Como respuesta inmediata a estas situaciones está la insatisfacción y malestar de los usuarios internos y externos, ya que no han logrado alcanzar sus requerimientos de una forma amable y oportuna.

La Dirección Provincial de Imbabura al ser una entidad que depende de las adquisiciones que realiza la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación , atraviesa continuos problemas para la atención al público, en primer lugar por los retrasos en el envío de material tanto de especies valoradas como de suministros de oficina, equipos y herramientas tecnológicas acordes a las necesidades actuales ,que agilicen y mejoren los procesos, y por otro, la falta de indicadores de gestión en cada uno de los servicios, especialmente en los que son tema de la investigación como son las Inscripciones de Nacimientos, Matrimonios y Defunciones así también las Cédulas de Primera Vez y Renovación, trae como consecuencia la dificultad para establecer el número de usuarios que deberían ser atendidos diariamente, con la finalidad de evitar las aglomeraciones, incomodidades, pérdida de tiempo, situaciones que son propensas para la mala atención y sobre todo la corrupción por la típica presencia de los tramitadores que dañan la imagen de la institución.

### *Planteamiento del problema*

Por más de una década el Registro Civil ha sido la Cenicienta de las Instituciones Públicas, pese a su gran importancia dentro del quehacer nacional, ya que es la responsable de la generación y custodia de los documentos que dan testimonio de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas así como a la emisión de documentos que acrediten su identidad, no ha contado con el apoyo gubernamental para ejecutar proyectos de desarrollo institucional que permitan de forma prioritaria capacitar al personal con la finalidad de mejorar el nivel de calidad en la atención a los usuarios, el continuo cambio de autoridades debido a intereses políticos ha sido otro limitante para la consecución de planes, ya que cada director trae su propio equipo de trabajo y asesores para elaborar una nueva planificación después de empaparse de la realidad del Registro Civil, lo cual ocasiona pérdida de tiempo y recursos que se los obtiene en gran parte por autogestión.

El Registro Civil, como institución del Estado, actualmente no cumple las expectativas de la sociedad, ya que tanto su infraestructura, como el sistema informático y el talento humano, que son los pilares de la organización, han sido totalmente desatendidos, dando como resultado, deficiencia en el servicio e insatisfacción tanto en el ambiente interno como externo.

Los sistemas tecnológicos con los que cuenta la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, no permiten una comunicación interna y externa ágil, razón por la cual la información no se encuentra sistematizada en

la mayoría de los departamentos lo que provoca una gran pérdida de tiempo para las personas que acceden a los servicios porque los trámites se vuelven lentos y engorrosos. Si bien la mayoría del talento humano cuenta con gran experiencia en el desarrollo de las diferentes actividades que cumple en la institución, sin embargo falta capacitación sobre procesos, planificación y sistematización del trabajo, motivación, promoción del trabajo en equipo y concienciación sobre la actitud en su desempeño.

### *Formulación del problema*

¿Cuáles son los factores relacionados con los bajos niveles de calidad en la atención a los usuarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura?

### *Objetivos de la investigación*

#### *Generales*

Determinar la situación actual de los servicios de cedulación tanto de primera vez como de renovación e inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

Estructurar un Modelo de Gestión para la Calidad en los procesos de inscripciones y cedulación que privilegie la eficiencia en las operaciones y la satisfacción del usuario de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

### *Específicos*

Determinar los Procesos que se siguen en las inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

Caracterizar los Procesos que se desarrollan en los servicios de cedulação de primera vez y renovación, en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

Optimizar el grado de oportunidad, diligencia y eficiencia de los servicios de cedulação e inscripciones de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

Mejorar las líneas de comunicación interna y externa en el Registro Civil.

Incrementar la satisfacción de los clientes, elevando el nivel de los resultados de los servicios.

Mejorar el rendimiento y calidad en la gestión de los recursos humanos y servicios de inscripciones y cedulação del Registro Civil.

### *Preguntas de investigación.*

¿Los procesos que actualmente se desarrollan en el área de cedulação son manejados con criterios técnicos de calidad?

¿Cuentan los procesos de inscripción de nacimiento, matrimonio y defunción con estándares de calidad?

¿Tiene el recurso humano capacitación en técnicas y herramientas que le permitan brindar un mejor servicio?

¿Se optimiza el uso de recursos materiales y humanos en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura?

¿Existen mecanismos de evaluación de la prestación de los servicios en relación con las expectativas y necesidades de los clientes?

¿El personal está distribuido de una forma adecuada a los requerimientos de cada área?

¿Con la socialización del Modelo se logrará incrementar el grado de compromiso y responsabilidad de los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura?

¿Permitirá la estructura propuesta, aumentar la productividad y calidad de atención en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura?

### *Justificación*

La presente investigación contiene relevancia humana toda vez que el talento humano es el recurso más importante de la Dirección Provincial de

Registro Civil de Imbabura puesto que de él depende el éxito o fracaso para el logro de los objetivos y el cimiento donde se levanta el proceso de cambio y desarrollo institucional.

Tiene relevancia institucional ya que el Registro Civil es una de las Instituciones más importantes del estado ya que sin los diferentes servicios que otorga, los habitantes de nuestra Patria, no podrían ni siquiera existir legalmente o desempeñar alguna función dentro o fuera del país, y es el pilar en la vida democrática en los procesos electorales, porque cuenta con la base de datos más completa y actualizada de la población ecuatoriana por ser la única encargada de emitir la cédula de ciudadanía y de registrar los hechos relativos al estado civil de las personas, por tanto es imprescindible implementar un Modelo de Gestión de Calidad para lograr generar una nueva imagen institucional, en donde los funcionarios se comprometan y sobre todo estén capacitados con profesionalismo y transparencia para mejorar la prestación de los servicios en forma ágil y oportuna con el fin de asegurar la satisfacción tanto del usuario externo cuanto del interno.

### *Viabilidad*

Política: La presente investigación está amparada en un marco legal y cuenta con la predisposición de la máxima autoridad y de todos los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

Técnica: La investigación se viabiliza porque se tiene acceso a la información de los departamentos de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

Legal: Por cuanto se sustenta en la Constitución Política del Ecuador, Ley de Registro Civil, Manuales de Procesos y Procedimientos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Económica: Puesto que el dinero que se necesitó para la elaboración de esta investigación no fue excesivamente alto, y se lo financió con recursos propios.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### Administración Pública

#### *Definición*

En la actualidad, la administración pública, debería caracterizarse por nuevas formas de relaciones entre la gestión estratégica y los ciudadanos, con más alto grado de colaboración entre administraciones, incorporación de nuevos servicios acordes con las nuevas necesidades y requerimientos, elevar el nivel de calidad de los servicios prestados, gestión eficaz de los costes de los servicios y la satisfacción de los ciudadanos.

SILVA GARCIA, Francisco (2000), define:

la Administración en su sentido objetivo, como la realización de acciones que, con el uso de medios y recursos, se orienta a la obtención de fines, si aplicamos esta concepción a la Administración Pública, encontramos que los fines que ésta gestiona son los fines del estado. Dichos fines se obtienen por la acción de distintas entidades y organismos que integran la macro organización del Estado, que en su conjunto procuran el bien común. (p. 155)

La administración pública caracteriza a la organización estatal en un nivel macro, en donde la distribución del poder la tienen todas las entidades y

organismos que la integran, ya que, busca un equilibrio basado en la legalidad de los campos de operación y en las restricciones de fuerzas entre sus diferentes órganos.

Se parece a un juego en el que participan todas las instituciones públicas con una cuota de poder expresado en sus facultades y atribuciones concedidas en la Constitución Política de la República y en la Ley, la coordinación solo se logra mediante la existencia de reglas de juego o normas que cada uno de los órganos y niveles de gobierno están llamados a observar.

En la Constitución de Ecuador, capítulo séptimo, administración pública, sección segunda, el Art. 227, vigente desde su publicación en el Registro Oficial el 20 de octubre de 2008, señala: “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p. 113 y 114)

### *Estructura del Sector Público*

Se entiende como sector público al conjunto de entidades creadas, por la Constitución, partiendo de leyes, decretos u ordenanzas, cuyo fin es la realización y concreción de los deberes que se le han impuesto al Estado, a través de diferentes estamentos, los mismos que se encuentran comprendidos de manera muy general en el artículo 3 de la Constitución Política de la República. El Sector Público se encuentra dividido en dos grandes grupos, así, el Sector Público

Financiero y el Sector Público No Financiero, cada uno conformado por distintas entidades encargadas de administrar las actividades que debe cumplir el Estado y que les han sido encomendadas mediante el acto jurídico de su creación o mediante reformas a éstos.

Las operaciones de producción de bienes y servicios públicos, se realizan dentro de un marco organizacional conocido con el nombre de Administración Pública. En la organización del sector público, se puede decir que, los programas, actividades, proyectos y las unidades descentralizadas y desconcentradas, constituyen las células donde efectivamente se realizan los procesos de producción de bienes y servicios. Los programas y proyectos del sector público se desarrollan por intermedio de las diversas entidades públicas, dependiendo de las características de sus productos o servicios y a quien van dirigidos. En consecuencia, es importante estructurar la organización del sector público de una manera viable, para que facilite la consecución del bienestar de la sociedad.

En la Constitución de la República de Ecuador (2008), capítulo séptimo, administración pública, sección primera, sector público, Art. 225 expresa: “El sector público comprende los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social, las entidades que integren el régimen autónomo descentralizado, los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

(p. 113)

## *Servicios Públicos*

### *Definición.*

Los servicios públicos ocupan, por su trascendencia social y económica, un lugar preponderante y es deber del Estado velar por la calidad y eficiencia de los mismos.

Según Anzoátegui (2008),

el servicio público es la prestación de servicios de educación, salud, seguridad social, transporte, registro civil, así como de la provisión de agua, luz, teléfonos, etc. que son brindados por lo general por el Estado, de propia ejecución per se, o por terceros, mediante concesión, licencia, permiso, habilitación, pero siempre bajo fiscalización estatal; satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad donde estos se llevan a cabo. ([www.monografias.com/serviciospublicos](http://www.monografias.com/serviciospublicos)).

### *Finalidad.*

Los servicios públicos están orientados hacia la calidad de vida de los ciudadanos, por tanto es deber del Estado realizarlo de una forma equitativa y solidaria.

Según Amado Carlos (2008),

Los servicios públicos en general, están ligados a la mayor o menor calidad de vida de las personas, en cualquier sociedad. Estos a su vez constituyen indicadores claros del grado de desarrollo de un país, la convivencia social y el bienestar general de la población tienen mucho que ver con la calidad, cobertura y eficiencia con que se presten dichos servicios públicos. Los indicadores sociales relacionados con el desarrollo están supeditados, necesariamente con la buena o mala prestación de los servicios públicos. ([www.sitios.cl/directorio/serviciospublicos.htm](http://www.sitios.cl/directorio/serviciospublicos.htm))

## *Calidad en los servicios.*

### Definiciones

El servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. En el caso que nos ocupa hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio.

En la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera.

**Calidad técnica:** es el grado de conformidad que presentan las características de un producto en relación a las especificaciones señaladas, entonces el cliente valora en la transacción el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Puede ser medida de una manera bastante objetiva.

**Calidad funcional:** es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe.

La calidad del servicio también ha sido descrita como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Al cliente le resultará fácil valorar la calidad del servicio en categoría intangible, con el desempeño de la atención recibida, evaluación que determinará el resultado del proceso, y desarrollo del mismo.

De acuerdo a Ruiz Olalla C., (2001) La diferencia entre calidad del servicio y satisfacción no está del todo clara, si bien se ha generalizado la idea de que la primera se obtiene tras una larga y completa evaluación, mientras que la segunda es la medida de una transacción específica.  
(<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>)

## Registro Civil

### *Definición*

Al Registro Civil se lo define como una institución pública responsable de la captura, documentación, depuración, archivo, custodia, corrección, actualización y certificación de los hechos vitales y actos legales relativos al estado civil de las personas al igual que la identidad e identificación de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país.

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación tiene su sede en la capital Quito, lugar en donde están asentados los archivos nacionales de registro civil e índice y dactilar; para dar facilidad de acceso a la población, tiene estructurada una red de oficinas ubicadas en los diferentes cantones y parroquias de las 24 provincias, en cuya capital está presente la Dirección

Provincial, misma que se encarga de la coordinación y el cumplimiento de las disposiciones de la Dirección General.

### *Fundamento*

Para acreditar de forma segura e indiscutible las condiciones de capacidad y el entorno familiar de las personas, su edad, su soltería o una posible incapacidad, se debe recoger de modo fidedigno, guardar y custodiar en archivos oficiales, los datos relativos al estado civil de las personas, el Registro Civil viene a ser el registro que cubre esta información.

En la Ley N° 133 expedida por la Comisión Legislativa del 25 de octubre de 1900, publicado en el Registro Oficial N° 1252, pág. 2, en Ecuador nace el Registro Civil, institución que lleva cuenta de nacimientos, defunciones y registro e identificación de las personas en el país. La función jurídica es la que originó su creación, pero en virtud de las necesidades de planificación del Estado en temas económicos y sociales, como programas de salud, educación, vivienda, se ha incorporado la estadística, como segunda función; y es en base a estas estadísticas, que el Gobierno Nacional puede implementar planes y programas de desarrollo.

En el Art. 21 del Decreto Ejecutivo No. 8 del 13 de agosto de 2009 publicado en el Registro Oficial No. 10, pág. 3, se crea el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la información y el 24 de agosto del mismo año, y se adscribe a esta cartera de estado la Dirección General de Registro Civil,

Identificación y Cedulación quien será la encargada de supervisar su inmediata reforma y modernización. Tiene autonomía administrativa, financiera y técnica.

### *Antecedentes históricos*

La Revolución Liberal de 1895 marcó un hito en la historia ecuatoriana, se implantó el laicismo como antítesis del conservadorismo dominador. El liberalismo, cuyo líder fue el General Eloy Alfaro, quien generó para el Ecuador, cambios radicales que trajeron una verdadera transformación del aparato administrativo estatal. En este contexto se elabora el primer proyecto de Ley de Registro Civil, presentado para conocimiento del Congreso Nacional, el 5 de enero de 1897. Sin embargo se promulga la Ley de Registro Civil, el 25 de octubre de 1900, la misma que fue publicada en el Registro Oficial No. 1252 del 29 del mismo mes y año. A través de esta Ley se formaliza la creación del Registro Civil ecuatoriano.

Del texto de la Ley se advierte que la Institución como tal iniciaría sus labores a partir del 1º de enero de 1901, inicia su funcionamiento como dependencia de la Oficina Central de Estadísticas, asumiendo competencias y responsabilidades con ámbito nacional, contaba inicialmente con 400 oficinas responsables del registro de nacimientos y matrimonios, distribuidas en todo el país.

La responsabilidad de la administración fue delegada a varios coidearios del Viejo Luchador, entre otros Manuel J. Calle quien ejerció la dirección, todos con el objetivo de que el Estado tenga control sobre la

información demográfica nacional, misma que se encontraba bajo la responsabilidad del clero, quien al inició puso resistencia, ante lo cual, el Gobierno Nacional apeló a la autoridad eclesial para que disponga a sus miembros, que no procedan a realizar bautismos, matrimonios y sepelios si previamente no se procede a la debida inscripción de tales hechos en las oficinas de Registro Civil.

En el año de 1912, mediante reforma legal se establece la disolución del vínculo matrimonial, situación que causó reacciones en contra, por parte de representantes de la Iglesia y sectores de la sociedad quienes consideraban el divorcio como un grave atentado en contra de la estabilidad del núcleo familiar.

Mediante Decreto Ejecutivo No, 126 del 11 de diciembre de 1925, se establece la expedición de cédulas como mecanismo para introducir una forma más segura de identificación de los ecuatorianos y, a su vez, garantizar la transparencia de los procesos electorales.

El Registro Civil para su funcionamiento dependió en sus inicios del Ministerio de Hacienda, luego del Ministerio de Fomento, posteriormente de la Dirección Nacional de Estadísticas, del Tribunal Supremo Electoral. La situación de la Institución fue incierta hasta 1959, año en el cual definitivamente comienza a funcionar como Dirección General de Registro Civil dependiente del Ministerio de Gobierno.

Mediante Decreto Supremo No. 3020, del 5 de enero de 1965, publicado en el Registro Oficial No. 408, se crea la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se amplía su ámbito de acción, el 14 de noviembre de 1966, mediante Decreto Supremo de la Junta Militar de Gobierno, presidida

por el Capitán de Navío Ramón Castro Jijón, se realiza la codificación de la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación y lo adscribe al Tribunal Supremo Electoral la que tuvo una vigencia de 10 años.

Para el año 1975 se pone en marcha el sistema de Procesamiento Electrónico de datos, el cual, en principio sirvió de apoyo para la emisión de cédulas. Posteriormente, mediante Decreto Supremo No. 278, publicado en el Registro Oficial No. 70 del 21 de abril de 1976, se realiza una reforma a la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación con el propósito de armonizarla con las innovaciones introducidas en el derecho civil ecuatoriano y facilitar la prestación de servicios a la comunidad. A partir de entonces, dicho cuerpo legal ha sido modificado parcialmente, a través de decretos Ejecutivos, lo cual no ha favorecido su aplicación.

Ante la inexistencia de un reglamento a la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación, se ha procedido a viabilizar su aplicación mediante la emisión de instructivos, que se fundamentan en las decisiones políticas y criterios de los directivos de turno y en base a las necesidades coyunturales.

El 7 de diciembre de 2004, mediante Decreto Ejecutivo No. 2283, se dispone que el Consejo de Modernización del Estado CONAM, emprenda inmediatamente la reforma y modernización de la Dirección general de Registro Civil, Identificación y Cedulación, con el fin de que preste un servicio eficaz y libre de corrupción. Posteriormente, el 15 de julio de 2005, por Decreto Ejecutivo No. 331, se crea el Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación con el carácter de único y con el fin de garantizar el derecho a la identidad de los ciudadanos ecuatorianos y de los extranjeros residentes en el territorio nacional

para el ejercicio de sus derechos constitucionales, siendo la Dirección General, su órgano rector.

En el Decreto Ejecutivo No. 103, publicado en el suplemento del Registro Oficial No. 26 del 22 de febrero de 2007, el Art. 7 refiere: “las competencias, atribuciones, funciones, derechos y obligaciones, constantes en los convenios, contratos u otros organismos jurídicos, nacionales o internacionales que el CONAM ejercía, pasan a ser ejercidas a partir de esta fecha por la Vicepresidencia de la República”

El 31 de octubre de 2007, el Presidente de la República economista Rafael Correa Delgado anuncia el Estado de Emergencia de Registro Civil, mediante la promulgación del Decreto 706, derogado por el Congreso Nacional y puesto nuevamente en vigencia, con Decreto 818, de 21 de diciembre de 2007, en el que se declara prioritario el Proyecto de Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación, el monto asignado es de \$91.123.615 con lo que se pretende invertir en tres aspectos fundamentales: Infraestructura, Tecnología y Recurso Humano. (Revista Infórmate, enero 2008, pág. 1)

### *Registro Civil de Chile*

El Servicio de Registro Civil e Identificación es el servicio público chileno encargado de llevar los registros relativos al estado civil de las personas naturales y otros que la ley le encomienda. Entre sus tareas se encuentra el otorgamiento de certificados de nacimientos, matrimonios, defunciones, y antecedentes, cédula de identidad, pasaportes, patentes de vehículos y posesiones efectivas de herencia intestadas.

Según wikipedia.com (2008) La Ley sobre Registro Civil, parte de las leyes laicas, (julio 1884), promulgada por el Presidente Domingo Santa María, establece un Oficial de Registro Civil que se le encomienda llevar por duplicado el registro de nacimientos, el registro de matrimonios y el registro de defunciones. Posteriormente se agrega el Registro General de Condenas (1925). El 28 de agosto de 1930 se organiza como el Servicio de Registro Civil, absorbiendo en 1943 el Servicio de Identificación y Pasaporte hasta ese momento de responsabilidad de la Policía de Investigaciones. En su lugar se crea el actual Servicio de Registro Civil e Identificación. Para realizar sus tareas cuenta con 13 Direcciones Regionales, 473 Oficinas y Sub oficinas, tres Oficinas Móviles Terrestres y una Oficina Marítima. Tiene una planta a contrato de 2.711 personas. ([http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio de Registro Civil e Identificación](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_Registro_Civil_e_Identificación)).

El Servicio de Registro Civil e Identificación depende del Ministerio de Justicia y tiene a su cargo:

- Registro de Nacimientos (1884)
- Registro de Matrimonios (1884)
- Registro de Defunciones (1884)
- Registro General de Condenas (1925)
- Registro de Faltas (1925)
- Cédula de Identidad (1925)
- Registro de Pasaportes (1925)
- Catastro de Aprehensiones, Detención y Prisión Preventiva (1960)
- Registro de Profesionales (1981)
- Registro Nacional de Vehículos Motorizados (1985)
- Registro Nacional de Conductores de Vehículos Motorizados (1985)
- Registro Nacional de la Discapacidad (1994)

Registro Nacional de Violencia Intrafamiliar (1994)

Registro Especial de Faltas sobre Consumo de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas (1995)

Registro de Bancos de Datos Personales a cargo de Organismos Públicos (1999)

Registro Nacional de Transporte de Carga Terrestre (2003)

Registro Nacional de Posesiones Efectivas (2003)

Registro Nacional de Testamentos (2003)

Sistema Nacional de Registros de ADN (2004)

Chile al igual que el resto de países de América Latina está implementando políticas públicas de inclusión social con la ejecución de programas sociales cuya finalidad es lograr que más personas sean registradas en el Servicio Civil e Identificación, lo que permitirá la inserción de esta población en el funcionamiento político, económico, social del país y el goce de los derechos universales inherentes al ser humano.

### *Registro Civil de España*

En España, el Registro Civil es la institución administrativa que cumple la función de ser instrumento de publicidad de los estados civiles de las personas, se creó en el año 1870 y se caracteriza por ser institucionalmente único, así como por depender del Ministerio de Justicia y, dentro de él, de la Dirección General de los Registros y del Notariado.

A raíz de la entrada en vigor de la Ley Provisional 2/1870 de 17 de junio, del Registro Civil y del Reglamento para la ejecución de las leyes de matrimonio y

registro civil, de fecha 13 de diciembre de 1870. Esta ley exigía a todos los municipios la creación de un Registro Civil en el que se debían inscribir los datos referentes al estado civil de todos los españoles (nacimientos, matrimonios, defunciones, etc.), al margen de sus creencias. La ley fue presentada ante las Cortes por Eugenio Montero Ríos, Ministro de Gracia y Justicia. La legislación vigente en España en relación con el Registro Civil es la Ley de 8 de junio de 1957.

Según wikipedia.com, (2008) El Registro Civil de España se encuentra dividido en cuatro Secciones, llevándose cada una de ellas en libros diferentes, independientes y formados con los requisitos reglamentarios, que reciben el nombre de: nacimientos y general, la primera; matrimonios, la segunda; defunciones, la tercera y, finalmente, tutelas y representaciones legales, la cuarta. La más importante de todas ellas es la de nacimientos, pues la inscripción del mismo es el centro de la vida jurídica de la persona; además, en ella también constan el sexo, la edad, el nombre, los apellidos y, en determinados casos, la filiación. También debe figurar en esta Sección la eventual modificación de la capacidad, la nacionalidad o de la vecindad civil. ([http://es.wikipedia.org/wiki/Registro\\_civil\\_España](http://es.wikipedia.org/wiki/Registro_civil_España)).

La Sección de matrimonios se abre con la inscripción del acto de celebración de éste, cualquiera que sea la forma en que se haya realizado. También debe de constar la sentencia y resoluciones sobre nulidad, divorcio o separación y todos aquellos actos que supongan el fin de la relación conyugal.

También pueden inscribirse los regímenes de la sociedad conyugal y los actos y resoluciones que los alteren.

La finalidad de la Sección de defunciones consiste en la inscripción de la muerte de la persona, y en su caso, la declaración del fallecimiento, mientras que la Sección cuarta, la que recibe el nombre de tutelas y representaciones legales, tiene por objeto la inscripción de la constitución de los organismos tutelares y el resto de resoluciones legales, así como su eventual modificación. No tiene cabida en esta Sección la inscripción de la patria potestad, ni las funciones tutelares que puedan corresponder a establecimientos de beneficencia.

### *Registro Civil de Perú*

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil tiene sus raíces en el Virreinato del Perú, donde la Iglesia Católica mantenía el registro de todos los nacimientos en los territorios del Virreinato, su bautizo, matrimonio, etc.

Según wikipedia.com, (2008)

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil o RENIEC es un organismo constitucional y autónomo del Estado Peruano. Su función es el mantener el registro de nacimiento, matrimonio, divorcios y fallecimientos de todos los peruanos. Tiene sede en el distrito de Cercado de Lima, Lima-Perú. ([http://es.wikipedia.org/wiki/Registro Nacional de Identificación y Estado Civil](http://es.wikipedia.org/wiki/Registro_Nacional_de_Identificación_y_Estado_Civil)).

Según la nueva Constitución de 1993 y con la Independencia del Perú, se creó el Sistema Registral, organismo que dependía de lo que actualmente es el Jurado Nacional de Elecciones, siguiendo con las funciones de la Iglesia Católica. Tras el auto-golpe de Alberto Fujimori, creó el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

Dentro de sus funciones están:

- Inscripción de nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones y otros actos que modifican el estado civil.
- Preparar y mantener actualizado el Padrón Electoral (personas mayores de 18 años).
- Proporcionar al Jurado Nacional de Elecciones y a la Oficina Nacional de - Procesos Electorales, la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones.
- Mantener actualizado el registro de identificación de las personas y emitir los documentos que acrediten su identidad.

Debido a la avanzada tecnología con la que cuenta el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Perú, inclusive los consulados peruanos en el extranjero, mediante códigos especiales, están en capacidad de proporcionar datos e identificar inmediatamente a las personas que requieren información, inclusive por teléfono. La fotografía, la firma y la huella digital pueden variar de tamaño según las necesidades comparativas de identificación.

### *Historia del registro civil ecuatoriano*

El Registro Civil ecuatoriano, tiene antecedentes en la época colonial, pues la Iglesia Católica influyó en los actos políticos del Estado, así también en las funciones que actualmente corresponden a Registro Civil, bajo otro tipo de concepción, ya que las inscripciones de nacimiento por ejemplo, se las realizaba a través del bautizo. Fue en la presidencia del General Eloy Alfaro, en el año

1900 que nace el Registro Civil, institución que lleva cuenta de nacimientos, defunciones y registro e identificación de las personas en el país.

La Dirección de Registro Civil dio sus primeros pasos en la sistematización en el año de 1975, y procesó su voluminosa información en medios de cinta magnética, con el fin de tener lista la información para la elaboración de un padrón electoral.

El procesamiento electrónico de información, empezó con la instalación de un sistema/3 de IBM del Ecuador, en él se procesaba información resumida de los cedulados y se grababa los datos en máquinas digitadoras de disquetes de 8 pulgadas. Para el año 1982, se cambia a un nuevo modelo 38 de IBM del Ecuador en donde se empezó a dar partidas de nacimiento y emitir cédulas interactivamente, con el fin de mejorar el parque informático en julio de 1991 se arrienda a IBM, un equipo AS/400, modelo B50, el mismo que permitió ampliar y mejorar la cobertura de los servicios a nivel nacional, posteriormente en 1977 se arrienda un nuevo equipo AS/400 modelo 300, número 2042, además de una unidad de back up. En el 2001 se arrienda a INFOTEC subsidiaria de IBM del Ecuador, un nuevo computador modelo 720, que permitió el incremento de los puntos de atención; además en mayo de 2002 se cambió la tecnología de comunicaciones de analógica a digital, lo que permitió cambiar las instalaciones de trabajo a Pc's o computadores personales que ha permitido ampliar de 44 a 80 puntos de atención al público. (Revista Anual, Octubre 2005, p. 13)

A partir del año 2009, la empresa On Track Innovations instaló la plataforma tecnológica en la nueva sede de Registro Civil de Guayas,

estableciendo un modelo de gestión desconcentrado, mismo que se implantará progresivamente en el resto de Jefaturas Cantonales y Direcciones Provinciales.

### *Evolución de la cédula*

Desde que entró en vigencia la primera cédula hasta llegar al formato moderno, este documento ha sufrido variaciones. Los gobiernos, a través del tiempo y con la finalidad de emitir un documento seguro y confiable, han modificado e incorporado más seguridades en la impresión, el papel y el formato. Mediante Decreto Ejecutivo No. 126, el 11 de diciembre de 1925, en el afán de consolidar y transparentar los procesos electorales como política de Estado, se establece a la cédula como único documento público que prueba legalmente la existencia de un ciudadano.

Según el Registro Civil, Identificación y Cedulación, (2005), las primeras cédulas que se emitían, se entregaban de acuerdo con la clase social de los ecuatorianos y tenía una clara diferenciación socio- económica que consistía en emitir cédulas en distintas categorías: la primera cubierta con cuero repujado por un valor de cinco sucres; la segunda elaborada en cartulina simple por un precio de tres sucres y la tercera en papel simple y sin costo.

En 1945, se emitió un nuevo documento de identificación en el que se

incorpora color y textura, a más de otras seguridades. Sin embargo, este documento no había superado la diferencia de clases, verde para los ciudadanos y amarillo para los no ciudadanos y analfabetos.

En 1977, se inició un verdadero proceso de re-cedulación masiva, en el que se incorpora un dígito adicional que corresponde al código verificador. Posteriormente en el año 1978, el documento sufre una verdadera transformación, puesto que se incorpora la fotografía con fondo rojo para los ciudadanos, verde para los menores de edad, amarillo para los infantes y analfabetos y celeste para los extranjeros, la fotografía que consta en la cédula se toma en el momento de la cedulación, se hace constar también la placa de validación con el sello del Ecuador y el número de cámara del Registro Civil, Identificación y Cedulación, en el extremo izquierdo de la fotografía cubierta con un plástico laminante, carente de seguridad.

El Gobierno Nacional, al percatarse que los ciudadanos no contaban con un documento seguro y confiable, que cumpla con las normas internacionales de seguridad, que eviten la falsificación; en abril de 2002, la Presidencia de la República presentó oficialmente el nuevo y moderno formato, en el que se incorporan 12 seguridades, en la impresión, en el papel y en la lámina, desde entonces coexisten el antiguo y el moderno documento de identificación.

“A partir de 1966 inició el proceso de cedulación para extranjeros

residentes en el país, quienes luego de justificar debidamente su situación migratoria, están en condiciones de recibir su cédula de identidad, en la que consta la fotografía con fondo celeste, utilizando en la actualidad, el mismo formato y seguridades de la cédula del año 2002". (Revista Dejando Huella, Octubre 2007, p. 10)

El Gobierno Nacional dentro del marco de implementación y ejecución del Proyecto de Modernización tecnológica del Registro Civil, mediante Decreto Ejecutivo No. 1628 de 20 de marzo de 2009, decidió cambiar el formato de la cédula de ciudadanía y los niveles de seguridad para evitar su falsificación, entre los que podemos mencionar, ancho de línea variable, tinta UV pre impresa, micro texto, tinta óptica variable, laminado holográfico, chip sin contacto incorporado, entre otras; por tanto la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, implementó a partir de esta fecha, el Plan Piloto en la ciudad de Guayaquil, este nuevo plan de atención a la ciudadanía, se basa en la desconcentración de las Direcciones Provinciales, y en la emisión de documentos con 16 niveles de seguridad y con altos estándares de calidad, dentro del Plan de Modernización se ha previsto también, la digitalización del archivo histórico, es decir que se automatizarán las partidas de nacimiento, matrimonios y defunciones.

Los pasos para obtener la nueva cédula que actualmente se la está entregando en Guayaquil y Quito, consiste en:

- Solicitar información.
- Cancelar la tasa en el banco.

- Entrevista personal donde se actualiza datos y establece filtros de seguridad de información.
- Captura de las huellas dactilares.
- Lector de firmas digital.
- Captura fotográfica digital en alta resolución de la imagen facial con fondo azul para todos los ciudadanos.
- Impresión de prueba que se entrega al usuario para que verifique sus datos.
- Entrega del documento final. (Revista Infórmate, Julio 2009, p. 6)

### *Aspecto geofísico del lugar*

La Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Imbabura, es una Institución Pública que depende de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, se encuentra ubicada en la parroquia El Sagrario de la ciudad de Ibarra, en la calle Sánchez y Cifuentes al sur, la calle Padre Juan de Velasco al este, la calle Pedro Moncayo al oeste y la calle José Joaquín de Olmedo al norte.

### *Misión institucional*

Según Registro Oficial N° 414, (2008), mediante Resolución 024-DIR-G, publicada en fecha viernes 29 de Agosto del 2008, en su Art. 6 manifiesta:

Ser el Organismo Rector único e indivisible seguro y transparente del Sistema Nacional de Registro civil, Identificación y Cedulación, en lo referente a los hechos y actos relativos al estado civil de los ecuatorianos y de los extranjeros residentes en

el Ecuador, garantizando su identidad e identificación, a través de la prestación de un servicio efectivo y oportuno, que a su vez permita afianzar los niveles de seguridad interna y externa del Estado. (p. 3)

### *Visión institucional*

Según Registro Oficial N° 414, (2008), en el Art. 7 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, manifiesta:

Para el año 2011 la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, será una institución de excelencia, con autonomía administrativa, financiera y técnica, caracterizada por brindar servicios de calidad a los ciudadanos y extranjeros residentes en el territorio nacional y a los ecuatorianos residentes en el exterior. (p. 3)

### Organización Administrativa

Mediante Decreto Ejecutivo No. 41 publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 11 de fecha 25 de agosto de 1998, se resuelve “emitir dictamen favorable a la Estructura Orgánica por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación”, a partir de esto, el Registro Civil entró en un Proceso de transición entre el antiguo orgánico funcional y la nueva Estructura Organizacional por Procesos, mediante Resolución de la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de los Recursos Humanos, ente Rector del desarrollo organizacional y de los recursos humanos (Art. 55), la política gubernamental de estructuración por procesos en todos los Ministerios y entidades autónomas de la Administración Pública. El objetivo fundamental de la

propuesta de Sistema de Gestión de Calidad por Procesos es garantizar la calidad de la producción institucional mejorando la relación de tiempos y costos.

### Distributivo de Recursos Humanos

Según Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de los Recursos Humanos (SENRES), ex Oficina de Servicio Civil y Desarrollo Institucional (OSCIDI), (2003), el Distributivo de la Jefatura Provincial de Imbabura, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulaación, corresponde al de ese año y las características del período:

#### *Estratégico Provincial*

##### *Proceso Gobernante*

##### Gestión y Administración del Direccionamiento

Profesional 4 - Jefe Provincial	1
Asistente Administrativo C	1

##### *Procesos Habilitantes de Asesoría*

##### Asesoría

Técnico B	1
-----------	---

##### *Servicios Institucionales de Apoyo*

##### Gestión de Recursos Humanos

Asistente Administrativo B	1
----------------------------	---

## Gestión Tecnológica

Técnico A	1
Técnico A	1

## Presupuesto y Contabilidad

Profesional 2	1
---------------	---

*Registro Civil*

Técnico B	1
Asistente Administrativo B	1
Asistente Administrativo B	1
Asistente Administrativo B	1

*Identificación y Cedulación*

Técnico B	1
Técnico A	1
Asistente Administrativo C	1
Asistente Administrativo C	1

*Jefaturas Cantonales y de Área**Cantón Ibarra.*

## Ambuquí

Técnico A	1
-----------	---

## Salinas

Técnico A	1
-----------	---

*Cantón Antonio Ante.*

Técnico B – Jefe Cantonal	1
---------------------------	---

Chaltura – Imbaya – Natabuela – San Roque

Técnico A	1
-----------	---

*Cantón Cotacachi.*

Técnico B – Jefe Cantonal	1
Asistente Administrativo C	1

García Moreno– Cuellaje – Vacas Galindo – Apuela – Peñaherrera

Técnico A	1
-----------	---

*Cantón Otavalo.*

Técnico B – Jefe Cantonal	1
Técnico A	1

Eugenio Espejo

Técnico A	1
-----------	---

San Pablo – San Rafael – González Suárez

Técnico A	1
-----------	---

San José de Quichinche – Pataqui

Técnico A	1
-----------	---

San Juan de Ilumán – Miguel Egas

Técnico A	1
-----------	---

*Cantón Pimampiro.*

Chugá – San Fco. de Sigisipamba – Mariano Acosta

Técnico B – Jefe Cantonal	1
---------------------------	---

*Cantón Urcuquí.*

Pablo Arenas – Tumbabiro

Técnico B – Jefe Cantonal	1
---------------------------	---

Buenos Aires – Lita – La Carolina

Técnico A	1
-----------	---

#### Servicios que presta la institución

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación es una institución que registra e integra la información de los actos y hechos relativos al estado civil de los ecuatorianos y de los extranjeros residentes en el Ecuador, en sus diferentes etapas de ciclo de vida y es responsable de la generación, custodia y emisión de los documentos que acreditan la identidad de las personas. Cuenta con un portafolio de 21 servicios.

*Datos estadísticos de producción*

*Datos estadísticos de inscripciones de nacimientos Imbabura*

**CUADRO N° 1**

**ESTADÍSTICAS DE INSCRIPCIONES DE NACIMIENTOS 2008-2009**

MESES	IBARRA		OTAVALO		A. ANTE		COTACACHI		PIMAMPIRO		URCUQUI	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
ENER	466	323	405	311	84	75	107	84	26	25	32	15
FEBR	269	348	382	284	75	54	76	58	23	19	29	20
MARZ	423	388	426	327	69	69	46	60	25	38	21	28
ABRIL	404	368	358	150	84	68	68	100	30	21	36	26
MAYO	316	486	326	268	49	84	87	84	32	21	30	25
JUNIO	423	457	271	241	61	78	82	99	24	25	29	21
JULIO	429	457	390	226	62	78	95	92	29	30	29	33
AGOST	391	500	513	243	57	51	77	71	28	28	22	32
SEPTI	313	344	249	299	66	66	86	87	39	24	45	33
OCTU	520	419	482	210	135	61	142	83	49	28	44	41
NOVIE	424	353	426	209	64	58	99	77	24	42	28	21
DICIEM	453	398	263	172	63	68	78	87	26	27	34	15
<b>TOTAL</b>	<b>4831</b>	<b>4841</b>	<b>4491</b>	<b>2940</b>	<b>869</b>	<b>810</b>	<b>1043</b>	<b>982</b>	<b>355</b>	<b>328</b>	<b>379</b>	<b>310</b>

**Fuente:** Archivos de Registro Civil

**Elaboración:** La Autora

Según las estadísticas de nacimientos registrados en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, durante los años 2008 y 2009, el cantón con mayor incidencia es Ibarra y el que menor cantidad de nacimientos registra es Urcuquí, esto se debe a que la mayoría de personas de la provincia, prefiere

inscribir a sus hijos en Ibarra, previo la presentación de la Razón de No constar inscrito en el lugar donde habitualmente residen, por la facilidad de obtener documentos computarizados.

*Datos Estadísticos de cedulación de renovación y primera vez, ecuatorianos y extranjeros en la provincia de Imbabura*

**CUADRO N° 2**  
**ESTADÍSTICAS DE CEDULACIÓN 2008-2009**

	RENOVACIÓN		PRIMERA VEZ	
	2008	2009	2008	2009
ENERO	4098	3887	2214	1725
FEBRERO	2399	4012	147	1720
MARZO	2473	4752	1178	1986
ABRIL	4923	7587	1650	2137
MAYO	1450	3348	58	1551
JUNIO	4891	5429	1724	2921
JULIO	3413	4073	1079	2099
AGOSTO	4087	4436	705	2579
SEPTIEMBRE	9813	4382	38	1656
OCTUBRE	3149	3171	768	1205
NOVIEMBRE	3535	1735	1486	167
DICIEMBRE	2579	3967	903	747
<b>TOTAL</b>	<b>46810</b>	<b>50779</b>	<b>11950</b>	<b>20493</b>

**Fuente:** Archivos de Registro Civil

**Elaboración:** La Autora

La principal fuente generadora de ingresos para la Dirección Provincial de Imbabura es el servicio de renovación de cédulas, puesto que mensualmente se obtiene un promedio de 26.000 dólares, existiendo ocasiones en las cuales este monto sufre decrecimientos debido a la no atención del mismo, ya sea por falta de material de fotografía y plástico laminante, por daño de la cámara fotográfica, fallas del sistema, entre otras.

*Estadísticas de Matrimonios en Imbabura*

**CUADRO Nº 3**  
**ESTADÍSTICAS DE MATRIMONIOS 2008-2009**

	IBARRA		OTAVALO		A. ANTE		COTACAC		PIMAMPIR		URCUQUI	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
ENERO	105	89	90	81	25	9	27	25	3	1	4	3
FEBRERO	125	108	120	83	18	14	21	24	5	10	4	7
MARZO	230	105	80	97	19	22	13	18	7	8	8	4
ABRIL	110	76	70	58	24	30	21	12	5	3	4	3
MAYO	109	97	62	74	20	27	13	22	5	10	5	3
JUNIO	104	60	74	70	25	31	22	21	2	8	7	1
JULIO	97	107	65	78	28	21	23	31	8	7	8	6
AGOSTO	104	71	79	65	27	13	10	31	6	8	4	4
SEPTIEMBRE	90	118	47	70	15	21	15	21	2	8	3	6
OCTUBRE	116	69	64	59	28	19	34	18	9	4	5	12
NOVIEMBRE	87	69	65	59	19	17	10	19	5	8	11	3
DICIEMBRE	113	105	26	54	25	26	10	20	6	0	10	2
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>107</b>	<b>842</b>	<b>848</b>	<b>273</b>	<b>250</b>	<b>219</b>	<b>262</b>	<b>63</b>	<b>75</b>	<b>73</b>	<b>54</b>

**Fuente:** Archivos de Registro Civil

**Elaboración:** La Autora

Se evidencia que la cantidad de matrimonios ha decrecido, toda vez que a partir del 4 de junio de 2009, se emitió una Resolución de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, que exigía a todo extranjero no

residente, presentar un mínimo de residencia de setenta y cinco días ininterrumpidos en el país, para poder contraer matrimonio, situación que ha afectado la realización de los mismos.

*Datos Estadísticos de Defunción*

**CUADRO Nº 4**  
**ESTADÍSTICAS DE DEFUNCIONES 2008-2009**

MESES	IBARRA		OTAVALO		A. ANTE		COTACACHI		PIMAMPIRO		URCUQUI	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
ENERO	72	90	51	45	22	24	19	20	11	13	10	4
FEBRERO	67	80	37	36	21	17	23	26	10	11	6	5
MARZO	61	69	45	51	18	19	10	15	9	8	8	3
ABRIL	77	74	39	53	12	14	10	25	7	7	11	7
MAYO	68	62	45	46	18	19	15	22	6	9	8	4
JUNIO	72	80	45	45	24	14	19	30	8	2	3	3
JULIO	74	81	37	50	11	12	14	17	10	7	7	7
AGOSTO	53	73	85	54	20	13	25	24	10	7	7	5
SEPTIEMBRE	72	78	41	55	14	22	12	13	7	4	6	7
OCTUBRE	78	74	47	39	15	11	19	11	6	7	12	7
NOVIEMBRE	53	76	31	34	16	15	22	13	9	10	11	9
DICIEMBRE	80	60	46	40	21	16	17	14	16	7	10	2
<b>TOTAL</b>	<b>827</b>	<b>897</b>	<b>549</b>	<b>548</b>	<b>212</b>	<b>196</b>	<b>205</b>	<b>230</b>	<b>109</b>	<b>92</b>	<b>99</b>	<b>63</b>

**Fuente:** Archivos de Registro Civil

**Elaboración:** La Autora

De acuerdo a los datos estadísticos, la cantidad de defunciones, va en relación directa con la población de cada uno de los seis cantones de la provincia de Imbabura.

## Sistemas de Gestión

De acuerdo a las definiciones planteadas por la ISO 9000 en el punto 3.2.1, “un sistema es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan” y en el 3.2.2 el sistema de gestión (3.2.1.) “es un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos podría incluir diferentes sistemas de gestión”. (p. 8)

### *Tipos de Sistemas de Gestión*

Se cita la clasificación según wikipedia.com, (2010), donde existen tres tipos de Sistemas de gestión:

#### *Sistemas de Gestión de Calidad: Normativa*

ISO 9000:2000 Fundamentos y vocabulario

ISO 9001:2000 Requisitos

ISO 9004:2000 Directrices para la mejora del desempeño

#### *Sistemas de Gestión Medioambiental: Normativa*

ISO 14050:1998 Vocabulario

ISO 14001:2000 Especificaciones y directrices para su utilización

ISO 14004:2000 Directrices generales de principios, sistemas y técnicas de apoyo

#### *Sistemas de Gestión de Salud Ocupacional y Seguridad: Normativa*

OSHAS 18001:1999 Prevención de riesgos laborales

OSHAS 18002:1999 Prevención de riesgos laborales y Especificaciones para la aplicación de OSHAS 18001([www.wikipedia.com/iso 9001](http://www.wikipedia.com/iso_9001)).

### *Gestión de calidad por procesos*

Dentro de los ocho principios fundamentales en Gestión de Calidad consta el principio 4 que es el enfoque basado en los procesos. Los resultados deseados se alcanzan más eficazmente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

Según la Norma ISO 9001:2008, un enfoque de este tipo, enfatiza la importancia de:

1. “La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
2. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
3. La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso y
4. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas”.

(p. vii)

### *Gestión del Talento Humano*

En la actualidad el capital humano es el factor clave en la creación de valor, Michael Porter afirmó en esencia, que “en el actual entorno, no son los recursos materiales, recursos naturales, las condiciones económicas del país, la abundancia de mano de obra, ni siquiera la disponibilidad de recursos financieros, lo que marca la diferencia para la productividad de las organizaciones, es la capacidad de innovación continua de las personas”, por tanto como lo afirma Benjamín Schneider, “la efectividad de cualquier organización depende, en última

instancia, del nivel de rendimiento de su gente”. (ALMINATTY Kattia y PIEDRA María del Carmen, 2005, p. 85)

La ISO 9001:2008, en el punto 6.2.1 señala, “el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas”, para ello en el punto 6.2.2, la organización debe:

1. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.
2. Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
3. Evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
4. Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
5. Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. (p. 7)

## Gestión de Calidad

### *Principios de Calidad*

#### *Definición*

Según la Norma ISO 9001-2000 define la calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”. Entendiendo a

la característica como un rasgo diferenciador, que puede ser inherente o asignada, cualitativa o cuantitativa y existen varias clases tales como físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas.

Con la finalidad de esclarecer este concepto, se cita varias definiciones: Calidad de acuerdo a Dr. J. M. Juran es "Adecuación al uso y ausencia de defectos"; P. B. Crosby (2005) dice "Cumplimiento de las especificaciones"; Taguchi opina "La mínima pérdida que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad" y según la norma ISO 8402 "La calidad es la totalidad de características de un ente que le confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas". Según Edwards Deming, el concepto es "la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua", y Kaoru Ishikawa define a la calidad como: "desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor". ([www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)).

En síntesis, la calidad es el grado de satisfacción que se puede obtener de un bien o servicio y depende de cada persona.

#### *Evolución del Concepto de Calidad.*

Debido a la extensa literatura que existe en los últimos años sobre el tema de la Calidad se puede pensar que se trata de un concepto nuevo. Sin embargo, desde sus orígenes el ser humano ha tratado de corregir y mejorar todas las actividades que lleva a cabo, ya sean deportivas, económicas, sociales, etc. El espíritu de superación, unido a la satisfacción que reporta, conduce a

comportamientos que tienden a evitar los errores y a perfeccionar lo que previamente se podía dar por bueno.

Sin embargo se debe reconocer que la calidad asociada a las organizaciones empresariales ha sufrido una importante evolución en las últimas décadas. En un principio la calidad se asociaba con las secciones de Inspección y Control, donde a través de un análisis estadístico se trataba de determinar si la producción cumplía con los estándares de calidad previamente establecidos. El objetivo básico en estos casos consistía en la detección de los defectos, es decir conseguir niveles aceptables de errores en la fase de producción, a través de la medición y la verificación.

Posteriormente, el concepto de calidad se extendió a todas las fases de la vida de un producto o servicio, desde su concepción o diseño hasta su fabricación y posterior uso por parte del cliente, siendo el lema “Cero Defectos”. El control de los productos se basaba en los métodos de muestreo y estadística. En la fase de control del proceso la orientación era el aseguramiento y la prevención, apoyados por sistemas, técnicas y programas.

En la actualidad los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes han depositado en ellos. El objetivo consiste en satisfacer a los clientes desde el principio hasta el fin. Esta nueva concepción de la calidad es lo que se conoce como “Calidad del Servicio” y para

aumentar la satisfacción del cliente, las organizaciones implementan sistemas de Gestión de la Calidad Total apoyados por la planificación estratégica.

### *Planificación de la calidad.*

Para J. M. Juran (2001), la Planificación de la calidad comprende las siguientes actividades:

1. Identificar los clientes y sus necesidades.
2. Identificar quienes son los clientes.
3. Determinar las necesidades de esos clientes.
4. Traducir esas necesidades a nuestro lenguaje.
5. Desarrollar un producto que responda a esas necesidades.
6. Optimizar las características del producto, para que satisfaga las necesidades de los clientes y las nuestras.
7. Desarrollar un proceso capaz de producir ese producto.
8. Optimizar el proceso.
9. Demostrar que el proceso puede producir el producto bajo condiciones operativas.
10. Transferir el proceso a las fuerzas operativas (p. 210)

La planificación de la calidad se necesita para muchos productos, no solo bienes y servicios que se venden a los clientes, sino también para muchos productos internos, tales como los pedidos de compras, facturas e informes. La planificación de la calidad también hace falta en numerosos procesos, muchos de los cuales son procesos empresariales internos; por ejemplo, contratación de nuevos empleados, preparación de las previsiones de ventas y producción de facturas.

Para identificar a los clientes, hay que seguir el producto en su proceso, para ver sobre quien repercute. Cualquier persona sobre la que repercute es un cliente. Para seguir el producto, hay que preparar un diagrama de flujo del proceso que produce el producto. En otras palabras, para la planificación de calidad se requiere:

1. Identificar a los clientes.
2. Determinar las necesidades de los clientes.
3. Desarrollar las características del producto.
4. Establecer los objetivos del producto.
5. Desarrollar un proceso para obtener los objetivos del producto.
6. Asegurarse de la capacidad del proceso.

*Requerimientos:*

La Planificación de la calidad son las actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la aplicación de los elementos del sistema de calidad, estos comprenden:

1. Planificación del producto.
2. Planificación administrativa y operativa.
3. Preparación de los planes de calidad.

La planificación de la calidad no sustituye a otras actividades críticas involucradas en la planificación, sin embargo su estructura y participación puede parecer un aumento excesivo del tiempo necesario para la planificación, pero en

realidad reduce el tiempo entre el total del tiempo transcurrido entre el concepto inicial y las operaciones efectivas.

Además proporciona un enfoque participativo y estructurado ya que involucra a todos los grupos con un papel significativo en el desarrollo y la entrega de nuevos productos, servicios y procesos.

### *Normas de calidad*

#### *Clasificación.*

La familia de Normas ISO 9000 se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

### *Diseño del Proceso*

#### *Definición.*

Según Velasco Garcés María de Lourdes (2005), el término diseño del proceso es la actividad de definir los medios concretos que han de utilizar las fuerzas operativas para cumplir los objetivos del proceso. Comprende:

El equipo material que ha de utilizar.

El programa correspondiente (el cerebro y sistema nervioso del equipo) Información sobre cómo operar, controlar y mantener el equipo.

Para llegar a esta definición hacen falta datos tales como:

El conocimiento de los objetivos.

El conocimiento de las condiciones operativas.

El conocimiento de la capacidad de los procesos.

*Definiciones y conceptos a considerarse:*

Un objetivo es un blanco hacia el cual se apunta.

Un objetivo de calidad es un blanco de calidad hacia el que se apunta.

Un estándar de calidad es un modelo que se decide seguir.

Los objetivos de calidad varían de organización a organización y de un año al siguiente.

Una vez establecido cualquier objetivo se convierte en el foco central de la planificación de la calidad posterior.

Los objetivos de calidad se aplican a los bienes, servicios, procesos, funciones de la organización y unidades organizativas.

*Por tanto un objetivo debería ser:*

Óptimo en cuanto a los resultados globales.

Incluir todo los aspectos.

Poder mantenerse.

Económico.

Legítimo.

Comprensible.

Aplicable.

Motivante.

Alcanzable.

Equitativo.

Hay varias bases para establecer los objetivos de calidad, que incluyen:

El historial.

El estudio de ingeniería.

El mercado.

Los estándares de calidad decretados. (p. 43-50)

Entonces un proceso es una serie sistemática de acciones dirigidas a lograr un objetivo, debería estar orientado hacia un objetivo, ser sistemático, capaz y legítimo, incluyendo actividades tanto no manufactureras como de fabricación, contingentes humanos, instalaciones materiales, con la conclusión que el fin de la planificación de un proceso es suministrar las fuerzas operativas, los medios para cumplir los objetivos operativos; y, el resultado final de dicha planificación de un proceso consiste en el programa o descripción del proceso, el equipo físico o instalaciones materiales y las instrucciones para el uso.

De acuerdo a lo investigado, se puede establecer que en el proceso se debe: dividir el ciclo de vida del producto en fases, definir tareas que deben realizarse en cada fase, distribuir las responsabilidades para cada tarea, establecer un cronograma para realizar las tareas, establecer el seguimiento que garantice que el trabajo es realizado de tal manera que se obtengan los resultados deseados, siempre comprobando las razones para Administrar Procesos, como son:

- Sitúa responsabilidad de manejar cada proceso.
- Utiliza mejor el control estadístico del proceso y las herramientas para resolver problemas.
- Enfoca los recursos para mejorar el proceso.
- Promueve la confianza, y
- Clarifica la responsabilidad y autoridad organizacional.

### *Gestión de Procesos.*

Es un camino para el cambio, es la técnica sistemática para lograr avances importantes en el desempeño de las organizaciones, mediante el control, mejoramiento e innovación permanente de los procesos organizacionales.

La Gestión de Procesos busca que los clientes externos e internos reciban productos de calidad excepcional, proporciona un lenguaje y una forma común de atacar los problemas, hace el trabajo más fácil y eficiente y finalmente promueve el trabajo de equipos interfuncionales.

### *Características del Proceso.*

Las principales características de un proceso son:

Variabilidad.- cada vez que se repite el proceso, hay ligeras variaciones en las distintas actividades realizadas, que a su vez, generan variabilidad en los resultados del mismo. Nunca dos productos o servicios son iguales.

Repetitividad.- los procesos se crean para producir un resultado e intentar repetir ese resultado una y otra vez. Esta característica permite trabajar sobre el proceso y mejorarlo. A más repeticiones, más experiencia.

### *Importancia de los Procesos.*

Los procesos son el corazón de la organización, representan como se crea y entrega valor a los clientes, constituyen su trabajo real.

El planteamiento de los procesos es transfuncional y orientado a resultados.

Los procesos generan nueva visión colectiva, facilita la orientación a los clientes, calidad, flexibilidad, rapidez, servicio y mejoramiento continuo.

### *Tipos de Procesos.*

Según el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación publicado en el Registro Oficial N0. 414 de fecha 29 de Agosto del 2008, en su Art. 2 señala:

Los procesos que generan los productos y servicios de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, se ordenan y clasifican en función del grado de contribución al cumplimiento de la misión institucional.

**Procesos Gobernantes.-** direccionan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, directrices, planes estratégicos y normas que permiten un adecuado funcionamiento institucional;

**Procesos Agregadores de Valor.-** generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a los clientes y permiten cumplir con la misión institucional, constituyen la razón de ser de la institución;

**Procesos Habilitantes.-** generan productos y servicios de apoyo o asesoría para viabilizar toda la gestión institucional; y

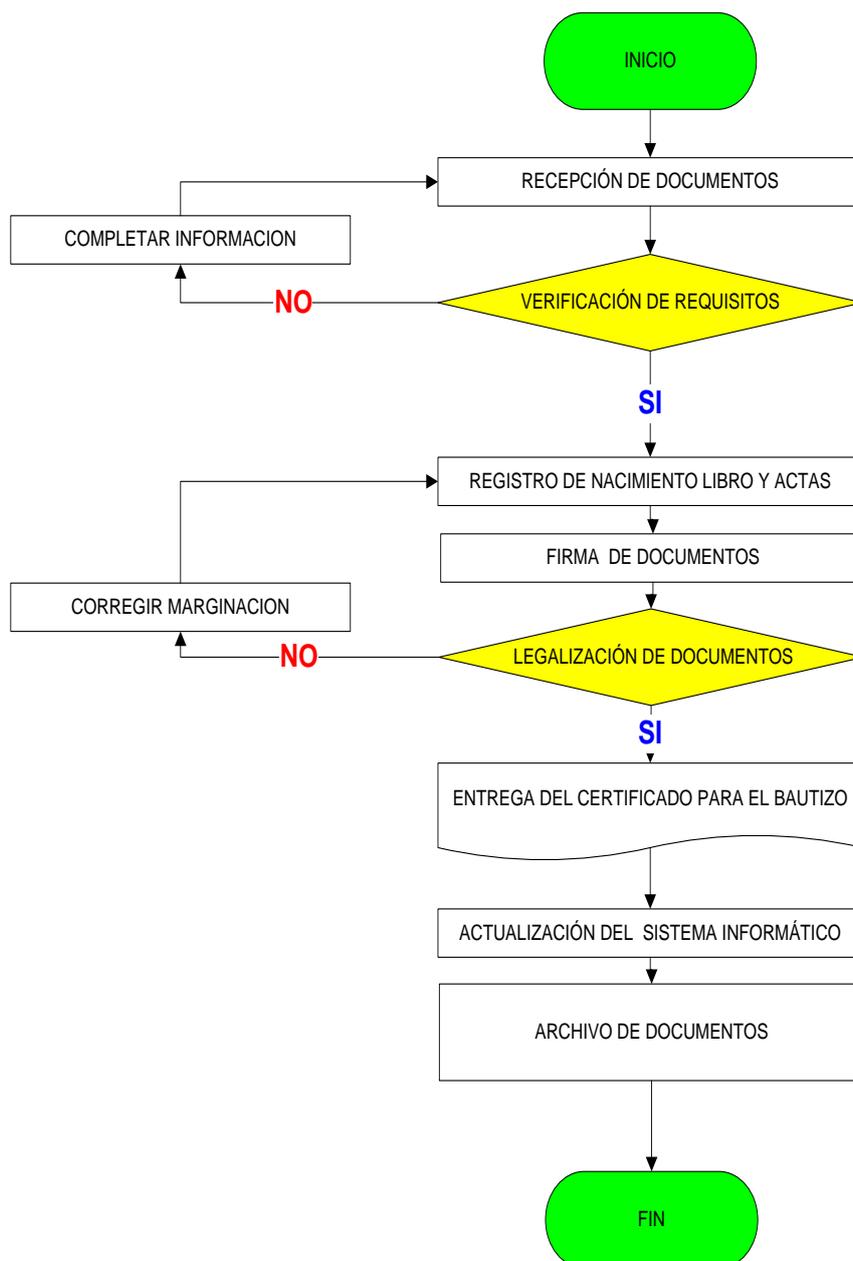
**Procesos Desconcentrados.-** generan productos y servicios de manera desconcentrada y directa al cliente usuario. (p. 3)

En el Registro Oficial No. 411 de fecha 26 de agosto del 2008, según Resolución No. 022, se publicó el Manual de Procesos y Procedimientos de Identificación y

Cedulación del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación del cual se extrajo los procesos que son materia de la investigación:

### ESQUEMA Nº 1

## INSCRIPCIÓN OPORTUNA DE NACIMIENTO

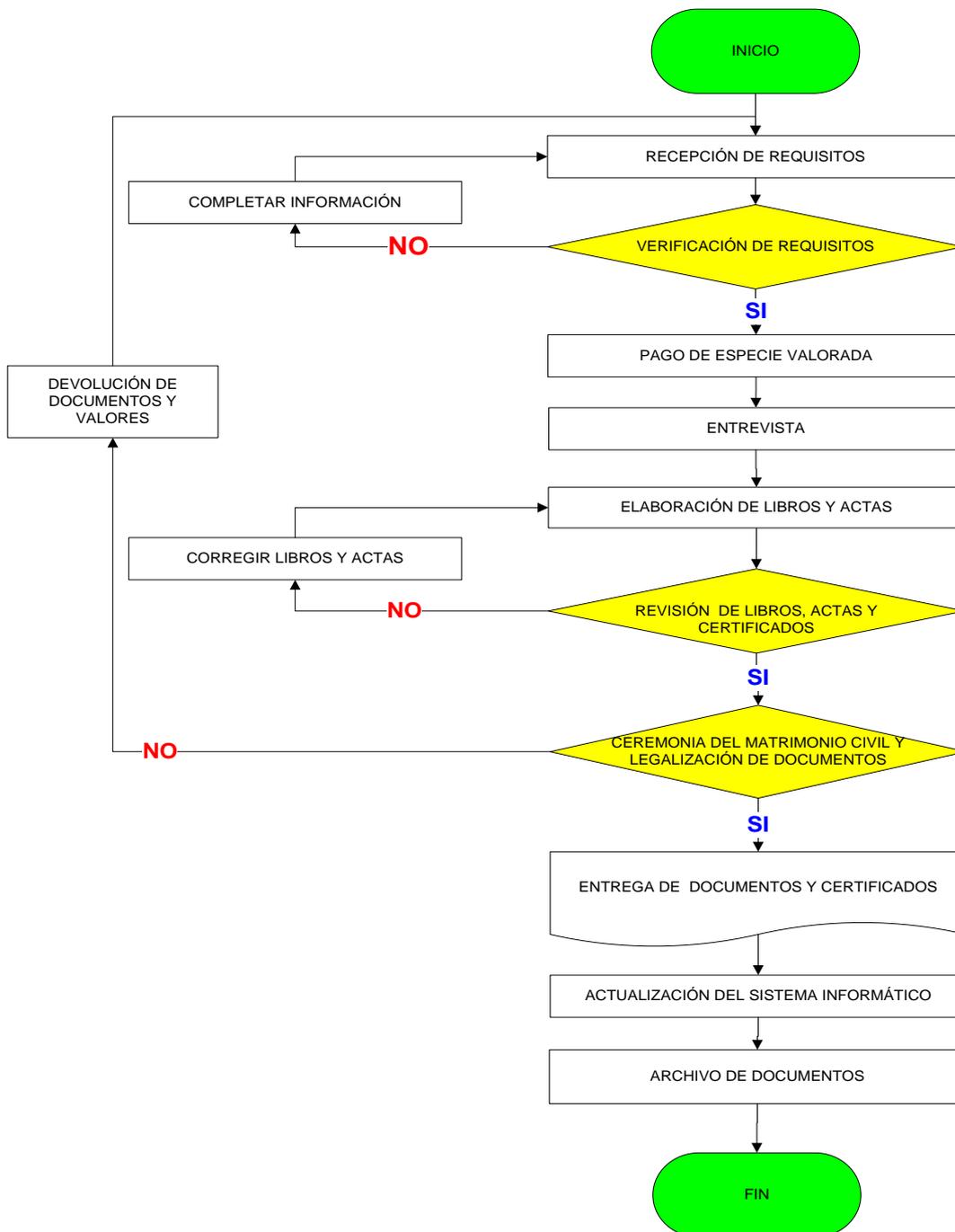


**Fuente:** Registro Oficial

**Elaboración:** Dirección General de Registro Civil

## ESQUEMA Nº 2

## MATRIMONIOS

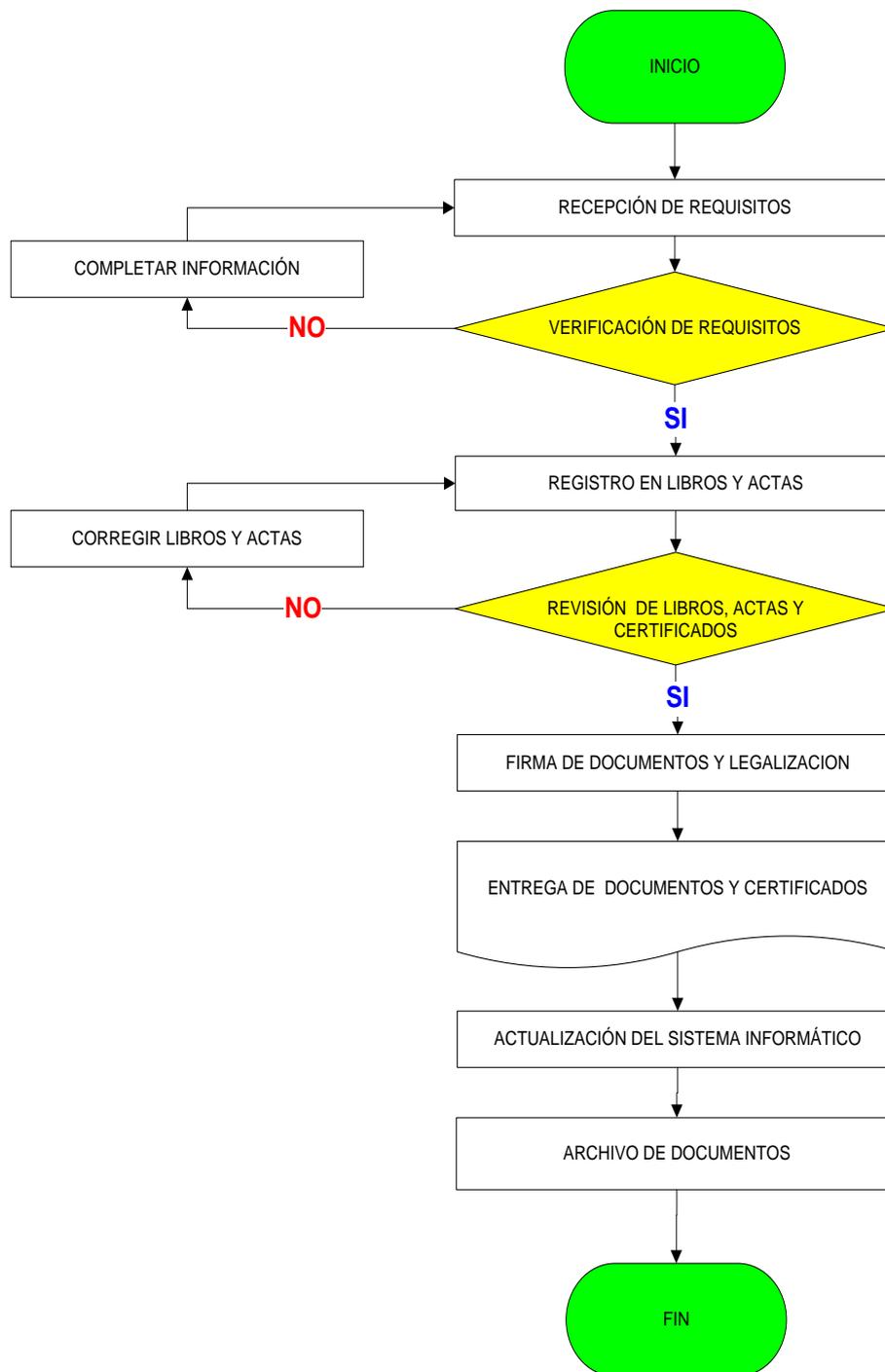


Fuente: Registro Oficial

Elaboración: Dirección General de Registro Civil

## ESQUEMA Nº 3

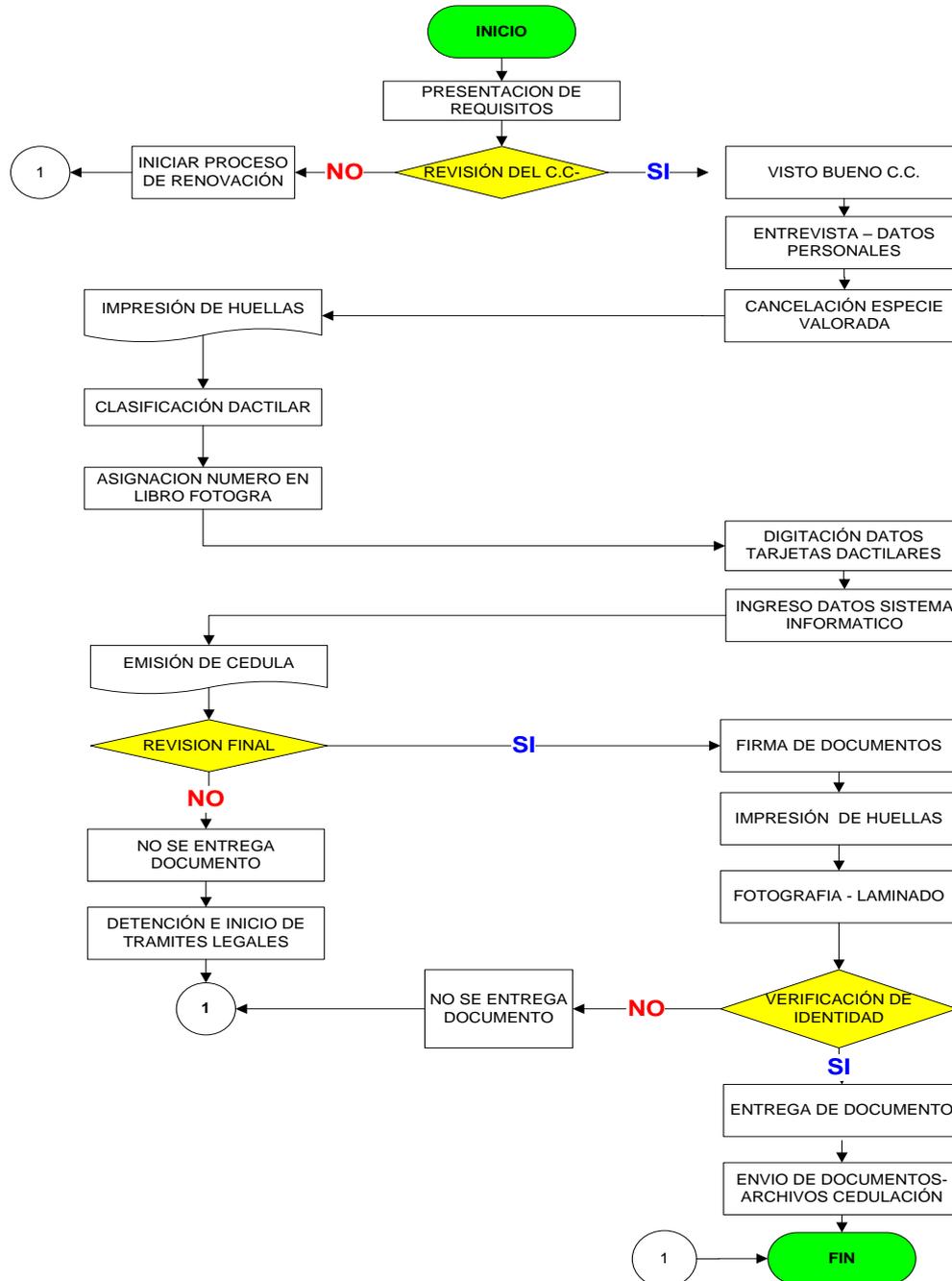
## INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN



**Fuente:** Registro Oficial

**Elaboración:** Dirección General de Registro Civil

## ESQUEMA Nº 4

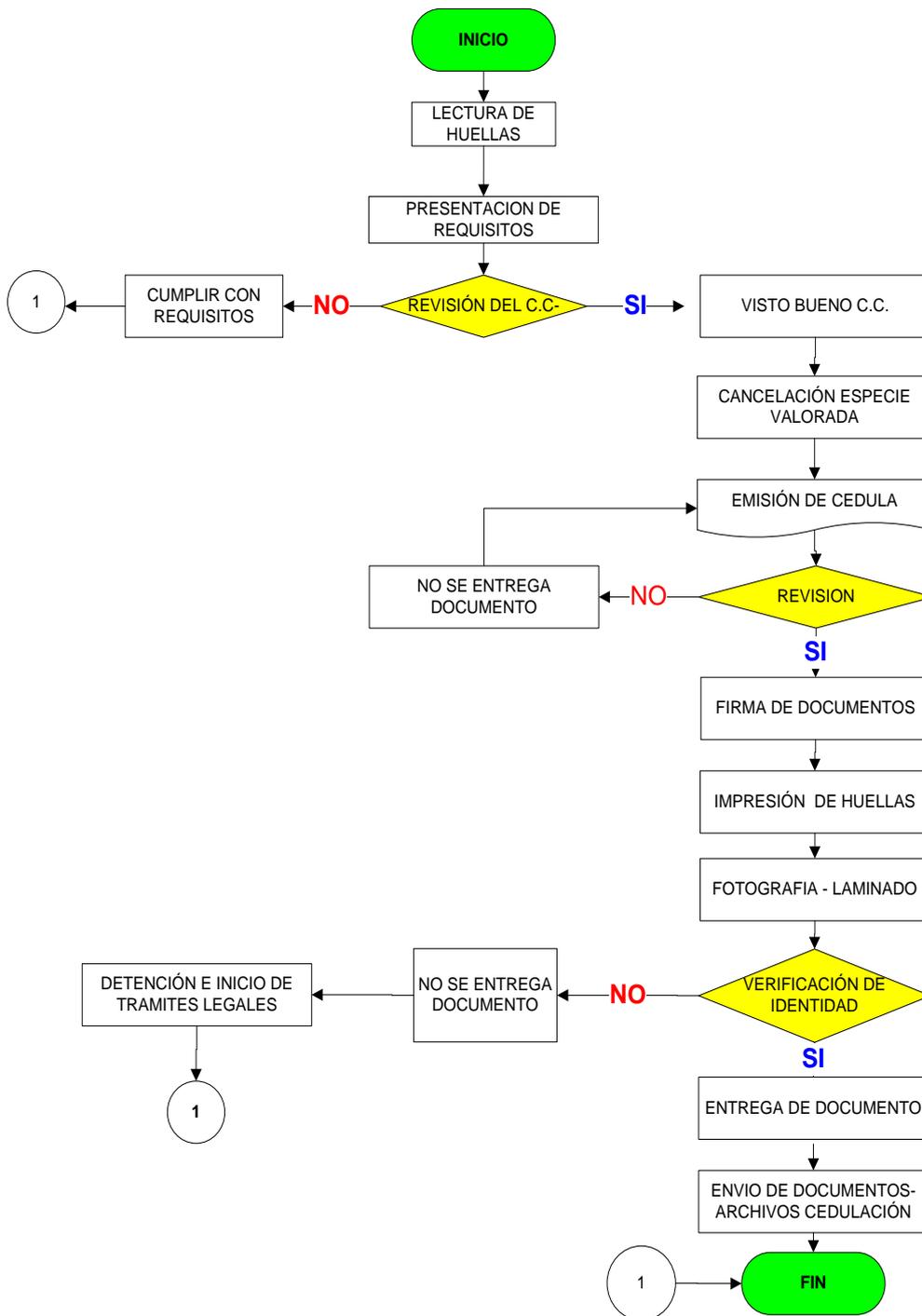
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN  
(CEDULA – PRIMERA VEZ)

Fuente: Registro Oficial

Elaboración: Dirección General de Registro Civil

ESQUEMA Nº 5

IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN (RENOVACIÓN DE CEDULA)



Fuente: Registro Oficial

Elaboración: Dirección General de Registro Civil

### CAPÍTULO III - DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El Diseño de la presente Investigación es No EXPERIMENTAL ya que no se validaron hipótesis, ni se introdujeron factores causales para la determinación de la deficiente calidad de atención en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

DOCUMENTAL ya que para la ejecución de la Investigación se obtuvieron datos de fuentes bibliográficas.

DE CAMPO por cuanto la información para el objeto de estudio se la obtuvo de fuentes primarias en el mismo lugar de los hechos.

#### Tipo de investigación

La Investigación es de Tipo Positivista puesto que utilizó el Método Científico para cuantificar los resultados obtenidos de las encuestas realizadas tanto a usuarios internos como externos en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura y es Deductiva porque a partir de estos datos se pudo realizar una generalización.

Dentro del campo holístico de investigación es EXPLORATORIA porque se averiguó a los usuarios internos y externos sobre la calidad de atención en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

DESCRIPTIVA porque caracteriza y describe los factores que inciden en los bajos niveles de calidad en la atención a los usuarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura. Finalmente es una Investigación de tipo PROPOSITIVA con enfoque cualitativo, ya que a través de la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad en los procesos de Inscripciones y Cedulación se logrará alcanzar los objetivos propuestos.

#### Operacionalización de las Variables

### CUADRO Nº 5

#### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE DE MEDICIÓN
Diagnóstico de la Situación Actual de los Procesos de Cedulación de Primera Vez y Renovación; Inscripciones de Nacimiento, Matrimonio y Defunción	Proceso de Cedulación de Primea vez	Oportunidad del Servicio	Datos Nominales, Cualitativos
	Proceso de Cedulación de Renovación	Diligencia del Servicio	Datos Nominales, Cualitativos
	Proceso de Inscripción de Nacimientos	Eficiencia del Servicio	Datos Nominales, Cualitativos
	Proceso de Inscripción de Matrimonios	Tiempo requerido para cada trámite	Medición Racional, Variable Cuantitativa y Discreta
	Proceso de Inscripciones de Defunción		

Estructuración de un Modelo de Gestión de Calidad en los Procesos que privilegie la Eficiencia en las Operaciones y la Satisfacción del usuario, para generar una mejor Imagen Institucional	Estructura Técnica y Operativa	Diagrama de Procesos	Datos Nominales, Cualitativos
	Sistema de Seguimiento y Evaluación	Especificaciones Técnicas y Operativas	Datos Nominales, Cuantitativos
	Diseño de Imagen Institucional	Programas de Difusión	Datos Nominales, Cualitativos

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

### *Población y Muestra*

La Población o Universo a la cual está dirigida la presente Investigación es alrededor de 8.000 personas que acceden mensualmente a los servicios de Cedulación e Inscripciones de la Jefatura Provincial de Imbabura, que por su magnitud, y debido a cuestiones de tiempo, dinero y energía no se las puede cuantificar por tanto se hace necesario la aplicación de una MUESTRA PROBABILISTICA para obtener datos más reales.

Para el Cálculo Matemático de la Muestra se utilizó el aplicado por el ILDIS:

$$n = \frac{N \times PQ (0.25)}{(N - 1) \frac{E^2}{V^2} + PQ}$$

Donde:

n =	tamaño de la muestra
N = 8000	cantidad de población
PQ = 0.25	varianza de la población en Latinoamérica
E <sup>2</sup> = 5%	error estándar o desviación estándar de la población
V <sup>2</sup> = 2	distribución de la población

$$n = \frac{8000 \times (0.25)}{(8000 - 1)(0.05)^2 + 0.25 \times (2)^2}$$

$$n = 380 \text{ encuestas}$$

#### *Criterios de inclusión y exclusión*

Dentro de los Criterios de Inclusión para la delimitación de la Población, el investigador considerará el Nivel de Instrucción, mínimo décimo año de bachillerato, porque cuentan con raciocinio para responder a las encuestas; Edad, comprendido entre los 16 – 35 años, se consideró este rango en virtud de que de acuerdo a la nueva constitución los jóvenes tienen que ejercer su derecho al voto a partir de los 16 años, por lo que se hace imprescindible obtener su cédula de identidad; Género, masculino y femenino, por la igualdad de género; Residencia, habitantes de la Provincia de Imbabura y Carchi; Nacionalidad, ecuatorianos y extranjeros residentes.

Entre los Criterios de Exclusión están la situación económica, la relación de dependencia, ocupación, religión, etnia, ya que ninguno de éstos influye en el requerimiento de un servicio.

### Métodos de Investigación

Para el Planteamiento del Problema se utilizó el Método Teórico ya que es importante explicar teóricamente los hechos ya que del diagnóstico y de la información obtenida de la Ley de Registro Civil y Cedulación, se comprobó que hay problemas y conflictos debido a la falta de aplicación tecnológica a nivel local, provincial y nacional en los procesos de los servicios de inscripciones y cedulación, error en la escritura, demora en encontrar datos por la existencia única de un archivo físico, ilegibilidad de algunas actas, alta demanda, demasiado tiempo en los procedimientos de cada servicio, disconformidad e insatisfacción de los usuarios, deficiencias en la comunicación, desconfianza, problemas en las relaciones interpersonales.

La redacción de los Objetivos de la presente Investigación, es de tipo Cualitativa puesto que está encaminada a mejorar la calidad en la atención que brindan los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura..

Para la construcción del Marco Teórico se utilizó el Método Analítico, para definir los temas que tienen que están relacionados con el servicio público, la calidad de atención, los procesos y procedimientos y los modelos de gestión que

constituyen la propuesta para solucionar el problema que es tema de investigación.

### *Técnicas de Investigación*

#### *Observación.*

Se aplicó esta técnica para poner atención en el lugar de los hechos a los actores y las situaciones que se presentan en el transcurso del requerimiento y atención de los servicios de inscripciones de nacimiento, matrimonio, defunción y cedulaación.

Además se contó con guías de observación que sirvieron para indicar la distribución de los servicios dentro de la Institución, las mismas que las encontramos en los Anexos.

#### *Encuesta.*

Se aplicó 380 encuestas a usuarios y 30 funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura con el fin de recopilar información sobre la calidad del servicio que se está recibiendo en los procesos de inscripciones de nacimiento, matrimonio, defunción y cedulaación.

### *Instrumentos de Investigación*

Finalmente se utilizó Métodos Matemáticos o Estadísticos para recopilar, y sistematizar la información que se obtuvo de las encuestas aplicadas a los dos

grupos y presentar los resultados de la investigación en tablas de distribución de frecuencia.

### Procedimiento de la Investigación

Para la Solución se desarrollarán los siguientes pasos:

- Análisis de los Resultados del Diagnóstico
- Definición de Antecedentes
- Justificación
- Objetivos
- Diseño Técnico
- Plan de Implementación
- Señalamiento de los Impactos
- Validación

### *Valor práctico*

Conocer la calidad de atención que brinda la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura y determinar sus falencias para establecer cambios en los procesos de inscripciones de nacimiento, matrimonio, defunción y cedulación e insertar mecanismos y herramientas para la obtención de información oportuna en la toma de decisiones con el fin de alcanzar criterios de Calidad y Satisfacción de los Usuarios.

### *Trascendencia Científica*

La implementación de un Modelo de Gestión para la Calidad es de mucha importancia ya que servirá para que la administración cuente con indicadores que le permitan corregir y conducir a su equipo de trabajo para mejorar la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura y además porque este proyecto se podrá replicar al resto de direcciones provinciales.

## CAPÍTULO IV - ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación de campo se la realizó en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, en el período comprendido desde el 14 hasta el 25 de junio de 2010, en horario de 8:00 a 15:00, se aplicaron tres instrumentos de investigación como son, la entrevista, la encuesta y la observación, el levantamiento de las encuestas para la recopilación de los datos contó con dos tipos de informantes, que fueron 380 clientes y 30 funcionarios, en el primer caso, previo a la entrega del instrumento, se seleccionó a los usuarios en base a los criterios de inclusión planteados, como fueron hombres y mujeres que tengan como mínimo instrucción secundaria, de preferencia bachilleres, comprendidos entre los 16 y 35 años, por el nivel de comprensión de las preguntas contenidas en la encuesta, mientras que en el segundo caso se aplicó la encuesta a todos los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

A continuación se realizó una sistematización manual de los datos extraídos de cada uno de los instrumentos y se los agrupó pregunta por pregunta para realizar la presentación de los mismos por grupos investigados, y registrarlos en tablas de distribución de frecuencia para proceder al análisis e interpretación de cada una de ellas. Finalmente, el presente capítulo concluye con la discusión de los resultados y la contrastación de las preguntas de investigación planteadas en el capítulo I con los resultados obtenidos de las encuestas.

## Presentación de los datos de la investigación de campo

### *Resultados, análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los funcionarios*

Se presenta los resultados obtenidos de las encuestas que se aplicaron a los treinta funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, acompañados del análisis e interpretación de cada una de las preguntas contestadas, gracias a la buena predisposición de su parte y tomándose el tiempo suficiente para cumplir con este fin. Los temas consultados hacen referencia a la calidad de atención en los servicios de cedulación e inscripciones y la necesidad de implementar un Modelo de Gestión de Calidad.

### *Encuestas propuestas a los funcionarios*

1. ¿Cómo define el comportamiento de las autoridades de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura?

### **CUADRO Nº 6**

#### **CARACTERÍSTICAS DE LAS AUTORIDADES**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Amable	11	37%
Educado	8	27%
Cortés	9	30%
Descortés	1	3%
Grosero	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El 93% considera que las autoridades tienen un buen comportamiento sin embargo se debe manifestar que por las excepciones se establece la necesidad de capacitación constante en relaciones interpersonales, con procesos internos diligentes y socializados, para que los justificativos de las autoridades no se conviertan en llamados de atención hacia los funcionarios.

2. ¿Considera usted que el proceso que se sigue para cédulas e inscripciones es?

**CUADRO N° 7**  
**CONSIDERACIÓN DEL PROCESO**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy oportuno	10	33%
Medianamente oportuno	17	57%
Poco oportuno	3	10%
Nada oportuno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

La mayoría de funcionarios determinaron que el proceso es medianamente oportuno, ya que todavía existe falta de planificación y coordinación en este

sentido, el trabajo en equipo se encuentra ausente, por lo que existen demoras considerables en ciertos servicios otorgados por la Institución, en especial en la emisión de cédulas de primera vez.

3. ¿Cómo considera usted que debe ser su grado de competencia (educación, habilidades y experiencia) en la atención al público?

**CUADRO N° 8**  
**COMPETENCIAS DEL PERSONAL**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Altamente competente	28	93%
Medianamente competente	2	7%
Poco competente	0	0%
Nada competente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

Existe un alto porcentaje que opina que su nivel de competencia debe ser alto, para mejorar la calidad de atención al cliente interno y externo, por tanto consideran imprescindible la motivación por parte de las autoridades y la capacitación permanente para lograr este objetivo.

4. ¿Considera usted que el espacio físico donde se prestan los diferentes servicios es?

**CUADRO N° 9**  
**ESPACIO FÍSICO PARA LA ATENCIÓN**

Opción de Respuesta	f	%
Suficiente	8	27%
Cómodo	9	30%
Práctico	3	10%
Incómodo	10	33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

#### *Análisis e Interpretación*

A la mayoría de los funcionarios le parece cómodo y suficiente el espacio físico, sin embargo de aquello, un 33% opina que es incómodo ya que no presta todas las condiciones necesarias para la espera y atención a los usuarios y el hecho de estar distribuidos los servicios en tres plantas, hace que el público tenga que subir y bajar varias veces, haciendo perder tiempo para los trámites, lo ideal sería tener un local propio donde todas las áreas estén distribuidos de preferencia en una sola planta.

5. ¿Cree que la Dirección Provincial de Registro Civil cuenta con equipamiento tecnológico?

**CUADRO N° 10**  
**EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Suficiente	0	0%
Medianamente suficiente	14	47%
Poco suficiente	13	43%
Insuficiente	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

### *Análisis e Interpretación*

Existe casi un empate entre la consideración de que el equipamiento tecnológico es medianamente suficiente con el que estima que es poco suficiente, esto se debe a que no en todas las áreas se cuenta con equipos tecnológicos, situación que se repite sobre todo en las oficinas parroquiales e inclusive cantonales, lo que impide una ágil atención al público, por realizar los documentos de forma manual.

6. ¿La información escrita que existe satisface sus requerimientos de los servicios?

**CUADRO Nº 11**  
**INFORMACIÓN ESCRITA DE LOS SERVICIOS**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy satisfactorio	2	7%
Satisfactorio	16	53%
Poco satisfactorio	11	37%
Nada satisfactorio	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

### *Análisis e Interpretación*

Para el 53% la información escrita es satisfactoria, ya que a través de ella, los usuarios saben los requisitos que necesitan para acceder a los servicios que presta la institución y sobre todo los valores de cada uno de los mismos, esta medida se ha implementado a partir del año 2009, en especial en la Dirección Provincial, situación que no ocurre en las parroquias por lo que el 40% de los encuestados no comparte con esta calificación.

7. ¿Cree usted que tiene la posibilidad de entregar un trato personalizado?

**CUADRO N° 12**  
**TRATO PERSONALIZADO**

Opción de Respuesta	f	%
Siempre	17	57%
Casi siempre	12	40%
Rara vez	1	3%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

### *Análisis e Interpretación.*

De los 30 funcionarios que laboran en la institución, 29 manifiestan que pueden entregar un trato personalizado a los usuarios, donde cada uno presta atención, ya sea a través de la información de los requisitos necesarios para cualquiera de los servicios, así como también de los pasos que deben seguir para obtener o legalizar los documentos solicitados, esto gracias a la experiencia que poseen, pero recalcan que esto produce demoras en los resultados, obteniendo de igual manera insatisfacción en el usuario, a quien lo que le interesa es el pronto resultado del servicio otorgado por los funcionarios.

8. ¿La cantidad de personal que atiende directamente en los procesos del Registro Civil es?

**CUADRO N° 13**  
**CANTIDAD DE PERSONAL EN PROCESOS**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Suficiente	5	17%
Medianamente suficiente	15	50%
Poco suficiente	6	20%
Insuficiente	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

La cantidad de empleados que se encuentran desempeñando sus labores en cada uno de los procesos es medianamente suficiente, inclusive hace falta personal, ya que a varios les corresponde cumplir con dos funciones al interior de la Dirección Provincial e inclusive atender determinados días, jefaturas parroquiales y cantonales, lo que merma la cantidad de personal y ocasiona demoras en la atención, sobre todo en el área de cedulação donde existe demoras en la toma de huellas dactilares de primera vez, por ser un proceso manual.

9. ¿Cree usted que existe orden en la atención al público?

**CUADRO Nº 14**  
**ORDEN EN LA ATENCIÓN**

Opción de Respuesta	f	%
Siempre	7	23%
Casi siempre	18	60%
Rara vez	5	17%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

Los funcionarios manifiestan que en la actualidad, casi siempre existe orden en la atención al público, por la presencia de un guardia de seguridad permanente, sin embargo el 17% opina que rara vez hay orden fundamentado en la falta de cultura de los usuarios para realizar la fila para la atención, la cual se reduciría si la atención fuere informática de manera que un usuario no tendría tiempo de experimentar cansancio y stress desorganizando a los demás usuarios.

10. ¿Considera usted que existen demoras en la atención, debido a?

### CUADRO Nº 15

#### DEMORA EN LA ATENCIÓN

Opción de Respuesta	f	%
Fallas en el sistema	18	60%
Falta de material	4	13%
Daño en los equipos	0	0%
Todos los anteriores	8	27%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

#### *Análisis e Interpretación.*

Por su experiencia, como funcionarios antiguos, la mayoría considera que la principal demora radica en las fallas en el sistema, ya que al estar conectados con el sistema integrado de Quito, éste colapsa por la demanda que existe a nivel nacional, un mínimo porcentaje señala que es la falta de material la causa para las demoras, en especial en el área de cedulación, en conclusión ratifican que es imperante el incrementar un nuevo sistema nacional con capacidad para todos y cada uno de los ciudadanos ecuatorianos con base de crecimiento poblacional geométrico.

11. ¿Frente a las interrogantes de los usuarios, sus respuestas son?

**CUADRO N° 16**  
**RESPUESTAS A LOS USUARIOS**

Opción de Respuesta	f	%
Muy claras	9	30%
Claras	19	63%
Poco claras	2	7%
Nada claras	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

Frente a las interrogantes de los usuarios, el 63% indica que sus respuestas son claras toda vez que por su experiencia, tienen conocimiento sobre los procedimientos y los requisitos que se necesitan para acceder a los servicios que brinda la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

12. ¿Los datos del documento que usted entrega son claros, seguros y fiables?

### CUADRO Nº 17

#### DATOS FIDEDIGNOS

Opción de Respuesta	f	%
Siempre	23	77%
Casi Siempre	7	23%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

#### *Análisis e Interpretación.*

Un 23% de los empleados de Registro Civil están conscientes de que existen errores en los documentos, debido a la mala digitación de los datos de los usuarios e ingreso de códigos equivocados en especial en el área de cedulación, contrariamente la mayoría opina que los datos son fidedignos en especial porque previo a la firma de legalización de los documentos que solicitan los clientes, se pide su revisión detenida para las rectificaciones oportunas.

13. ¿Los requisitos exigidos para los trámites en el Registro Civil son?

**CUADRO Nº 18**  
**REQUISITOS SOLICITADOS**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Demasiados	6	20%
Suficientes	10	33%
Necesarios	13	43%
Innecesarios	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

Para la atención en los servicios tanto de cedulación como de inscripciones, se requiere cumplir con ciertos requisitos necesarios y suficientes para justificar el registro de los datos en los documentos solicitados, así lo manifiesta el 77% de empleados, mientras que el 23% opina que son demasiados e innecesarios en ciertos casos, lo que obstaculiza y demora la atención, sobre todo por la falta de un adecuado archivo que permita almacenar dichos documentos justificativos de manera personal, directa y de acuerdo a cada individuo.

14. ¿En qué época cree usted que existe mayor afluencia de público en el Registro Civil?

**CUADRO N° 19**  
**AFLUENCIA DE PÚBLICO**

Opción de Respuesta	f	%
Período escolar	5	17%
Época electoral	10	33%
Matriculas	9	30%
Inscripciones	6	20%
Campeonatos deportivos	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

La cantidad de público incrementa en las épocas de inscripciones y matriculas de escuelas y colegios y en especial en la época electoral sobre todo en los últimos días ya que por falta de organización en su tiempo, como la mayoría de ecuatorianos esperan hasta el final para acercarse a las oficinas de Registro Civil para obtener los documentos requeridos para los diferentes trámites.

15. ¿Considera que se debería elaborar un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar la atención en la Dirección Provincial de Imbabura?

**CUADRO Nº 20**  
**ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Opción de Respuesta	f	%
Muy de acuerdo	18	60%
De acuerdo	10	33%
Medianamente de acuerdo	2	7%
Poco de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El 93% de los empleados de Registro Civil están de acuerdo con la elaboración de un Modelo de Gestión de Calidad, porque consideran que a través de éste se planificarán de mejor manera las actividades y se optimizarán los recursos, lo que dará como resultado una atención eficiente, involucrando el potencial del talento humano interno y la capacidad culturizada de la ciudadanía en general.

16. ¿Cree usted que se debe socializar entre los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil, el Modelo de Gestión de Calidad propuesto?

**CUADRO Nº 21**

**SOCIALIZACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy necesario	22	73%
Necesario	7	23%
Poco Necesario	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

Para la mayoría de funcionarios es muy necesario la socialización del Modelo de Gestión de Calidad propuesto para tener conocimiento del tema, concientizar y estar de acuerdo en colaborar para la consecución del mismo, apenas existe un 3% que considera poco necesario socializarlo, recalcando que todo cambio implica resistencia, especialmente en el aspecto tecnológico / informático.

17. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio en los Procesos del Registro Civil?

### CUADRO N° 22

#### IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Opción de Respuesta	f	%
Muy de acuerdo	18	60%
De acuerdo	10	33%
Medianamente de acuerdo	2	7%
Poco de acuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

#### *Análisis e Interpretación.*

Existe buena predisposición por parte de los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil para la implementación del Modelo de Gestión de Calidad, por cuanto están conscientes de que la atención ha mejorado sin embargo todavía existen muchas falencias en los procesos que impiden que el servicio sea eficiente.

18. ¿Piensa usted que se deberían realizar evaluaciones periódicas de los procesos del Registro Civil?

**CUADRO Nº 23**  
**EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Frecuentemente	23	77%
Poco frecuente	5	17%
Rara vez	2	7%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

La mayoría de funcionarios, considera que el realizar evaluaciones frecuentes a los procesos sería importante ya que lograría que se tomen acciones preventivas y correctivas necesarias para mejorar la calidad de los servicios, solamente un 24% tiene una opinión contraria, infiriendo en que todo proceso tiene fases concretas de planificación, ejecución, control y evaluación que denotan día a día la perfección, mejoramiento o eliminación de un proceso dentro de una estructura compleja.

19. ¿En qué temas considera que debería capacitarse al personal de Registro Civil?

**CUADRO Nº 24**  
**TEMAS PARA CAPACITACIÓN**

Opción de Respuesta	f	%
Atención al cliente	8	27%
Clima laboral	2	7%
Relaciones humanas	2	7%
Todos las anteriores	18	60%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El 60% de funcionarios encuestados señala que es imprescindible que se los capacite en todos los temas planteados con énfasis en la atención al cliente ya que están de acuerdo en que la razón de ser de la institución son los clientes por lo que se debe cubrir sus necesidades de forma eficiente, y que dentro de todo proceso de gestión de calidad se denota la importancia de cubrir cumplimiento de responsabilidades y atención al cliente como prioridad.

20. ¿Considera usted que se debe contar con un plan de incentivos para brindar una mejor atención?

**CUADRO Nº 25**  
**INCENTIVOS PARA LA ATENCIÓN**

Opción de Respuesta	f	%
Muy importante	18	60%
Importante	9	30%
Medianamente importante	2	7%
Poco importante	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

Los incentivos no necesariamente deben ser económicos, sino más bien debería proponerse algún tipo de reconocimiento interno al buen desempeño, como lo manifiesta el 60% del total de funcionarios encuestados, esto los motivaría para mejorar su desempeño y fomentar una competencia sana para ser acreedores a este beneficio. Cabe resaltar que la mejor motivación es el cariño, respeto, consideración de nuestros compañeros así como del público en general.

21. ¿La información que recibe por parte de las autoridades es?

### CUADRO Nº 26

#### INFORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LAS AUTORIDADES

Opción de Respuesta	f	%
Suficiente	10	33%
Medianamente suficiente	9	30%
Poco suficiente	6	20%
Insuficiente	5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

#### *Análisis e Interpretación.*

Las autoridades se encargan de notificar a todos los funcionarios a nivel provincial sobre las novedades y remitir a cada jefatura cantonal, las disposiciones emitidas por la Dirección General, sin embargo de aquello un 37% opina que no es suficiente ya que hace falta socializar la información para ampliar y aclarar posibles temas que se presten a confusión y dudas.

22. ¿Existen políticas que permitan un buen desenvolvimiento, de acuerdo a la realidad de cada Dirección Provincial?

### CUADRO Nº 27

#### POLÍTICAS PARA EL DESEMPEÑO

Opción de Respuesta	f	%
Muy favorables	0	0%
Favorables	13	46%
Poco favorables	11	39%
Nada favorables	4	14%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

#### *Análisis e Interpretación.*

El 64% estima que son poco y nada favorables las políticas que están establecidas actualmente por la Dirección General de Registro Civil, pues no favorecen el desenvolvimiento y la participación de los funcionarios, más bien coartan el derecho a la opinión y la organización, el cual se vería beneficiado con la ejecución de procesos bien programados que facilitarían el nivel de relación interpersonal interno y externo.

23. ¿Cuenta con el apoyo de las autoridades de la Dirección Provincial, el Modelo de Gestión de Calidad?

**CUADRO Nº 28**

**APOYO DE LAS AUTORIDADES AL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Opción de Respuesta	f	%
Suficiente	6	20%
Medianamente suficiente	14	47%
Poco suficiente	7	23%
Insuficiente	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

La mayoría considera que el apoyo, es suficiente, ya que han visto el interés de las autoridades por lograr cambios de fondo, forma y actitudinales al interior de la Dirección Provincial, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la imagen tan venida a menos de la institución por su retroceso en algunos cambios implementados, y en otros casos por su mínimo avance.

*Resultados, análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los clientes*

La aplicación de la encuesta se la realizó en el período comprendido del 14 al 25 de junio del año 2010, por cuanto el investigador debió realizar una selección de las personas a quienes dirigir la misma, con la consideración que de sus respuestas dependen los resultados para su análisis e interpretación. Las preguntas estuvieron relacionadas con la infraestructura, tecnología y los recursos humanos ligados a la calidad del servicio que se brinda.

*Encuestas propuestas al público*

1. ¿Con qué frecuencia concurre a las dependencias de la Dirección Provincial de Registro Civil?

**CUADRO Nº 29**  
**FRECUENCIA DE CONCURRENCIA**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy Frecuente	20	5%
Frecuente	120	32%
Poco frecuente	240	63%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

### *Análisis e Interpretación*

La poca concurrencia de la gente a las instalaciones de la Dirección de Registro Civil de Imbabura, radica principalmente en que la mayoría de los documentos especialmente de identificación tienen un tiempo largo de caducidad y solamente en el caso esporádico de pérdida o robo de los mismos, se acercan a solicitarlos, situación similar ocurre con las inscripciones de nacimientos, matrimonios y defunciones que no son muy frecuentes.

2. ¿Cómo califica usted la atención que recibió en el Registro Civil?

**CUADRO N° 30**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Excelente	71	19%
Buena	177	47%
Regular	123	32%
Mala	9	2%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

### *Análisis e Interpretación*

Si bien un alto porcentaje de los encuestados manifiesta que la atención es buena, ya que los procesos han reducido el tiempo por la mejora de las herramientas para la atención, sin embargo de aquello otro segmento importante considera que es regular debido a que cuando existe incremento en la demanda de los servicios, en especial los primeros días de la semana, hace falta mayor eficiencia y agilidad.

### 3. ¿El trato que recibió por parte de los funcionarios del Registro Civil fue?

**CUADRO Nº 31**  
**TRATO DE LOS FUNCIONARIOS**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy satisfactorio	75	20%
Satisfactorio	194	51%
Poco satisfactorio	104	27%
Nada satisfactorio	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

### *Análisis e Interpretación.*

El 51% manifiestan que el trato que recibieron fue satisfactorio, pero del total de personas encuestadas apenas 7 cuestionan el trato que recibieron por parte de

los funcionarios de Registro Civil, esto se debe a que se acercan a solicitar el servicio de una forma descortés y prepotente o no tienen todos los requisitos necesarios, lo que provoca la exasperación y falta de paciencia de los empleados.

4. ¿Cómo valora el servicio de los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura?

**CUADRO N° 32**  
**VALORACIÓN DEL SERVICIO**

Opción de Respuesta	f	%
Amable	93	24%
Educado	136	36%
Cortés	89	23%
Descortés	56	15%
Grosero	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

La mayoría de encuestados concuerda en señalar que los funcionarios atienden de forma amable, educada y cortés, sin embargo un 17% indica que el servicio brindado por los funcionarios es descortés y grosero, lo que hace presumir que

hace falta amabilidad y calidez del personal en la atención a los usuarios, por lo que es imprescindible la capacitación para mejorar el desempeño habitual.

5. ¿Considera usted que el proceso que se sigue para la obtención de Cédulas e Inscripciones es?

**CUADRO N° 33**  
**AGILIDAD DEL PROCESO**

Opción de Respuesta	f	%
Muy oportuno	125	33%
Medianamente oportuno	162	43%
Poco oportuno	85	22%
Nada oportuno	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El 43% considera que el proceso que se sigue tanto para cedulación de renovación como inscripciones es medianamente oportuno, en virtud de que los tiempos se han reducido, no significativamente, pero sí existe mejora, por tanto existe un gran grupo que opina de forma contraria, en especial en el proceso de

cédulas de primera vez y en el proceso de matrimonios que se los realiza al día siguiente de solicitarlos.

6. ¿Cómo considera usted el grado de competencia (educación, habilidades y experiencia) del personal que le atendió?

**CUADRO Nº 34**  
**COMPETENCIAS DEL PERSONAL**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Altamente competente	131	34%
Medianamente competente	210	55%
Poco competente	33	9%
Nada competente	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El mayor porcentaje de encuestados manifiesta que las competencias de los funcionarios que les atendieron son medianas, esto se debe a que la mayoría de empleados cuenta solamente con preparación secundaria, lo que prima en ellos es la experiencia y habilidad pues son personas con muchos años de servicio en la institución.

7. ¿Considera usted que el espacio físico donde se prestan los diferentes servicios es?

**CUADRO N° 35**  
**ESPACIO FÍSICO PARA LA ATENCIÓN**

Opción de Respuesta	f	%
Suficiente	98	26%
Cómodo	132	35%
Práctico	81	21%
Incómodo	69	18%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El edificio donde está funcionando el Registro Civil para la mayoría de encuestados es suficiente y cómodo ya que está distribuido en tres plantas, sin embargo un 18% señala que es incómodo ya que no presta todas las condiciones necesarias para la comodidad de la ciudadanía, sobre todo en lo referente a baterías sanitarias y sistema de ventilación porque cuando existe aglomeración de gente, los niños pequeños sufren sofocos por este motivo.

8. ¿Cree que la Dirección Provincial de Registro Civil cuenta con equipamiento tecnológico?

**CUADRO N° 36**  
**EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO**

Opción de Respuesta	f	%
Suficiente	88	23%
Medianamente suficiente	204	54%
Poco suficiente	77	20%
Insuficiente	11	3%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El 54% de usuarios manifiesta que el equipamiento tecnológico de la Dirección Provincial es medianamente suficiente, sería óptimo contar con mayor cantidad de equipos para implementar ventanillas de atención y así agilizar la atención, ya que en la actualidad la mayoría de procesos se los realiza de forma manual.

9. ¿La información escrita que existe satisface sus requerimientos de los servicios?

**CUADRO Nº 37**  
**INFORMACIÓN ESCRITA DE LOS SERVICIOS**

Opción de Respuesta	f	%
Muy satisfactorio	73	19%
Satisfactorio	240	63%
Poco satisfactorio	60	16%
Nada satisfactorio	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

A criterio de los clientes, los banners informativos sobre los requisitos de cédulas e inscripciones y los costos de los servicios que se exhiben en la Dirección Provincial son satisfactorios para la mayoría, sin embargo para un mínimo porcentaje no es satisfactorio porque no constan todos los servicios.

10. ¿Cuándo usted solicita una prestación, considera que recibe un trato personalizado?

**CUADRO Nº 38**  
**TRATO PERSONALIZADO**

Opción de Respuesta	f	%
Siempre	97	26%
Casi siempre	200	53%
Rara vez	74	19%
Nunca	9	2%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El 53% de los encuestados opina que reciben casi siempre un trato personalizado en virtud de que la mayoría son funcionarios antiguos y los orientan correctamente en los pasos a seguir dentro de los procesos requeridos, contrariamente de los 380 clientes, 9 manifestaron no haber recibido ese tratamiento, tal vez por averiguar en el momento y lugar inadecuado.

11. ¿La cantidad de personal que atiende directamente en los procesos del Registro Civil es?

**CUADRO N° 39**

**CANTIDAD DE PERSONAL EN LOS PROCESOS**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Suficiente	131	34%
Medianamente suficiente	179	47%
Poco suficiente	57	15%
Insuficiente	13	3%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

La cantidad de personal que interviene en los Procesos es medianamente suficiente para la mayoría de encuestados, porque aclaran que existen demoras en algunos de ellos, situación que no ocurriría si se incrementaría.

12. ¿Cree usted que existe orden en la atención al público?

**CUADRO N° 40**  
**ORDEN EN LA ATENCIÓN**

Opción de Respuesta	f	%
Siempre	99	26%
Casi siempre	203	53%
Rara vez	61	16%
Nunca	17	4%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El orden en la atención se mantiene casi siempre, como lo señala la mayoría de encuestados, solamente en temporadas críticas donde la cantidad de público se incrementa se producen inconvenientes por este motivo.

13. ¿Considera usted que existen demoras en la atención, debido a?

**CUADRO N° 41**  
**DEMORA EN LA ATENCIÓN**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Fallas en el sistema	108	28%
Falta de material	120	32%
Daño en los equipos	15	4%
Todos los anteriores	137	36%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

La demora en la atención al público se debe a varias causas como opina el 36% de encuestados, pero principalmente es por falta de material, lo que impide el normal desarrollo de las actividades.

14. ¿Cuándo solicita información a los empleados del Registro Civil, las respuestas son?

**CUADRO N° 42**  
**RESPUESTAS A LOS USUARIOS**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy claras	97	26%
Claras	193	51%
Poco claras	83	22%
Nada claras	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

Ante las incógnitas de los usuarios, las respuestas brindadas por los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura son claras, gracias a la experiencia que posee la mayoría por su antigüedad, apenas un 2% no opina igual tal vez porque la consulta se la hicieron a un empleado nuevo.

15. ¿Los datos del documento que usted recibe son claros, seguros, fiables?

### CUADRO N° 43

#### DATOS FIDEDIGNOS

Opción de Respuesta	f	%
Siempre	177	47%
Casi Siempre	165	43%
Rara vez	35	9%
Nunca	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

#### *Análisis e Interpretación.*

Casi siempre los datos que están en los documentos otorgados en el Registro Civil, son fiables, claros y seguros porque se mantiene la confidencialidad, y los trámites son personales, lo que permite que verifiquen los mismos, previamente a su recepción, sin embargo existen mínimos errores involuntarios en el momento de la digitación que si son detectados oportunamente, los arreglan inmediatamente.

16. ¿Los requisitos exigidos para los trámites en el Registro Civil son?

**CUADRO Nº 44**  
**REQUISITOS SOLICITADOS**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Demasiados	36	9%
Suficientes	170	45%
Necesarios	173	46%
Innecesarios	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

Para acceder a todo servicio es necesario cumplir con ciertos requisitos que sustenten los datos registrados en los documentos que emite el Registro Civil, por tanto el 91% de encuestados está de acuerdo en que la presentación de requisitos es necesario y suficiente.

17. ¿En qué época cree usted que existe mayor afluencia de público en el Registro Civil?

**CUADRO N° 45**  
**AFLUENCIA DE PÚBLICO**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Período escolar	99	26%
Época electoral	139	37%
Matriculas	104	27%
Inscripciones	37	10%
Campeonatos deportivos	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

En la Dirección Provincial de Registro Civil, existen períodos críticos debido al incremento de usuarios que demandan de los servicios, especialmente de cedulação en tiempo de inscripciones y matriculas de escuelas y colegios ya que estos documentos son requisitos imprescindibles en algunos establecimientos educativos, otra razón es la inscripción para los bonos de ayuda social, pero

donde realmente hay afluencia excesiva de gente es en la época electoral como lo manifiestan las personas encuestadas.

18. ¿Considera que se debería elaborar un modelo de Gestión de Calidad para mejorar la atención en la Dirección Provincial de Imbabura?

### CUADRO N° 46

#### ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Opción de Respuesta	f	%
Muy de acuerdo	193	51%
De acuerdo	164	43%
Medianamente de acuerdo	18	5%
Poco de acuerdo	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

#### *Análisis e Interpretación.*

Se presenta un alto porcentaje que está de acuerdo con la elaboración del Modelo de Gestión de Calidad, porque opinan que en Registro Civil hace falta atención con calidad y calidez, por el contrario, un porcentaje mínimo no está de acuerdo, tal vez por desconocimiento del tema.

19. ¿Cree usted que se debe socializar entre los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil, el Modelo de Gestión de Calidad propuesto?

**CUADRO Nº 47**

**SOCIALIZACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy necesario	207	54%
Necesario	161	42%
Poco necesario	12	3%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El 54% coincide en que es muy necesario socializar el Modelo de Gestión de Calidad, para que todos los funcionarios tengan pleno conocimiento del tema, se disipen dudas o inquietudes y de esta forma obtener su comprometimiento y apoyo.

20. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio en los procesos del Registro Civil?

**CUADRO N° 48**

**IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD**

<b>Opción de Respuesta</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Muy de acuerdo	221	58%
De acuerdo	141	37%
Medianamente de acuerdo	15	4%
Poco de acuerdo	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

Todo lo que implique mejoras en los servicios que brinda el Registro Civil, siempre van a ser apoyadas por los usuarios que esperan que los funcionarios mejoren su actitud y brinden una atención de calidad.

21. ¿Piensa Ud. que se deberían realizar evaluaciones periódicas de los procesos de Registro Civil?

**CUADRO N° 49**  
**EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS**

Opción de Respuesta	f	%
Frecuentemente	291	77%
Poco frecuente	72	19%
Rara vez	14	4%
Nunca	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

El porcentaje mayoritario concuerda en que la realización de evaluaciones frecuentes a los procesos, permite determinar las fallas para que se puedan tomar los correctivos necesarios para mejorar la calidad de los servicios

22. ¿En qué temas considera que debería capacitarse al personal del Registro Civil?

**CUADRO N° 50**  
**TEMAS PARA CAPACITACIÓN**

Opción de Respuesta	f	%
Atención al cliente	128	34%
Clima laboral	41	11%
Relaciones humanas	51	13%
Todos las anteriores	160	42%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

A criterio del 42% de encuestados, es importante capacitar al personal de la Dirección de Registro Civil, en todos los temas relacionados con atención al cliente, valores, relaciones humanas y cultura organizacional, para que el recurso humano sea el que genere valor agregado al servicio.

23. ¿Considera usted que al contar con un plan de incentivos para los empleados, éstos brindarán una mejor atención?

**CUADRO N° 51**  
**INCENTIVOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN**

Opción de Respuesta	f	%
Muy importante	150	39%
Importante	173	46%
Medianamente importante	33	9%
Poco importante	24	6%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

Es importante para las personas encuestadas, que los funcionarios de Registro Civil cuenten con incentivos que alienten su desempeño e incrementen su productividad, un 15% esta en desacuerdo porque estiman que son incentivos netamente económicos, y este no es el caso ya que lo se propone es reconocer y premiar la excelencia.

24. ¿Qué aspectos fundamentales, le gustaría que se consideren en los servicios que realiza el Registro Civil?

**CUADRO N° 52**  
**ASPECTOS FUNDAMENTALES DEL SERVICIO**

Opción de Respuesta	f	%
Aspectos físicos	47	12%
Aspectos tecnológicos	101	27%
Los Procedimientos	71	19%
Los tiempos	21	6%
Las personas	17	4%
Todos los anteriores	123	32%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** La Autora

*Análisis e Interpretación.*

A opinión de los encuestados se deberían considerar todos los ítems citados, en especial los aspectos tecnológicos y procedimientos para su análisis minucioso y mejora, a fin de prestar un servicio efectivo y oportuno.

## Resultados de la observación realizada en el Registro Civil

La investigación se desarrolló en las instalaciones de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, la cual está distribuida en tres plantas, en la planta baja, lado derecho, se encuentra ubicado el Centro de Cómputo donde existen cuatro ventanillas para la atención al público: emisión de partidas de nacimiento, datos de filiación, cédulas de renovación e ingreso de datos e impresión de cédulas de primera vez, a continuación está la bodega de especies valoradas; en el lado izquierdo está la recepción de documentos para cédulas y toma de impresiones dactilares de primera vez, junto a ello se encuentra la sección de fotografía y laminación de los dos servicios de cedulación, y dactiloscopía de renovación, en la primera planta lado derecho, se encuentra ubicada la oficina de la Dirección Provincial, junto a ella está la secretaría donde se realizan los matrimonios, en el lado izquierdo se encuentra la oficina de personal, inscripción de nacimientos y contabilidad, en la segunda planta funciona asesoría jurídica, inscripción de defunciones y marginaciones, bodega de suministros y materiales de oficina, y los archivos de registro civil, índice y dactiloscópicos de la provincia de Imbabura.

El edificio no cuenta con sistema de ventilación, sistema de turnos, suficientes asientos para la espera, así como tampoco baterías sanitarias para el público y separadores de filas, por lo que deben ubicarse en orden de llegada para solicitar los servicios que brinda la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

### *Discusión de resultados*

A continuación, se analiza específicamente los resultados obtenidos de las dos encuestas aplicadas:

En el caso no solamente de Registro Civil de Imbabura, sino a nivel del país, es poco frecuente la concurrencia de los usuarios a estas instalaciones, esto se debe a que la institución no tiene diversificación de funciones como ocurre en otros países como Chile, que cuenta con un abanico de servicios que se pueden obtener a través de internet, en Ecuador se encarga específicamente de dos: Registro Civil como tal, que consiste en el registro de hechos y actos relativos al estado civil de las personas y de Identificación y Cedulación.

De los resultados de la aplicación de la encuesta, se puede determinar que lo fundamental en la prestación de un servicio es la calidad con que se lo hace, entendiendo que el cliente está en la situación de elegir y exigir de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades, y que la dirección debe asegurarse de mejorar continuamente la eficacia del sistema, realizando un control y seguimiento de los procesos, que deben ser plasmados en documentos y registros legibles y asegurarse de la disponibilidad de los recursos e información necesaria para cumplir con este objetivo.

Con referencia al trato brindado por los funcionarios el investigador establece que es satisfactorio para los clientes y casi siempre personalizado, no obstante de aquello sería necesario determinar la competencia del personal y

asegurarse de que es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, como lo señala la norma ISO 9004.

En la gestión por procesos se concentra la atención en el resultado de los procesos, no en las tareas o actividades, por tanto la concientización y el compromiso del trabajo en equipo es uno de los objetivos principales de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, de ahí que su labor es la difusión y aplicación, con el fin de agilizar el proceso, puesto que la satisfacción del cliente interno y externo viene determinada por el coherente desarrollo del mismo.

Si bien la ubicación del edificio donde actualmente funciona la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura es estratégica por encontrarse en un lugar central y comercial de la ciudad de Ibarra, sin embargo de aquello no presta las condiciones aptas y necesarias para la atención al público, es por esta razón que dentro del Plan de Modernización que se está ejecutando mediante Decreto Ejecutivo 818 de fecha 21 de diciembre de 2007, está contemplado el tema referente a la dotación de infraestructura funcional a nivel nacional.

El equipamiento tecnológico con el que cuenta la Dirección Provincial de Imbabura no cubre el requerimiento para todas las áreas de atención al público, lo que ocasiona demoras en la atención porque lo realizan de forma manual, además existe limitación en el centro de cómputo por cuanto hay un equipo destinado para brindar un servicio específico. Este aspecto también está

considerado dentro del Plan de Modernización pero su ejecución se prioriza en las ciudades más grandes y paulatinamente se continúa con el resto del país.

La información escrita que se exhibe es satisfactoria porque actualmente la Dirección Provincial de Imbabura, cuenta con banners informativos sobre los requisitos de los principales procesos como son cedulação e inscripciones, valores de los servicios y nombre de los subprocesos, para su ubicación, sin embargo de acuerdo a la planificación de la calidad se debe determinar las necesidades de los clientes y esto implica la publicación no solo de los requisitos de todos los servicios, sino contar con un croquis de ubicación de las oficinas que debería estar a la entrada del edificio, para su fácil localización, además es esencial contar con banners sobre la misión, visión y valores corporativos de la Institución, para que la ciudadanía conozca la razón de ser y lo que quiere ser a futuro el Registro Civil.

Si bien, el personal que atiende directamente en los Procesos, es medianamente suficiente porque al trasladar a un funcionario a otra área para cubrir la ausencia de otro, queda incompleto el personal que gracias a su experiencia permite que los procesos se desarrollen sin mayores inconvenientes, a excepción del tiempo, por tanto sería conveniente contar con mayor número de personal y elaborar una Planificación de los Procesos para definir tareas y distribuir responsabilidades a fin de orientarse a las necesidades del cliente de la forma más eficiente posible.

Los dos tipos de encuestados coinciden en señalar que en el Registro Civil, casi siempre existe orden en la atención al público, esto gracias a la presencia de un guardia privado que está pendiente de algún inconveniente que pudiera ocurrir, como excepción, existen la temporada de matriculas de escuelas y colegios y sobre todo los últimos días de los procesos electorales, por la aglomeración de gente y su impaciencia.

Por experiencia los funcionarios de Registro Civil opinaron que las demoras en la atención radican fundamentalmente en las fallas en el sistema, ya que al estar conectados a la central de Quito que se extiende a todo el país, esta sufre daños y afectan por ende a todas las oficinas, situación que no compartieron los clientes quienes a parte de esta razón citaron los daños en los equipos y en especial a la falta de material como la causa de la demora y paralización. Por ello dentro del Plan de Modernización está la instalación de una nueva plataforma tecnológica cuyo modelo de gestión es desconcentrado.

La información otorgada por los funcionarios de Registro Civil es clara la mayoría de veces, porque como lo ha mencionado el investigador son empleados con años de experiencia, que están familiarizados con los pasos y requisitos necesarios para cada trámite, a pesar de ello se presentan casos nuevos y diferentes a los rutinarios donde hace falta el conocimiento suficiente para responder a las incógnitas de los usuarios internos y externos.

No obstante de un mínimo porcentaje de errores que existen en los datos de los documentos entregados en el Registro Civil, la mayoría de los dos tipos de

encuestados concuerda en que siempre son claros, seguros y fiables ya que dentro de la Misión Institucional consta, el afianzar los niveles de seguridad interna y externa del Estado, que permite cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes.

Para todo trámite es indispensable la presentación de requisitos, lo mismo ocurre con los servicios que brinda el Registro Civil, por lo que todos los encuestados concuerdan en afirmar que son necesarios para justificar los datos a registrarse en los documentos que van a ser el resultado de un proceso eficiente si se proporciona los recursos específicos para el servicio.

Se debe realizar evaluaciones frecuentemente a los procesos de Registro Civil, en virtud de que para poder tomar acciones para mejorar el desempeño de los mismos, debe realizarse el seguimiento y la medición respectivos, con el fin de obtener mejor ambiente de trabajo y mejores resultados del servicio.

El no haber desarrollado un proceso de capacitación obligatoria, constante y progresiva, orientada en función de las diferentes áreas de especialización y del cargo que desempeñan, hace que se imposibilite al servidor mejorar el desempeño de sus labores habituales y consecuentemente que se le permita brindar al cliente atención de calidad con resultados de satisfacción.

La motivación hace que las personas obtengan más de los resultados esperados, por tanto el contar con un plan de Incentivos dentro de de la Dirección Provincial es importante para concientizar a los empleados sobre la pertinencia e

importancia de sus actividades para el logro de los objetivos de la calidad, pues su desempeño afecta directa o indirectamente al servicio.

En la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura existen varios aspectos que deben mejorarse como son los aspectos físicos, tecnológicos, los procedimientos, los tiempos y las personas para mejorar la atención, por lo tanto existe la necesidad de estructurar y socializar entre los funcionarios, un Modelo de Gestión de Calidad para fomentar una nueva cultura institucional enfocada en valores, involucrando y comprometiendo al personal y autoridades, con el objetivo de lograr la satisfacción del usuario interno y externo.

A criterio tanto de los clientes como de los funcionarios de la Dirección Provincial de Imbabura se torna imprescindible la Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad donde se establezca el compromiso de la dirección en su desarrollo e implementación, así como la mejora continua de su eficacia; los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos; la capacitación continua y permanente del recurso humano que debe ser competente en base a educación, formación, habilidades y experiencia para la prestación eficiente del servicio; además debe contar con la infraestructura adecuada entendiéndose no solo a los edificios, sino a la dotación de los equipos tecnológicos necesarios para los procesos, incluidos servicios de apoyo como los sistemas de información y comunicación, y establecer un plan de incentivos y motivación para lograr que los empleados contribuyan al logro de los objetivos de la calidad.

### *Contrastación de las preguntas de investigación con los resultados*

1. ¿Los procesos actuales en el desarrollo del área de Cedulación son manejados con criterios técnicos de calidad?

Considerando los resultados que obtuvo la autora en calidad de investigador, se concluye que no se manejan criterios técnicos de calidad en los procesos de cedulación por cuanto no se lleva un control y registro operacional ni se evalúan los procesos para establecer el cumplimiento de las necesidades de los usuarios internos y externos, por tanto no se puede tomar acciones correctivas para la mejora continua de estos procesos, al contrario de forma diaria se comprueba errores que dejan en duda el buen nombre de la institución y que en ocasiones perjudica las relaciones interpersonales tanto internas como externas de los funcionarios encargados de cada área.

2. ¿Cuentan los procesos de Inscripción de Nacimiento, Matrimonio y Defunción con estándares de calidad?

No están establecidos estándares de calidad en los procesos de inscripciones, por tanto la atención no ha mejorado, solamente ha tenido mejoras leves a lo largo de los años, todo se debe a que no se realiza un seguimiento de la percepción del cliente sobre la calidad del servicio recibido, porque no se ha establecido procesos secuenciales e interrelacionados con los hechos y actos de cada ciudadano a lo largo de su vida, es decir lo lógico sería inscribir la existencia de un nuevo ser en el sistema informático y en el futuro y de esta matriz obtener

la cédula, luego en la misma base de datos inscribir su matrimonio, divorcio o viudez y por último la inscripción de su defunción, en archivo físico como informático favoreciendo la movilización del usuario a cualquier parte del territorio nacional para cumplir según sus deseos el registro de sus actos y hechos civiles.

3. ¿El recurso humano tienen capacitación en técnicas y herramientas que le permitan brindar un mejor servicio?

Actualmente, la Dirección Provincial de Imbabura, no cuenta con un plan de capacitación para su personal, situación que se refleja en la calidad de atención que brindan en los diversos servicios, de igual forma el equipamiento tecnológico no está diversificado en todos los procesos, peor aún en las jefaturas de área o parroquiales, donde todavía se atiende con máquinas de escribir, convirtiéndose en una gran debilidad para el sistema, que tiene como consecuencia la atención deficiente al usuario y por lo tanto su insatisfacción.

4. ¿Está optimizado el uso de recursos materiales y humanos en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura?

El investigador concluye que hace falta personal en los procesos, toda vez que varios funcionarios deben trasladarse a otras oficinas parroquiales, cubriendo con personal que no tiene la suficiente habilidad y destreza para cumplir con sus actividades, por otro lado la falta de material es una de las principales causas para que exista demora en el tiempo de espera y hasta paralización en el servicio.

5. ¿Existe mecanismos de evaluación de la prestación de los servicios en relación con las expectativas y necesidades de los clientes?

La Dirección Provincial de Registro Civil, no cuenta con mecanismos de evaluación para la prestación de los servicios, algunos empleados cubren ciertas áreas por ausencia de alguien, situación que dificultaría la evaluación, por cuanto no existen detalladas las funciones y responsabilidades que tiene cada funcionario, para establecer el grado de satisfacción de los clientes y proponer cambios para mejorar los mismos, desde el funcionario responsable de cada proceso para optimizar resultados y calidad en la atención.

6. ¿Está el personal distribuido de una forma adecuada a los requerimientos de cada área?

No es adecuada, porque el personal de la Dirección Provincial de Registro Civil se encuentra distribuido de acuerdo a las habilidades que han adquirido con los años de trabajo, no se realiza rotación del personal, ni motivación para capacitarse y desempeñarse en otras áreas, por lo que el trabajo se vuelve rutinario y la eficiencia disminuye.

7. ¿La socialización del Modelo logrará incrementar el grado de compromiso y responsabilidad de los funcionarios de la DPRCI?

Tanto funcionarios como clientes, comparten en afirmar que es importante socializar el Modelo de Gestión de Calidad para tener conocimiento y claridad

sobre el tema y así comprometerse a la consecución del mismo para lograr su sostenibilidad, resaltando que si un proceso contribuye en el ahorro de tiempo, molestias y seguridad, la cultura y educación de cada ciudadano es innata.

8. ¿Permitiría la estructura propuesta, aumentar la productividad y calidad de atención en la DPRCI?

La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ayudará a fortalecer el trabajo sistémico en función de los productos definidos, generará una nueva cultura en el personal de la Dirección Provincial de Imbabura con base en la calidad de atención al usuario y el beneficio será de inmedibles proporciones por la importancia que generaría a nivel nacional.

## CAPÍTULO V PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

### Desarrollo de la Propuesta

MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y CEDULACIÓN QUE PRIVILEGIE LA EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE IMBABURA

#### *Antecedentes*

En el Ecuador los procesos de inscripción y cedulaación de acuerdo a la Ley de Registro de Matrimonios Civiles, fueron aceptados y expedidos como Ley por la Comisión Legislativa No. 133 de 25 de octubre de 1900 y publicado en el Registro Oficial No. 1252 de fecha 29 de octubre del mismo año, entrando en vigencia desde el 1 de enero de 1901, así como de la Ley de Identificación, emitido en 1924 estableció la expedición de cédulas por categorías, y la Ley de Matrimonio Civil de 1939 promulgada en el Registro Oficial No. 138 de fecha 17 de mayo, que luego sería de matrimonio civil y divorcio, publicado en el Registro Oficial No. 185 de 28 de abril de 1948. La Comisión Legislativa Permanente, en 1954 codifica la Ley de Registro Civil y el Reglamento respectivo más tarde, han

mejorado, actualizado y modernizado en la última década, conservando deficiencias, inexactitudes, imperfecciones e incongruencias.

El Registro Civil, Identificación y Cedulación, tiene demora y errores en la organización sistematizada de las inscripciones tanto de hechos vitales como de actos legales del estado civil de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el Ecuador, que tramitan la documentación respectiva en sus diferentes etapas del ciclo de vida para acreditar su identidad.

En el caso de la inscripción de nacimientos las categorías de oportunas y tardías, realizadas en las Jefaturas de Registro Civil, Identificación y Cedulación del lugar del domicilio del nacido, presenta errores y falencias dentro de los requisitos, que son diferentes en cada uno de los casos y que proporcionan información vital del ciudadano.

La inscripción de matrimonios se realiza después de celebrado el matrimonio, las Jefaturas de Registro Civil, Identificación y Cedulación del país, en medio de maquinaria rústica, a pesar de turnos entregados con un día de anticipación, especialmente en los días jueves y viernes que es en donde más demanda existe.

Y las inscripciones de defunciones en su categoría oportuna se la realiza en cualquier oficina de Registro Civil, Identificación y Cedulación con trámite lento por su ejecución rústica en la mayoría de jefaturas de área, y cuando pasa del tiempo establecido de 48 horas, dicha inscripción es tardía y se la realiza

solamente en el lugar donde ocurrió el hecho previo el pago de un ticket de inscripción tardía que tiene un costo de 2.00 dólares.

Para la obtención de la cédula de primera vez el tiempo empleado se expande en mayor proporción a la obtención de la cédula de renovación por su gran demanda, sobre todo en época de inscripciones escolares, restando calidad al mencionado proceso.

El principal problema de los tres procesos: inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, es no contar con un sistema informático de vinculación nacional, un archivo físico manejable en las jefatura en donde fue registrado el hecho, que pueda emitirse de forma nacional y la falta de organización en el ingreso de datos de varios años atrás.

El goce de los derechos civiles y políticos como la identidad personal en la actualidad se ve alterado por la falta de procesos de calidad que faciliten, agilicen su tramitación.

### *Propósito*

La relevancia de este proyecto tiene su esencia en la organización del talento humano de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura con cambio total de mentalidad y procesos que contribuyan con el desarrollo institucional y la satisfacción de los usuarios en base a estándares de calidad,

obteniendo una base de datos más completa y actualizada de la población ecuatoriana, para cumplir de esta manera el registro ágil y adecuado de los hechos relativos al estado civil de las personas.

Al diseñar un Modelo de Gestión de Calidad se generará una nueva imagen institucional, con compromiso, capacitación, profesionalismo, transparencia y calidad en el funcionamiento externo e interno de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

La presente investigación al tener el apoyo de la Directora y funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, buscará establecer las mejores condiciones para aprovechar al máximo las capacidades y habilidades humanas para establecer un nuevo sistema de inscripción que optimice tiempo, reduzca en su totalidad la tasa de errores y falencias y sobre todo tenga la posibilidad de poseer un archivo general eficaz y eficiente ante la necesidad de los usuarios, trabajando con calidad en todos y cada uno de los procesos.

### *Base Teórica*

Al ser la presente Investigación propia del ámbito legal, basa su desarrollo en: Constitución Política del Ecuador, Ley de Registro Civil, Decretos, Resoluciones, Manuales emitidos por la Dirección General de Registro Civil, Instructivo para la Estandarización de Procedimientos del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones

del Sector Público, Revistas Informativas de Registro Civil, Revista Anual de Registro Civil, Archivos de Registro Civil, otorgándole a la presente propuesta toda la celeridad del tema.

El servicio que ofertan estas leyes si bien tienen diversas interpretaciones, buscan un solo fin, prestar un servicio público de calidad con resultados cuantitativos y cualitativos que demuestren y verifiquen la organización de la institución con alta valoración técnica y calidad funcional en las expectativas del cliente, haciendo posible evaluar constantemente la responsabilidad que tiene el Registro Civil con la recepción de documentación, depuración de archivo, custodia, corrección, actualización y certificación de datos de los hechos vitales y actos legales de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país.

### *Objetivos*

#### *Objetivo General*

Satisfacer al usuario de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura con eficiencia en las operaciones y óptima funcionalidad del talento humano basadas en una nueva estructura del Modelo de Gestión en los Procesos de Inscripciones y Cedulación.

#### *Objetivos Específicos*

Reestructurar organizativamente a la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura (DPRCI).

Proponer un adecuado compromiso con las responsabilidades, procesos y recursos de los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura (DPRCI).

Establecer y brindar rendimiento, eficiencia, eficacia en los servicios, marcando un punto de partida en los procedimientos de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, para satisfacción de los funcionarios, clientes o usuarios y ciudadanía en general.

Validar el Modelo de Gestión de Calidad en los Procesos de Cedulación e Inscripciones de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

#### *Descripción de la Propuesta*

Para la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura (DPRCI), se establece en la presente propuesta un nuevo modelo de gestión de calidad, que no solo investiga el mercado sino diseña, modifica y mejora el desarrollo del producto final entregado al usuario; así como, planifica los procesos, la producción o atención, la inspección de los mismos y el almacenamiento acorde a la distribución de especies, supervisa la instalación y el funcionamiento, asistencia técnica y mantenimiento, el aprovisionamiento y las respectivas compras e incluso el límite de la vida útil y el después de ella.

Este modelo de gestión involucra la excelencia en el rendimiento bajo los principios de: satisfacción al usuario, liderazgo, participación activa y constante

del personal, enfoque en el proceso, identificación y aplicación de sistemas, mejora continua, decisiones basadas en hechos reales y la relación de beneficio mutuo con los suministradores. El sistema de gestión de calidad puede hacer posible un sistema de control con asignación de turnos para los procesos de mayor demanda como las Inscripciones y cedulación de lunes a viernes y los matrimonios el fin de semana, la utilización del beneficio de los avances tecnológicos llenando las actas, tarjetas y boletas que demandan los diferentes servicios de manera informática; y, estructurando un archivo físico adecuado que a su vez contribuirá con la comunicación interna de los funcionarios y comprometerá una verdadera organización en el cumplimiento de tan delicada tarea como las inscripciones de los hechos y actos relevantes para la población ecuatoriana, que facilita además los padrones electorales y evita corrupción.

Lógicamente estructurar los procesos significa aprovechar las capacidades, habilidades, pensamiento innovador de los funcionarios en la consecución de archivos físicos que sean fáciles de manejar, de llenar y de buscar; así como aplicar la tecnología en tarjetas dactilares con el ingreso de sus respectivos datos que podría en el futuro representar un sistema nacional de identificación en cualquier trámite fuera de la Dirección Nacional de Registro Civil y sus dependencias provinciales. Los requisitos solicitados en cada caso se mantienen.

Definir procesos para la comprensión y cumplimiento de los requisitos, considerando cada necesidad, y posibilitando evaluar los resultados es el fin de la presente propuesta que involucra un cambio radical en los siguientes elementos del Modelo de Gestión de Calidad:

- 1.- Capacitación o Formación
- 2.- Estructura organizativa o creación de grupos de trabajo
- 3.- Manual de Calidad
- 4.- Procedimientos Operativos
- 5.- Auditorias

### *Beneficiarios*

Ocho mil personas aproximadamente, que acceden mensualmente a los servicios de cedulación e inscripciones de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

### *Diseño Técnico de la Propuesta*

Basados en el análisis FODA se puede especificar:

#### a) Fortalezas

- La principal fortaleza para el mejoramiento en la calidad de procesos de inscripciones y cedulación del registro Civil es el talento humano.
- Construcción de infraestructura adecuada y funcional.
- Incremento en la adquisición de maquinaria y herramientas necesarias para ciertos procesos que constituyen el producto final.
- Costos relativamente bajos de las especies solicitadas por los usuarios.

#### b) Oportunidades

- Procesos prácticamente inexplorados por el sistema de registro ecuatoriano, que representan un alto potencial en servicio a futuro si se escoge un programa informático de interrelación de hechos y actos civiles a nivel nacional.
- Oferta de programadores informáticos que podrían aportar con un nuevo y mejor programa de archivo para satisfacer las demandas de los usuarios tanto internos como externos; lo que implica ofrecimiento de un servicio de alta calidad por parte de la Dirección General de Registro Civil y Cedulación así como de sus dependencias provinciales.
- Alta y constante demanda a nivel nacional de este tipo de servicios.

#### c) Debilidades

- Poca actualización en cuanto a asistencia técnica que permita una mejor y más rápida atención al usuario.
- Barreras burocráticas que se presentan principalmente para el financiamiento y/o presupuesto gubernamental de este programa informático, fusionado con los procesos dentro de normas de calidad para el buen funcionamiento del Registro Civil.

#### c) Amenazas

- Vulnerabilidad en el sistema informático, debido a los niveles bajos de seguridad, frente a la alta tecnología de identificación a nivel mundial, principalmente de parte de los países europeos que se han constituido en un verdadero ejemplo de identificación y mecanismos automatizados

tecnológicamente de datos secuenciales y entrelazados para todas las instancias de la vida de un ciudadano.

- El posible recorte de fondos designado en el presupuesto, y destinarlos a otras instituciones y asuntos que a criterio de las principales autoridades del país son más importantes.

De este análisis se propone el siguiente diseño técnico como propuesta:

## **1. CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE IMBABURA**

### ***PRESENTACIÓN***

La Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación debe estar integrada por personal idóneo que sea capaz de satisfacer las aspiraciones y necesidades de la ciudadanía en cuanto a las inscripciones de actos y hechos del estado civil de sus vidas, dentro del territorio local, provincial y nacional, impulsando la capacitación del talento humano para el desarrollo del servidor público, protegiendo la imagen de la institución.

El objetivo del presente sistema de capacitación o formación a funcionarios es brindar calidad en los procesos y servicios de inscripción de nacimientos, matrimonio y defunciones, cedulación por primera vez y renovación de los ciudadanos ibarreños, mediante una adecuada interrelación entre funcionarios y una excelente atención al público, usuarios o clientes para obtener satisfacción de los mismos.

Se planteó doce talleres de capacitación, tres para cada proceso, los mismos que tienen similar estructura por lo que se detalla completo el correspondiente a las inscripciones de nacimiento.

Los procesos identificados para la aplicación de capacitaciones son:

**Inscripciones de Nacimiento.-** De atención a compañeros de trabajo hasta atención al usuario.

**Inscripciones de Matrimonio.-** De atención a compañeros de trabajo hasta atención al usuario.

**Inscripciones de Defunción.-** De atención a compañeros de trabajo hasta atención al usuario.

**Cedulación.-** De atención a compañeros de trabajo hasta atención al usuario.

## TABLA DE CONTENIDO

### **Proceso Inscripción de Nacimiento**

2011/05-02 Registro Oportuno

2011/05-03 Registro Tardío

### **Proceso Inscripción de Matrimonio**

2011/05-04 Registro Oportuno

### **Proceso Inscripción de Defunción**

2011/05-05 Registro Oportuno

2011/05-08 Registro Tardío

### **Proceso Cedulación**

2011/05-09 Primera vez

2011/05-10 Renovación

## CUADRO Nº 53

## RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO	PROCEDIMIENTO	CAPACITACION	RESULTADO
Inscripción de nacimiento	Registro oportuno	1.- Conociendo el sistema de inscripción de nacimiento	Conocer todos los detalles del proceso manual e informático de la inscripción de nacimiento Mejorar las relaciones interpersonales entre funcionarios Atender de forma eficiente y eficaz al público en general
	Registro tardío	2.- Todos somos una sola institución 3.- Estrategias de mejoramiento de atención al público	
Inscripción de matrimonio	Registro único	1.- Conociendo el sistema de inscripción de matrimonio	Conocer todos los detalles del proceso manual e informático de la inscripción de matrimonio Mejorar las relaciones interpersonales entre funcionarios Atender de forma eficiente y eficaz al público en general
		2.- Todos somos una sola institución 3.- Estrategias de mejoramiento de atención al público	
Inscripción de defunción	Registro oportuno	1.- Conociendo el sistema de inscripción de defunción	Conocer todos los detalles del proceso manual e informático de la inscripción de defunción Mejorar las relaciones interpersonales entre funcionarios Atender de forma eficiente y eficaz al público en general
	Registro tardío	2.- Todos somos una sola institución 3.- Estrategias de mejoramiento de atención al público	
Cedulación	Primera vez	1.- Conociendo el sistema de cedulación	Conocer todos los detalles del proceso manual e informático de cedulación Mejorar las relaciones interpersonales entre funcionarios Atender de forma eficiente y eficaz al público en general
	Renovación	2.- Todos somos una sola institución 3.- Estrategias de mejoramiento de atención al público	

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

## CAPACITACIÓN I

### CONOCIENDO EL SISTEMA DE INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO

**Objetivo:** Conocer los procesos, procedimientos, técnicas, estrategias manuales e informáticas internas para registrar un nacimiento oportuno o tardío dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Instituciones y Población a nivel nacional.

**Ejecutores:** Funcionario(s) designado(s) al área

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador,

Ley de RC, Art. 36 y 54

**Talleres:** Información manual

Datos informáticos

Archivo

**Insumos:** Especies de inscripción de nacimiento

Registros manuales de inscripción de nacimiento

Registros informáticos de inscripción de nacimiento

Equipo de cómputo

**Resultados:** Nivel de conocimientos alto

Elaboración de la documentación respectiva de forma rápida, eficiente, eficaz y transparente

Registro informático veraz

Archivo adecuado.

Satisfacción de los funcionarios y usuarios.

**Medición:** Los registros de asistencia, los videos y las actas de capacitación.

**Desarrollo:** Los talleres se realizan de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

#### CUADRO N° 54

##### ACTIVIDADES DEL PRIMER TALLER SOBRE NACIMIENTOS

<i>PASO</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>ACTIVIDAD</i>
1	Encargado de inscripciones de nacimientos	Socializa los requisitos para las inscripciones oportunas y tardías
2	Encargado de inscripciones de nacimientos	Informa sobre el procedimiento y requisitos para inscripciones de niños de padres extranjeros
3	Encargado de inscripciones de nacimientos	Presenta casos especiales de inscripciones
4	Encargado de inscripciones de nacimientos	Comunica la forma de registro, control y legalización de documentos en libros y tarjetas
5	Encargado del ingreso al sistema informático	Procede a informar sobre los errores frecuentes encontrados en las tarjetas
6	Asesor Jurídico de la Institución	Socializa leyes, reglamentos y manual de procedimientos para que todos fortifiquen los conocimientos del proceso
7	Asesor Jurídico de la institución	Despeja dudas e inquietudes de los compañeros, con referencia al tema

**Fuente:** Registro Civil

**Elaboración:** La Autora

## CAPACITACIÓN II

### TODOS SOMOS UNA SOLA INSTITUCIÓN

**Objetivo:** Conocer a los compañeros de trabajo especialmente quienes se encuentran directamente inmersos en la inscripción de nacimientos para afianzar las relaciones interpersonales dando una buena imagen de la institución dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Funcionarios y Usuarios.

**Ejecutores:** Funcionario(s) designado(s) al área

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador

Ley de RC, Art. 36 y 54

**Talleres:** Aceptando mis defectos

Unidos somos fuertes

Aplicando nuestras virtudes, capacidades y competencias

**Insumos:** Materiales de motivación

Diapositivas de motivación

Equipo de cómputo

**Resultados:** Conocerse mejor entre compañeros

Resaltar valores de convivencia

Establecer estrategias de armonía laboral

Satisfacción de los funcionarios.

**Desarrollo:** Los talleres se realizan de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

### CUADRO N° 55

#### ACTIVIDADES DEL SEGUNDO TALLER SOBRE NACIMIENTOS

<i>PASO</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>ACTIVIDAD</i>
1	Encargado del área de Recursos Humanos	Realiza dinámicas para romper el hielo y conocer a todo el personal inmerso en el proceso de inscripción de nacimientos
2	Encargado del área de Recursos Humanos	Planifica actividades grupales para fortalecer las relaciones interpersonales
3	Encargado de inscripciones de nacimientos	Induce al personal a empoderarse del proceso, y permite que los participantes compartan sus casos y vivencias al respecto
4	Encargado del área de Recursos Humanos	Organiza exposiciones formando grupos de trabajo sobre temas como respeto, trabajo en equipo, talento humano, responsabilidad, etc
5	Encargado del área de Recursos Humanos Encargado	Programa eventos sociales con el fin de motivar e incentivar a los participantes

**Fuente:** Personal  
**Elaboración:** La Autora

**Medición:** Los registros de asistencia, los videos y las actas de capacitación.

### CAPACITACIÓN III

#### ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

**Objetivo:** Concientizar la forma de atender al público para mejorar o cambiar mencionada atención de inscripción de nacimiento y dar una buena imagen de la institución dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Usuarios y DPRCIC de Imbabura.

**Ejecutores:** Funcionario(s) designado(s) al área

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador

Ley de RC, Art.

**Talleres:** El usuario es importante

La imagen de la institución

Soy un buen servidor público

**Insumos:** Materiales de motivación

Diapositivas de motivación

Equipo de cómputo

**Resultados:** Brindar excelente servicio de información

Brindar excelente servicio de tramitación

Brindar excelente servicio de entrega de documentos requeridos

Satisfacción de los usuarios.

**Desarrollo:** Los talleres se realizan de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

## CUADRO Nº 56

## ACTIVIDADES DEL TERCER TALLER SOBRE NACIMIENTOS

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Directora Provincial	Concientiza a los funcionarios sobre la atención amable y personalizada
2	Funcionario responsable de inscripciones	Intercambia experiencias referentes a las inscripciones de nacimiento
3	Funcionario responsable de inscripciones	Ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el transcurso del trámite para alcanzar la satisfacción del usuario interno y externo
4	Encargado del área de Recursos Humanos	Incentiva a los funcionarios por el buen desempeño de sus funciones.
5	Directora Provincial	Valora públicamente el aporte de los funcionarios a la institución

**Fuente:** Personal

**Elaboración:** La Autora

**Medición:** Los registros de asistencia, los videos y las actas de capacitación.

## 2. CREACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE IMBABURA

### *PRESENTACIÓN*

La Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación debe estar conformada por personal idóneo que sea capaz de trabajar en equipo, de preocuparse por satisfacer las necesidades del usuario en cuanto a las inscripciones de actos y hechos del estado civil de sus vidas, dentro del territorio local, provincial y nacional, unificando sus esfuerzos con los compañeros de área así como sus compañeros en general, para mantener un equilibrio adecuado entre el servidor público, la imagen de la institución y el nivel de satisfacción del usuario.

El objetivo del presente sistema de grupos de trabajo es brindar calidad en los procesos y servicios de inscripción de nacimientos, matrimonio y defunciones, cedulación por primera vez y renovación de los ciudadanos ibarreños, basados una adecuada interrelación entre funcionarios y una excelente atención al público, usuarios o clientes para obtener satisfacción de los mismos.

Los grupos de trabajo identificados para un mejor rendimiento diario son:

**Núcleos.-** Entre grupo de trabajo responsable de un área: Inscripciones de nacimiento, ejemplo; personal de inscripciones de jefaturas de área y cantonales.

**Subsecciones.-** Entre grupo de trabajo de subsección a subsección: Inscripciones de nacimiento y centro de cómputo, ejemplo; personal de inscripción oportuna y personal de centro de cómputo.

**Secciones.-** Entre grupo de trabajo de sección a sección: Inscripción y Recursos Humanos.

**DPRCIC.-** Entre grupos de trabajo de las diferentes direcciones provinciales el país

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **Proceso Inscripción de Nacimiento**

2011/05-02 Registro Oportuno

2011/05-03 Registro Tardío

### **Proceso Inscripción de Matrimonio**

2011/05-04 Registro Oportuno

### **Proceso Inscripción de Defunción**

2011/05-05 Registro Oportuno

2011/05-08 Registro Tardío

### **Proceso Cedulación**

2011/05-09 Primera vez

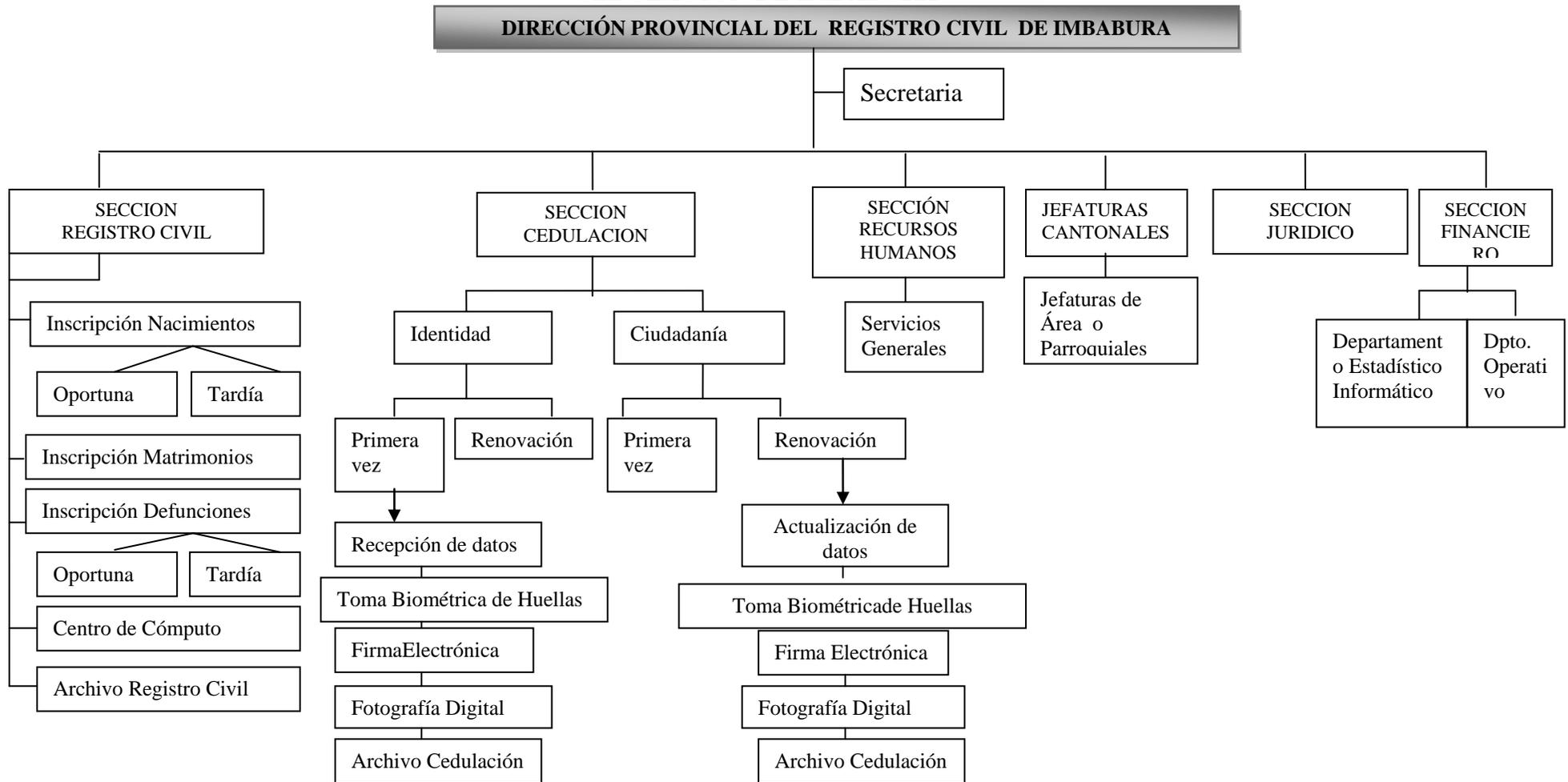
2011/05-10 Renovación

*Diseño Administrativo*

Basados en el modelo de gestión actual, e involucrando la propuesta de la presente tesis, se propone:

**ESQUEMA Nº 6**

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE IMBABURA**



## TRABAJO EN GRUPO DE NÚCLEOS INTERNOS

**Objetivo:** Establecer objetivos internos de rendimiento basados en una correcta fuente de información, excelentes relaciones interpersonales, conocimiento adecuado sobre el funcionamiento del área, concientización en la calidad de atención al cliente dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Usuarios y DPRCIC de Imbabura.

**Ejecutores:** Funcionario(s) designado(s) al área

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador

Ley de RC

**Grupos:** El trabajo entre compañeros directos debe ser óptimo para mantener o elevar la imagen de la institución determinando sus fortalezas:

### CUADRO Nº 57

#### SOCIALIZACIÓN NÚCLEOS INTERNOS

NÚCLEOS INTERNOS	RESPONSABLE / OBJETIVOS	GRUPO DE TRABAJO
Inscripción de nacimiento oportuno	Sra. Luz Angélica Gordillo - Valores - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar
Inscripción de nacimiento tardío	Sra. Luz Angélica Gordillo - Valores - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar
Inscripción de matrimonio	Sr. Lic. José Pinán - Valores - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar Director o Jefe de RC
Inscripción de defunción oportuna	Sra. Guadalupe Gómez - Valores - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar

Inscripción de defunción tardía	Sra. Guadalupe Gómez - Valores - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar
Cedulación de identidad por primera vez	Sr. Fernando Manrique - Valores - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar Fotógrafo Responsable de huellas dactilares
Cedulación de identidad renovación	Sr. Gustavo Jaramillo - Valores - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar Fotógrafo Responsable de huellas dactilares
Cedulación de ciudadanía primera vez	Sr. Fernando Manrique - Principios - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar Fotógrafo Responsable de huellas dactilares
Cedulación de ciudadanía renovación	Sr. Gustavo Jaramillo - Valores - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar Fotógrafo Responsable de huellas dactilares
Centro de cómputo	Srta. Ing. Gabriela Villalba - Valores - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar
Archivo	Srta. Rosa Inés Torres - Valores - Reglamentación - Metas	Responsable Auxiliar

**Fuente:** Personal

**Elaboración:** La Autora

**Medición:** Calidad del servicio.

## TRABAJO EN GRUPO DE SUBSECCIONES

**Objetivo:** Establecer objetivos de rendimiento entre subsecciones basados en una correcta fuente de información, excelentes relaciones interpersonales,

conocimiento adecuado sobre el funcionamiento de la subsección, concientización en la calidad de atención al cliente dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Usuarios y Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Imbabura.

**Ejecutores:** Funcionario(s) designado(s) a la subsección

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador

Ley de RC

**Grupos:** El trabajo entre compañeros indirectos debe ser óptimo para mantener o elevar la imagen de la institución determinando sus debilidades:

#### CUADRO N° 58

#### SOCIALIZACIÓN SUBSECCIONES

SUBSECCIÓN	RESPONSABLE / OBJETIVOS	GRUPO DE TRABAJO
Inscripción de nacimiento	Sr. Washington Flores - Principios - Reglamentaciones - Fines	Personal de Inscripción de nacimiento oportuno Personal de Inscripción de nacimiento tardío Personal de Centro de cómputo Personal de Archivo Personal de Cedulación de identidad Personal de Inscripción de matrimonio
Inscripción de matrimonio	Sra. Consuelo Cadena - Principios - Reglamentaciones - Fines	Personal de Inscripción de matrimonio Personal de Centro de cómputo Personal de Archivo Personal de Cedulación de identidad Personal de Cedulación de ciudadanía Personal de Inscripción de nacimiento

		Personal de Inscripción de defunción Dirección del RC
Inscripción de defunción	Sra. Paquita Aguirre - Principios - Reglamentaciones - Fines	Personal de Inscripción de defunción oportuna Personal de Inscripción de defunción tardía Personal de Centro de cómputo Personal de Archivo Personal de Cedulación de identidad Personal de Cedulación de ciudadanía Personal de Inscripción de matrimonio
Cedulación de Identidad	Sra. Lic. Isabel Acosta - Principios - Reglamentaciones - Fines	Personal de identidad por primera vez Personal de identidad por renovación Personal de Centro de cómputo Personal de Archivo Personal de Inscripción de nacimiento Personal de Inscripción de matrimonio
Cedulación de ciudadanía	Sra. Lic. Isabel Acosta - Principios - Reglamentaciones - Fines	Personal de ciudadanía por primera vez Personal de ciudadanía por renovación Personal de Centro de cómputo Personal de Archivo Personal de Inscripción de nacimiento Personal de Inscripción de matrimonio Personal de Inscripción de defunción

**Fuente:** Personal

**Elaboración:** La Autora

**Medición:** *Calidad del servicio.*

## TRABAJO EN GRUPO DE SECCIONES

**Objetivo:** Establecer objetivos de rendimiento entre secciones basados en unacorrecata fuente de información, excelentes relaciones interpersonales,

conocimiento adecuado sobre el funcionamiento de la sección, concientización en la calidad de atención al cliente dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Usuarios y DPRCIC de Imbabura.

**Ejecutores:** Funcionario(s) designado(s) a la sección

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador

Ley de RC

**Grupos:** El trabajo entre compañeros complementarios debe ser óptimo para mantener o elevar la imagen de la institución, determinando sus oportunidades:

### CUADRO N° 59

#### SOCIALIZACIÓN SECCIONES

SECCIÓN	RESPONSABLE / OBJETIVOS	GRUPO DE TRABAJO
Registro Civil	Sra. Guadalupe Gómez de la Torre - Ejes transversales - Normativas - Voluntades	Personal de Inscripciones : nacimiento, matrimonio, defunción Personal de Cedulación Personal de Recursos humanos Jefes cantonales Personal Jurídico Personal Financiero Dirección Secretaría Servicios generales
Cedulación	Srta. Ing. Gabriela Villalba - Ejes transversales - Normativas - Voluntades	Personal de Inscripciones Personal de Cedulación: identidad y ciudadanía Personal de Recursos humanos Jefes cantonales Personal Jurídico Personal Financiero Dirección Secretaría Servicios generales

**Fuente:** Personal  
**Elaboración:** La Autora

**Medición:** Calidad del servicio.

## TRABAJO EN GRUPO DE NÚCLEOS EXTERNOS

**Objetivo:** Establecer objetivos externos de rendimiento basados en una correcta fuente de información, excelentes relaciones interpersonales, conocimiento adecuado sobre el funcionamiento de la Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, concientización en la calidad de atención al cliente dentro del territorio nacional.

**Beneficiarios:** Usuarios y DPRCIC del Ecuador.

**Ejecutores:** Funcionario(s) designado(s) a la DPRCIC

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador

Ley de RC

**Grupos:** El trabajo entre compañeros externos debe ser óptimo para mantener o elevar la imagen de la institución, determinando sus amenazas:

### CUADRO N° 60

#### SOCIALIZACIÓN NÚCLEOS EXTERNOS

NÚCLEOS EXTERNOS	RESPONSABLE / OBJETIVOS	GRUPO DE TRABAJO
DPRCIC	Sra. Lic. Gladys Mena <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejes principales</li> <li>- Normativas</li> <li>- Anhelos</li> </ul>	DPRCIC de Imbabura con: Personal de Inscripciones de Imbabura Personal de Cedulación de Imbabura Personal de Recursos humanos de Imbabura Jefes cantonales de Imbabura Personal Jurídico de Imbabura Personal Financiero de Imbabura Dirección de Imbabura Secretaría de Imbabura Servicios generales de Imbabura Direcciones de Registro Civil de otras Provincias

**Fuente:** Personal

**Elaboración:** La Autora

**Medición:** Calidad del servicio

### 3. MANUAL DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE IMBABURA

#### *PRESENTACIÓN*

La Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación debe satisfacer las aspiraciones y necesidades de la ciudadanía en cuanto a las inscripciones de actos y hechos del estado civil de sus vidas, dentro del territorio nacional, impulsando proyectos de innovación administrativa para el desarrollo del servidor y el servicio público, protegiendo esta valiosa información con la garantía que ofrece el presente Manual de Procedimientos de Calidad.

El objetivo del presente manual es incrementar estándares calidad en los procesos y servicios de inscripción de nacimientos, matrimonio y defunciones, cedulación por primera vez y renovación de los ciudadanos ibarreños, mediante una adecuada estructuración de métodos y procedimientos, que obtengan de los trámites, resultados eficientes y eficaces.

Los procesos identificados para la aplicación de una reestructuración son:

**Inscripciones de Nacimiento.-** De la solicitud de registro a la expedición del acta correspondiente.

**Inscripciones de Matrimonio.-** De la solicitud de registro a la expedición del acta correspondiente.

**Inscripciones de Defunción.-** De la solicitud de registro a la expedición del acta correspondiente.

**Cedulación.-** De la solicitud de registro a la expedición de la cédula respectiva.

Contiene la siguiente Tabla de Contenido:

**Proceso Inscripción de Nacimiento**

2011/05-02 Registro Oportuno

2011/05-03 Registro Tardío

**Proceso Inscripción de Matrimonio**

2011/05-04 Registro Oportuno

**Proceso Inscripción de Defunción**

2011/05-05 Registro Oportuno

2011/05-08 Registro Tardío

**Proceso Cedulación**

2011/05-09 Primera vez

2011/05-10 Renovación

**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****CUADRO N° 61****PROCESO DE ALTO NIVEL.- INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO**

INSUMO	PROCEDIMIENTO	TRANSFORMACIÓN	RESULTADO
Solicitud de Acta de nacimiento	Registro oportuno	1.- Asignación de funcionario responsable 2.- Cien turnos diarios según la llegada 3.- Recepción de requisitos	Expedición
	Registro tardío		Corrección
Presentación de la persona a registrar	Registro oportuno	1.- Toma de 10 huellas dactilares y firmas de solicitantes y testigos 2.- Ingreso de datos informático 3.- Archivo	Expedición
	Registro tardío		Corrección

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

**CUADRO Nº 62****PROCESO DE ALTO NIVEL.- INSCRIPCIÓN DE MATRIMONIOS**

INSUMO	PROCEDIMIENTO	TRANSFORMACIÓN	RESULTADO
Solicitud de Acta de matrimonio	Registro oportuno	1.- Confirmación del funcionario responsable 2.- Doce turnos diarios según la llegada 3.- Recepción de requisitos	Expedición
			Corrección
Presentación de las personas contrayentes	Registro oportuno	1.- Toma de 2 huellas dactilares 2.- Ingreso de datos informático 3.- Archivo	Expedición
			Corrección
Presentación de las personas contrayentes y sus testigos	Registro oportuno	1.- Lectura del acta de matrimonio 2.- Legalización de firmas	Expedición

Fuente: Personal  
Elaboración: La Autora

**CUADRO Nº 63****PROCESO DE ALTO NIVEL.- INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN**

INSUMO	PROCEDIMIENTO	TRANSFORMACIÓN	RESULTADO
Solicitud de Acta de defunción	Registro oportuno	1.- Asignación de funcionario responsable 2.- Diez turnos diarios según la llegada 3.- Trámite provisional	Expedición
	Registro tardío		Corrección
Certificación médica y del Ministerio de Salud	Registro oportuno	1.- Recepción de requisitos 2.- Ingreso de datos informático 3.- Archivo	Expedición
	Registro tardío		Corrección

Fuente: Personal  
Elaboración: La Autora

## CUADRO N° 64

## PROCESO DE ALTO NIVEL.- CEDULACIÓN

INSUMO	PROCEDIMIENTO	TRANSFORMACIÓN	RESULTADO
Solicitud de cédula de identidad	Primera vez	1.- Asignación de funcionario responsable 2.- Cien turnos diarios según la llegada 3.- Recepción de requisitos 4.- Ingreso de datos informático 5.- Escanéo de las 10 huellas dactilares 6.- Fotografía digitalizada al sistema 7.- Archivo	Expedición
	Renovación		Corrección
Solicitud de cédula de ciudadanía	Primera vez	1.- Asignación de funcionario responsable 2.- Cien turnos diarios según la llegada 3.- Recepción de requisitos 4.- Ingreso de datos informático 5.- Escaneo de las 10 huellas dactilares 6.-Fotografía digitalizada al sistema 7.- Archivo	Expedición
	Renovación		Corrección

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

## TÍTULO I

### REGISTRO OPORTUNO DE INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO

**Objetivo:** Registrar oportunamente el nacimiento que se realiza dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Población infantil que nace en uno de los seis cantones de la Provincia de Imbabura y que es solicitado dentro del primer año de vida del infante exclusivamente por sus padres.

**Ejecutores:** Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

Jefaturas del Registro Civil

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador, Arts. 23 (Inc. 24), 49

Ley de RC, Art. 36

**Responsabilidades:**

1.- La Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura es responsable de;

- Planificar, planear, programar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar el servicio del registro de inscripción de nacimiento de las personas.
- Inscribir y celebrar oportunamente los nacimientos de las personas y autorizar la expedición de certificaciones de las actas registradas en los libros del archivo a cargo y todo trámite que se desprenda de éste.
- Emitir los criterios normativos para el buen funcionamiento del Registro Civil, de acuerdo a la legislación vigente.
- Nombrar al servidor público o servidores que se encargarán del proceso y procedimientos de la inscripción oportuna de nacimientos.

- Fijar la jurisdicción de cada Jefatura del Registro Civil existente y de nueva creación, para la prestación adecuada del servicio de inscripción oportuna de nacimientos al público.
- Autorizar y ordenar la impresión y distribución de formatos y especies oficiales en donde deban de asentarse la inscripción oportuna de nacimiento y las certificaciones de las actas.

2.- El Departamento Jurídico, es responsable de:

- Proporcionar asesoría jurídica al público usuario, en lo concerniente a la realización de trámites ante el Registro Civil sobre cualquier excepción de la inscripción oportuna de nacimiento.

3.- El Departamento de Estadística-Informático, es responsable de:

Recabar diariamente de la oficina respectiva del Registro Civil, la información de las inscripciones oportunas de nacimientos de las personas que se registren en la entidad.

4.- El Departamento de Recursos Humanos, es responsable de:

- Vigilar que los funcionarios encargados de inscripciones oportunas de nacimientos cuenten con las relaciones interpersonales adecuadas para el servicio a los usuarios.
- Capacitar constantemente al personal, de acuerdo a las debilidades del mismo.
- Procurar el cumplimiento de las leyes internas.

5.- El Departamento Operativo:

- Vigilar que los formatos, especies, elementos administrativos y material necesario para asentar los nacimientos en el Registro Civil registren existencias suficientes para que las inscripciones oportunas se lleven a cabo, o dar parte de escasez.

- . Efectuar las anotaciones en las actas de los libros a su cargo.
- . Procurar el cumplimiento de los requisitos y sus excepciones para la celebración e inscripción oportuna de los nacimientos de las personas apegándose a las disposiciones.
- . Asentar y revisar el correcto contenido de las actas, sujetándose a los preceptos establecidos por la Ley de Registro Civil ecuatoriana.
- . Utilizar la clave de registro e identidad personal (CRIP) en las actas del registro civil.

**Insumos:** Solicitud de acta de nacimiento

Presentación de la persona a registrar

**Resultados:** Nacimientos registrados oportunamente en el libro de nacimientos

Elaboración del acta oportuna de nacimiento

Emisión de la primera certificación de inscripción oportuna de nacimiento al usuario que solicitó el servicio.

**Políticas:** Inviolables en su contenido y acción:

Son imbabureños por nacimiento todas aquellas personas cuyo natalicio ocurra en cualquier parte del territorio terrestre o aéreo de la Provincia de Imbabura, cuyos padres o cualquiera de ellos sean ecuatorianos, o no lo sean y la actuación del Registro Civil quedará limitada sólo a la jurisdicción asignada.

Por ningún motivo se podrán asentar las actas del Registro Civil, en formatos distintos a los autorizados y únicamente tendrán validez los sellos autorizados por la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Ecuador.

Por ningún motivo se permitirá que los empleados administrativos de la DPRCI, sean testigos de las inscripciones oportunas de nacimiento de las personas que se celebren en las oficinas donde laboran.

Por ningún motivo se pueda inscribir con registro oportuno de nacimiento a una persona ausente en las oficinas del Registro Civil.

No se podrán emplear abreviaturas en los datos esenciales del acta, así como raspaduras, ni enmendaduras de lo escrito, así mismo si no fuera suficiente el espacio del anverso y reverso del acta, se utilizará un anexo que invariablemente deberá estar autorizado por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Toda acta antes de su entrega deberá ser leída a los interesados para su revisión, en caso de detectarse error u omisión, se procederá a efectuar la inmediata corrección correspondiente. En caso de que se requiera enmendar algún error asentado, sólo se podrá realizar con anterioridad a la firma del acta por las partes que intervinieron en el acto, o que sea indicado en la supervisión técnica, con el mayor cuidado y limpieza evitando el uso de correctores y asentando la validez de la corrección al pie del acta.

Toda acta deberá ser firmada con tinta negra, por los comparecientes, si alguno de ellos no puede o no sabe, se deberá estampar la huella digital del pulgar derecho.

En toda solicitud de registro oportuno de nacimiento, el usuario deberá anexar, el Certificado Único de Nacimiento otorgado por la casa de salud donde

aconteció el hecho, la copia certificada del Acta de Matrimonio y presentar físicamente a la persona que se va a registrar. En el caso de los siguientes supuestos se deberá presentar la siguiente documentación:

Copia certificada y copia normal de la Resolución Judicial por nulidad de matrimonio o divorcio de los padres.

Copia certificada y copia normal del Acta de Defunción por fallecimiento de cualquiera de los padres.

Original y copia de la Identificación vigente, si quien registra al menor es distinta de los padres.

Original y copia de la forma migratoria que acredite la legal estancia en el país si alguno o ambos padres son extranjeros.

Certificación notariada y copia del Acta de nacimiento si los padres viven en unión libre.

Original y copia del Mandato especial que conste en escritura pública e identificación oficial del mandatario, cuando el padre no pueda comparecer personalmente.

Original y copia de la Identificación vigente de uno o ambos padres, por hijos fuera de matrimonio.

**Desarrollo:** El proceso se legalizará de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

## CUADRO N° 65

## SUBPROCESOS DEL REGISTRO DE NACIMIENTO OPORTUNO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Padre de familia - Usuario	Acude y solicita información para llevar a cabo la inscripción oportuna de nacimiento en la DPRCI
2	Atención al usuario	Recibe al usuario y proporciona total información del trámite de inscripción oportuna
3	Interesado - Usuario	Recibe información y reúne documentación solicitada como requisitos
4	Funcionario de Inscripción de nacimientos	Recibe documentación, revisa y solicita las especies para el acta oportuna de nacimiento
5	Funcionario de Inscripción de nacimientos	Procede a elaborar el acta oportuna de nacimiento en original y dos copias y entrega al interesado para su revisión
6	Interesado	Revisa datos asentados en el acta y devuelve al funcionario
7	Funcionario de Inscripción de nacimientos	Recibe el acta en conformidad del interesado y recaba las huellas digitales del menor, junto con las firmas de sus padres y testigos
8	Director Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación	Recibe y coteja la información asentada en el acta con la documentación física, firma y sella el acta oportuna de nacimiento y autoriza su registro informático.
9	Funcionario de Departamento de estadística	Recibe el acta oportuna de nacimiento sellada y autorizada por la Dirección, ingresa los datos del infante al sistema informático.
10	Funcionario de Inscripciones de nacimiento	Verifica en el sistema informático la presente inscripción oportuna del acta de nacimiento y entrega una al usuario y otra para archivo
11	Usuario	Recibe acta oportuna de nacimiento

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

**Medición:** Las actas expedidas sin error se medirán a través, del Número mensual de actas de nacimiento entregadas / Número mensual de solicitudes de

certificación de inscripción = Porcentaje de actas entregadas, basadas en el Registro de evidencias que se realiza en los Libros de Inscripción que reposan en el archivo del DPRCI.

**Formatos:**

**REPUBLICA DEL ECUADOR**

**DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACION Y CEDULACION**

**INSCRIPCION DE NACIMIENTO** Tomo...#..... Pág. 99..... Acta. 2781.....

En **IBARRA** provincia de **IMBABURA**, hoy día **11** de **OCTUBRE** del dos mil **ONCE**, el que suscribe, Jefe de Registro Civil, extiende la presente acta de inscripción de:

**NOMBRES: MARIA PAULA** **APELLIDOS: FUERTES PAZ**

**SEXO: MASCULINO** **FECHA DE NACIMIENTO: 15 SEPTIEMBRE 2011**

**LUGAR: EL SAGRARIO** del Cantón **IBARRA** Provincia **IMBABURA**

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL PADRE: LUIS ALBERTO FUERTES MAFLA** de nacionalidad **ECUATORIANA**, de estado civil **CASADO**, con Cédula de Id. N° **040066441-3**

**NOMBRES Y APELLIDOS DE LA MADRE: MARIA EULALIA PAZ GUERRON** de nacionalidad **ECUATORIANA**, de estado civil **CASADO**, con Cédula de Id. N° **040122898-6**

Solicitó esta inscripción: **EL PADRE** con Cédula N° .....

OBSERVACIONES:	HUELLAS DIGITALES INSCRITO
<p>..... <b>LOS PADRES SON CASADOS ENTRE SI SEGÚN SUS CEDULAS.</b> .....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Pulgar izquierdo                      Pulgar derecho</p>
<p><b>FIRMAS:</b></p>	

Reconocid... por ..... mediante .....  
 con fecha ..... cuya copia se archiva.  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

Legitimad..... por sus padres ..... mediante matrimonio cele-  
 brado en la oficina de ..... con fecha ..... e inscrito en el to-  
 mo ..... pág. .... acta.....  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

Contrajo matrimonio con ..... en la oficina de .....  
 con fecha : ..... e inscrito en el tomo..... pág. .... acta .....  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

Falleció el ..... de ..... de ..... y su defunción consta inscrita en la oficina de .....  
 en el tomo ..... pág. .... acta .....  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

**OTRAS SUBINSCRIPCIONES O MARGINACIONES**

.....

.....

.....

**REPUBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACION Y CEDULACION

**CERTIFICACION SIMPLE GRATUITA PARA EL BAUTIZO**

---

CERTIFICO: Que en el Registro de Nacimientos del año 2011 en el tomo 8  
 página 99 número de acta 2781 se halla inscrito el nacimiento de:  
MARIA PAULA FUERTES PAZ ECUATORIANA  
LUIS ALBERTO FUERTES MAFLA  
 hijo/a de MARIA EULALIA PAZ GUERRON ECUATORIANA  
 y de 15 SEPTIEMBRE 2011  
 nacido/a el día EL SAGRARIO mes de IBARRA IMBABURA  
 en la Parroquia IBARRA Cantón 11 Provincia OCTUBRE 11  
 OFICINA DEL REGISTRO CIVIL DE ..... a ..... de ..... del 2.0

For. No.001-RCN

.....  
**Jefe de Registro Civil**



REPUBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCION GENERAL REGISTRO CIVIL IDENTIFICACION Y  
CEDULACION

FORMULARIO DE DECLARACIÓN  
JURADA DE TESTIGOS

En Ibarra, a 10 de SEPTIEMBRE del 2011 a las, 8.30  
de la MAÑANA ante mi ING. SORAYA MERA RODRIGUEZ Directora de Registro  
Civil, Identificación y Cedulación de IMBABURA y en mi propio despacho  
comparecieron ENMA MAGDALENA MORILLO HERNANDEZ  
de 46 años de edad, de Nacionalidad ECUATORIANA profesión  
HACERES DOMESTICOS y, EDWIN MARCELO MANOSALVAS MALTE  
de 27 años de edad, de Nacionalidad ECUATORIANA profesión  
EMPLEADO PARTICULAR quienes con juramento me declaran que conocen a  
KARLA JULIETH VICTORIA DIAZ  
, y saben que nació en: IBARRA el día 19 de MARZO del 2011

f) \_\_\_\_\_  
ENMA MAGDALENA MORILLO HERNANDEZ  
Cédula nro 040084940-2

f) \_\_\_\_\_  
EDWIN MARCELO MANOSALVAS MALTE  
Cédula nro 100334682-0

\_\_\_\_\_  
Ing. Soraya Mera Rodríguez  
Directora Provincial Registro Civil Imbabura

  
 REPÚBLICA DEL ECUADOR  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

  
**Registro Civil**  
 Identificación y Cedulación  
 del Ecuador  
 USD. 0.50

Señor.  
 Jefe de Registro Civil de IMBABURA  
 En su despacho,-

Yo, GEOVANNY RICARDO PULLES CUASTUMAL  
(Nombres y apellidos del peticionario)  
 atentamente comparezco ante usted y solicito que al pie de la presente, se digne ordenar se me confiera copia de la  
 partida de nacimiento de:  
JAIR ALEXANDER PULLES BURBANO  
 nacido en IBARRA el 19 de MAYO de 2010,  
 hijo de GEOVANNY RICARDO PULLES CUASTUMA y de ANA MARCELA BURBANO NARVAEZ  
 en caso de no encontrarse la presente inscripción, ruego sentar la RAZÓN respectiva.

(Firma del Peticionario)  
GEOVANNY RICARDO PULLES CUASTUMAL

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN  
 JEFATURA PROVINCIAL DE IBARRA  
 RAZÓN DE INEXISTENCIA

RAZÓN: Revisado los índices de los registros de nacimiento del Cantón IBARRA,  
 correspondientes a los años de 2008 2011, no consta la inscripción de:  
JAIR ALEXANDER PULLES BURBANO  
 que dice haber nacido el 19 de MAYO de 2010 en IBARRA SAGRARIO,  
 Provincia de IMBABURA

Ing. Soraya Mera Rodriguez  
 Jefe Provincial del Registro de IMBABURA

## TÍTULO II

### REGISTRO TARDÍO DE INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO

**Objetivo:** Registrar tardíamente el nacimiento que se realiza dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Población que nace en uno de los seis cantones de la Provincia de Imbabura y que es solicitado después del primer año de vida del infante por sus padres o cualquier interesado.

**Ejecutores:** Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

Jefaturas del Registro Civil

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador, Arts. 23 (Inc. 24), 49

Ley de RC, Art. 54

**Responsabilidades:** Las mismas que en el proceso de inscripción oportuna

**Insumos:** Solicitud de acta de nacimiento

Presentación de la persona a registrar

**Resultados:** Nacimientos registrados tardíamente en el libro de nacimientos

Elaboración del acta tardía de nacimiento

Emisión de la primera certificación de inscripción tardía de nacimiento al usuario que solicitó el servicio.

**Políticas:** Las mismas descritas anteriormente

**Desarrollo:** El proceso se legalizará de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

## CUADRO Nº 66

## SUBPROCESOS DEL REGISTRO DE NACIMIENTO TARDÍO

<i>PASO</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>ACTIVIDAD</i>
1	<i>Padre de familia o terceros-Interesado</i>	<i>Acude y solicita información para llevar a cabo la inscripción tardía de nacimiento en la DPRCI</i>
2	<i>Atención al público</i>	<i>Recibe al usuario y proporciona total información del trámite de inscripción tardía</i>
3	<i>Interesado-Usuario</i>	<i>Recibe información y reúne documentación solicitada como requisitos</i>
4	<i>Funcionario de Inscripción de nacimientos</i>	<i>Recibe documentación, revisa y solicita las especies para el acta de inscripción de nacimiento</i>
5	<i>Funcionario de Inscripción de nacimientos</i>	<i>Procede a elaborar el acta de inscripción de nacimiento en original y dos copias y entrega al interesado para su revisión</i>
6	<i>Interesado</i>	<i>Revisa datos asentados en el acta, acepta o corrige y devuelve al funcionario</i>
7	<i>Funcionario de Inscripción de nacimientos</i>	<i>Recibe el acta en conformidad del interesado, corrige si es el caso y recaba las huellas digitales del menor, junto con las firmas de sus padres y testigos</i>
8	<i>Director Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación</i>	<i>Recibe y coteja la información asentada en el acta con la documentación física, firma y sella el acta de inscripción de nacimiento y autoriza su registro informático.</i>
9	<i>Funcionario de Departamento de estadística</i>	<i>Recibe el acta de inscripción de nacimiento sellada y autorizada por la Dirección, ingresa los datos del menor al sistema informático.</i>
10	<i>Funcionario de Inscripciones de nacimiento</i>	<i>Verifica en el sistema informático la presente acta de inscripción de nacimiento y entrega una al usuario y otra para archivo</i>
11	<i>Usuario</i>	<i>Recibe acta de inscripción tardía de nacimiento</i>

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

**Medición:** Las actas expedidas sin error se medirán a través, del Número mensual de actas de nacimiento entregadas / Número mensual de solicitudes de

certificación de inscripción = Porcentaje de actas entregadas, basadas en el Registro de evidencias que se realiza en los Libros de Inscripción que reposan en el archivo del DPRCI.

### Formatos:

*Na - Talla*

**REPUBLICA DEL ECUADOR**

**DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACION Y CEDULACION**

**INSCRIPCION DE NACIMIENTO** Tomo...#..... Pág.<sup>89</sup>..... Acta<sup>2777</sup>.....

En **IBARRA**..... provincia de **IMBABURA**..... hoy día **11** de **OCTUBRE**..... del dos mil **ONCE**....., el que suscribe, Jefe de Registro Civil, extiende la presente acta de inscripción de:

**NOMBRES: JAIR ALEXANDER**..... **APELLIDOS: PULLES BURBANO**

**SEXO: MASCULINO**..... **FECHA DE NACIMIENTO: 19 MAYO 2010**

**LUGAR: EL SACRARIO**..... del Cantón **IBARRA**..... Provincia **IMBABURA**

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL PADRE: GEOVANNY RICARDO PULLES CUASTUMAL**..... de nacionalidad **ECUATORIANA**..... de estado civil **SOLTERO**..... con Cédula de Id. N° **100296533-1**

**NOMBRES Y APELLIDOS DE LA MADRE: ANA MARCELA BURBANO NARVAEZ**..... de nacionalidad **COLOMBIANA**..... de estado civil **SOLTERO**..... con Cédula de Id. N° **817007236-0**

Solicitó esta inscripción: **LOS PADRES**..... con Cédula N° .....

OBSERVACIONES:	HUELLAS DIGITALES INSCRITO		
<p>DESCRIPCION TARDIA DE ACUERDO AL ART 34 DE LA LEY DE REGISTRO CIVIL LOS PADRES COMPARECEN A LA INSCRIPCION.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; height: 100px;">Pulgar izquierdo</td> <td style="width: 50%; height: 100px;">Pulgar derecho</td> </tr> </table>	Pulgar izquierdo	Pulgar derecho
Pulgar izquierdo	Pulgar derecho		
<p><b>FIRMAS:</b></p>			

Reconocid... por ..... mediante .....  
 con fecha ..... cuya copia se archiva.  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

Legitimad..... por sus padres ..... mediante matrimonio cele-  
 brado en la oficina de ..... con fecha ..... e inscrito en el to-  
 mo ..... pág. .... acta.....  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

Contrajo matrimonio con ..... en la oficina de .....  
 con fecha : ..... e inscrito en el tomo..... pág. .... acta .....  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

Falleció el ..... de ..... de ..... y su defunción consta inscrita en la oficina de .....  
 en el tomo ..... pág. .... acta .....  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

**OTRAS SUBINSCRIPCIONES O MARGINACIONES**

.....

.....

.....

**REPUBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACION Y CEDULACION

**CERTIFICACION SIMPLE GRATUITA PARA EL BAUTIZO**

---

CERTIFICO: Que en el Registro de Nacimientos del año 2011 en el tomo 8  
 página 99 número de acta FUERTES PAZ se halla inscrito el nacimiento de:  
LUIS ALBERTO FUERTES MAFLA ECUATORIANA  
 hijo/a de MARIA EULALIA PAZ GUERRON ECUATORIANA  
 y de 15 SEPTIEMBRE 2011  
 nacido/a el día EL SAGRARIO mes de IBARRA IMBABURA  
 en la Parroquia IBARRA Cantón 11 Provincia OCTUBRE 11  
 OFICINA DEL REGISTRO CIVIL DE ..... a ..... de ..... del 2.0

For. No.001-RCN

.....  
**Jefe de Registro Civil**



REPUBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCION GENERAL REGISTRO CIVIL IDENTIFICACION Y  
CEDULACION

FORMULARIO DE DECLARACIÓN  
JURADA DE TESTIGOS

En Ibarra, a 10 de SEPTIEMBRE del 2011 a las, 8.30  
de la MAÑANA ante mi ING. SORAYA MERA RODRIGUEZ Directora de Registro  
Civil, Identificación y Cedulación de IMBABURA y en mi propio despacho  
comparecieron ENMA MAGDALENA MORILLO HERNANDEZ  
de 46 años de edad, de Nacionalidad ECUATORIANA profesión  
HACERES DOMESTICOS y, EDWIN MARCELO MANOSALVAS MALTE  
de 27 años de edad, de Nacionalidad ECUATORIANA profesión  
EMPLEADO PARTICULAR quienes con juramento me declaran que conocen a  
KARLA JULIETH VICTORIA DIAZ  
, y saben que nació en: IBARRA el día 19 de MARZO del 2011

f) \_\_\_\_\_  
ENMA MAGDALENA MORILLO HERNANDEZ  
Cédula nro 040084940-2

f) \_\_\_\_\_  
EDWIN MARCELO MANOSALVAS MALTE  
Cédula nro 100334682-0

\_\_\_\_\_  
Ing. Soraya Mera Rodríguez  
Directora Provincial Registro Civil Imbabura

  
**REPUBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCION GENERAL REGISTRO CIVIL IDENTIFICACION Y  
 CEDULACION

Señor **Jefe de Registro Civil de Imbabura**

En su despacho.-  
 Yo, **SR. GEOVANNY RICARDO PULLES CUASTUMAL**, atentamente comparezco ante Ud.  
 y solicito la inscripción del nacimiento de:

**JAIR ALEXANDER PULLES BURBANO**  
 ocurrido en **IBARRA** el día **19** de **MAYO** del **2010**  
 hijo (a) de **GEOVANNY RICARDO PULLES CUASTUMAL** y de  
**ANA MARCELA BURBANO NARVAEZ**

se hará constar que **LOS PADRES COMPARECEN A LA INSCRIPCION.**

Acompaño los siguientes documentos para justificar mi petición  
**INFORME ESTADISTICO DE NACIDO VIVO, COPIAS DE CEDULA Y VOTACION, DOCUMENTO DE  
 IDENTIFICACION DE REFUGIADO.**

Por la atención que se digna dar a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

\_\_\_\_\_  
 SR. GEOVANNY RICARDO PULLES CUASTUMAL

Presentada hoy **11** de **OCTUBRE** del **2011** a las **3:30:00** de la **TARDE**  
**CERTIFICO**

\_\_\_\_\_  
 SRA. LUZ ANGELICA GORDILLO

**DIRECCION PROVINCIAL REGISTRO CIVIL IMBABURA**

Vista la solicitud que antecede y estudiada la documentación que se ha presentado como prueba para  
 la inscripción tardía de nacimiento de:

<b>JAIR ALEXANDER</b>	<b>PULLES BURBANO</b>
esta Dirección de Registro Civil, fundamentada en lo dispuesto en el Art. 54 de la Ley de la Materia	
<b>RESUELVE ACEPTAR</b>	
la inscripción de nacimiento que se solicita, con los siguientes datos:	
<b>NOBRE Y APELLIDOS DEL NACIDO</b>	<b>JAIR ALEXANDER PULLES BURBANO</b>
<b>LUGAR DE NACIMIENTO</b>	<b>EL SAGRARIO IBARRA IMBABURA</b>
<b>FECHA DE NACIMIENTO</b>	<b>19 de MAYO del 2010</b>
<b>DATOS DEL PADRE</b>	<b>GEOVANNY RICARDO PULLES CUASTUMAL ECUATORIANA</b>
<b>SOLTERO</b>	
<b>DATOS DE LA MADRE</b>	<b>ANA MARCELA BURBANO NARVAEZ COLOMBIANA</b>
<b>SOLTERO</b>	

Elévese la presente resolución, en consulta a la Dirección General de Registro Civil Identificación,  
 y Cedulación.

En caso de ser ratificada, exijase el comprobante de pago de multa de VEINTE SUCRES, de  
 acuerdo a lo dispuesto en el Art. 54 de la Ley . NOTIFIQUESE .-

**IBARRA a, 11 de OCTUBRE del 2011**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Soraya Mera Rodríguez**  
**Directora Provincial Registro Civil Imbabura**

**DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACION Y CEDULACION**

**DEPARTAMENTO JURIDICO** Quito, a **de** **del 2007, a las**

**Horas y minutos** **VISTOS:** por **reunir todos los**  
**requisitos legales, se** **la resolución emitida por el Señor**

**Director de Registro Civil Imbabura y se ordena**

**EL DIRECTOR GENERAL**

### TÍTULO III

#### REGISTRO DE INSCRIPCIÓN DE MATRIMONIO

**Objetivo:** Registrar el acto civil por el cual dos personas se unen en matrimonio ante la sociedad que se realiza dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Población nacida o no en territorio ecuatoriano, mayores de edad o menores con autorización del padre, que puedan contraer matrimonio libremente en uno de los seis cantones de la Provincia de Imbabura y que es solicitado con un día mínimo de anterioridad por parte de los interesados.

**Ejecutores:** Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

Jefaturas del Registro Civil

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador

Ley de RC, Art. 38

**Responsabilidades:**

1.- La Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura es responsable de;

- Planificar, planear, programar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar el servicio del registro de inscripción de matrimonio de las personas.
- Inscribir y celebrar los matrimonios de las personas y autorizar la expedición de certificaciones de las actas registradas en los libros del archivo a cargo y todo trámite que se desprenda de éste.
- Emitir los criterios normativos para el buen funcionamiento del Registro Civil, de acuerdo a la legislación vigente.
- Nombrar al servidor público o servidores que se encargarán del proceso y procedimientos de la inscripción de matrimonios.

- Fijar la jurisdicción de cada Jefatura del Registro Civil existente y de nueva creación, para la prestación oportuna del servicio de inscripción de matrimonios al público.
- Autorizar y ordenar la impresión y distribución de formatos y especies oficiales en donde deban de asentarse la inscripción de matrimonio y las certificaciones de las actas.

2.- El Departamento Jurídico, es responsable de:

- Proporcionar asesoría jurídica al público usuario, en lo concerniente a la realización de trámites ante el Registro Civil sobre cualquier excepción de la inscripción de matrimonio de cónyuges ecuatorianos y extranjeros.

3.- El Departamento de Estadística-Informático, es responsable de:

- Recabar diariamente de la oficina respectiva del Registro Civil, la información de las inscripciones de matrimonio de las personas que se registren en la entidad.

4.- El Departamento de Recursos Humanos, es responsable de:

- Vigilar que los funcionarios encargados de inscripciones de matrimonio cuenten con las relaciones interpersonales adecuadas para el servicio a los usuarios.
- Capacitar constantemente al personal, de acuerdo a las debilidades del mismo.
- Procurar el cumplimiento de las leyes internas.

5.- El Departamento Operativo

- Vigilar que los formatos, especies, elementos administrativos y material necesario para asentar los matrimonios en el Registro Civil registren existencias suficientes para que las inscripciones se lleven a cabo, o dar parte de escasez.
- Efectuar las anotaciones en las actas de los libros a su cargo.
- Procurar el cumplimiento de los requisitos y sus excepciones para la celebración e inscripción de matrimonio de las personas apegándose a las disposiciones.

- . Asentar y revisar el correcto contenido de las actas, sujetándose a los preceptos establecidos por la Ley de Registro Civil ecuatoriana.
- . Utilizar la clave de registro e identidad personal (CRIP) en las actas del registro civil.

**Insumos:** Solicitud de acta de matrimonio

Presentación de las personas interesadas y testigos

**Resultados:** Matrimonios registrados en el libro de matrimonios

Elaboración del acta de matrimonio

Emisión de la primera certificación de inscripción de matrimonio a los usuario que solicitaron el servicio.

**Políticas:** Inviolables en su contenido y acción:

- . Son matrimonios todos aquellos actos entre dos personas ecuatorianos o no, que se comprometen a compartir su vida ante la sociedad bajo vínculo matrimonial en cualquier parte del territorio de la Provincia de Imbabura y la actuación del Registro Civil quedará limitada sólo a la jurisdicción asignada.
- . Por ningún motivo se podrán asentar las actas del Registro Civil, en formatos distintos a los autorizados y únicamente tendrán validez los sellos autorizados por la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Ecuador.
- . Por ningún motivo se permitirá que los empleados administrativos de la DPRCI, sean testigos de las inscripciones de matrimonio que se celebren en las oficinas donde laboran.
- . Por ningún motivo se poda inscribir con registro de matrimonio a una persona ausente o contra de su voluntad en las oficinas del Registro Civil.
- . No se podrán emplear abreviaturas en los datos esenciales del acta, así como raspaduras, ni enmendaduras de lo escrito, así mismo si no fuera suficiente el

espacio del anverso y reverso del acta, se utilizará un anexo que invariablemente deberá estar autorizado por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

. Toda acta antes de su entrega deberá ser leída a los interesados para su revisión, en caso de detectarse error u omisión, se procederá a efectuar la inmediata corrección correspondiente. En caso de que se requiera enmendar algún error asentado, sólo se podrá realizar con anterioridad a la firma del acta por las partes que intervinieron en el acto, o que sea indicado en la supervisión técnica, con el mayor cuidado y limpieza evitando el uso de correctores y asentando la validez de la corrección al pie del acta.

. Toda acta deberá ser firmada con tinta negra, por los comparecientes, si alguno de ellos no puede o no sabe, se deberá estampar la huella digital del pulgar derecho.

. En toda solicitud de registro de matrimonio, el usuario deberá anexar, las cédulas de ciudadanía originales de los contrayentes, originales y copias a color de las cédulas de ciudadanía de los testigos, declaración juramentada de no convivir con otras personas, certificados de salud y presentarse físicamente las personas que se va a registrar en matrimonio. En el caso de los siguientes supuestos se deberá presentar la siguiente documentación:

Copia certificada y copia normal de la Resolución Judicial por nulidad de matrimonio o divorcio de uno o los dos contrayentes.

Copia certificada y copia normal del Acta de Defunción por viudez de uno o los dos contrayentes.

Original y copia de la Identificación vigente de los padres si uno o los dos contrayentes fueran menores de edad.

Original y copia de la Forma migratoria que acredite la legal estancia en el país si alguno o los dos contrayentes son extranjeros.

Certificación y aprobación notariada de los padres de familia y copia del Acta de nacimiento si uno o los dos contrayentes son menores de edad.

Original y copia del Mandato especial que conste en escritura pública e identificación oficial del mandatario, cuando el padre de uno o los dos menores de edad contrayentes no pueda comparecer personalmente.

**Desarrollo:** El proceso se legalizará de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

### CUADRO N° 67

#### SUBPROCESOS DEL REGISTRO DE MATRIMONIO

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Interesados	Acude y solicita información para llevar a cabo la inscripción de matrimonio en la DPRCI
2	Atención al público	Recibe al usuario y proporciona total información del trámite de matrimonio
3	Interesados-Usuarios	Recibe información y reúne documentación solicitada como requisitos
4	Funcionario de Inscripción de matrimonios	Recibe documentación, revisa y solicita las especies para el acta de inscripción de matrimonio
5	Funcionario de Inscripción de matrimonios	Procede a elaborar el acta de inscripción de matrimonio en original y dos copias y entrega al Director Provincial de Registro Civil para su celebración
6	Director Provincial de Registro Civil	Instala la ceremonia, da lectura del acta de inscripción de matrimonio, verifica el acto de firmas por parte de los contrayentes y sus testigos, firma y sella, entrega el acta autorizando su registro informático
7	Funcionario de Departamento estadística	Recibe el acta de inscripción de matrimonio sellada y autorizada por la Dirección, ingresa los datos de los cónyuges al sistema informático.
8	Funcionario de Inscripciones de matrimonio	Verifica en el sistema informático la presente acta de inscripción de matrimonio y entrega una a los usuarios y otra para archivo
9	Usuarios	Reciben acta de inscripción de matrimonio

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

**Medición:** Las actas expedidas sin error se medirán a través, del Número mensual de actas de matrimonio entregadas / Número mensual de solicitudes de certificación de inscripción x 100% = Porcentaje de actas autorizadas, basadas en el Registro de evidencias que se realiza en los Libros de Inscripción que reposan en el archivo del DPRCI.

**Formatos:**

Disuelto por sentencia de Divorcio del Juez ..... con fecha  
 ..... cuya copia se archiva.  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

La separación conyugal judicialmente autorizada de los contrayentes del presente matrimonio, fué declarada mediante sentencia del Juez ..... con fecha  
 ..... cuya copia se archiva.  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

Se declaró la nulidad de este matrimonio mediante sentencia del Juez .....  
 ..... con fecha ..... cuya copia se archiva.  
 ..... de ..... de  
 f) .....  
**Jefe de Oficina**

---

**OTRAS SUBINSCRIPCIONES O MARGINACIONES**

.....  
 .....  
 .....

DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACION Y CEDULACION

**CERTIFICACION SIMPLE GRATUITA PARA LA  
CEREMONIA RELIGIOSA DEL MATRIMONIO**

CERTIFICO: Que en el Registro de Matrimonios del año 2011 en el tomo 2, página .....  
número de acta ....., se halla inscrito el matrimonio celebrado en IBARRA  
el día 12 del mes de OCTUBRE del año 2.0011 entre EDISON OSWALDO  
CARRERA CALDERON de nacionalidad ECUATORIANA de profes-  
sion ESTUDIANTE domiciliado en IBARRA hijo de.....  
LUIS EFRAIN CARRERA y de LIDIA DEL CARMEN CALDERON  
y GABRIELA GEOCONDA GUAMAN LOPEZ  
de nacionalidad ECUATORIANA de profesion EMPLEADA domiciliada  
en IBARRA, hija de GABRIEL GABINO GUAMAN  
y de ROSALIA REGINA LOPEZ  
OFICINA DE REGISTRO CIVIL DE IBARRA Provincia de IMBABURA  
IBARRA a 12 de OCTUBRE del 2.000 11

Jefe de Registro Civil

**REPUBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACION Y CEDULACION

**INSCRIPCION DE MATRIMONIO**

Tomo ..... Pág. .... Acta .....

En IBARRA provincia de IMBABURA hoy día 12 de  
OCTUBRE del dos mil 2011, El que suscribe, Jefe de Registro Civil, ex-  
tiende la presente acta del matrimonio de :

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL CONTRAYENTE :** EDISON OSWALDO CARRERA CALDERON nacido en .....  
IBARRA-IME el 20 de SEPTIEMBRE de 1986, de nacionalidad ECUATORIANA, de  
profesion ESTUDIANTE, con Cédula N° 100351526-7, domiciliado en IBARRA, de  
estado anterior SOLTERO; hijo de LUIS EFRAIN CARRERA y de .....

**NOMBRES Y APELLIDOS DE LA CONTRAYENTE:** LIDIA DEL CARMEN CALDERON  
GABRIELA GEOCONDA GUAMAN LOPEZ nacida en IBARRA-IME, el 3 de .....  
FEBRERO de 1987, de nacionalidad ECUATORIANA, de profesion EMPLEADA con  
Cédula N° 100344451-8, domiciliada en IBARRA, de estado anterior SOLTERA  
hija de GABRIEL GABINO GUAMAN y de ROSALIA REGINA LOPEZ

**LUGAR DEL MATRIMONIO:** IBARRA **FECHA:** 12 OCTUBRE 2011  
En este matrimonio reconocieron a su... hij.... llamado.....

**OBSERVACIONES:**

FIRMAS :

OF N° 687620



REPÚBLICA DEL ECUADOR

USD.: 6.00

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

**ACTA DE MATRIMONIO**  
EN OFICINAS DEL REGISTRO CIVIL

En IBARRA Tomo 2 Pag Act 12, del mes de OCTUBRE del año 20 11 las de la

ante el que suscribe, Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación, comparecieron, por una parte

EDISON OSWALDO CARRERA CALDERON en cédula de ciudadanía, identidad o Pasaporte No.: 100351526-7, de nacionalidad ECUATORIANA, de estado civil SOLTERO, de profesión ESTUDIANTE, de 24 años de edad, nacido en IBARRA-IMB

y domiciliado en IBARRA hijo de LUIS EFRAIN CARRERA, de nacionalidad ECUATORIANA, de estado civil CASADO, de profesión COMERCIANTE, domiciliado en CASA y de LIDIA DEL CARMEN CALDERON

de nacionalidad ECUATORIANA, de estado civil CASADO, de profesión EMPLEADA PRIVADA, domiciliada en IBARRA; y por otra GABRIELA GEOCONDA GUAMAN LOPEZ, con cédula de ciudadanía, identidad o Pasaporte No.: 100344451-8, de nacionalidad ECUATORIANA

de estado civil SOLTERA de profesión EMPLEADA, de 24 años de edad, nacida en IBARRA-IMB y domiciliada en IBARRA hija de GABRIEL GABINO GUAMAN, de nacionalidad ECUATORIANA de

estado civil CASADO, de profesión PINTOR, domiciliado en IBARRA, y de ROSALIA REGINA LOPEZ, de nacionalidad ECUATORIANA, de estado civil DIVORCIADA de profesión ESTILISTA, domiciliada en IBARRA;

y declaran solemnemente, en presencia de los testigos:

CARLOS EFRAIN CARRERA CALDERON 100386796-5 Domiciliado IBARRA  
CRUZ MARIA ROMERO LUCERO 100078465-0 Domiciliado IBARRA

COPIA PARA EL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL



## TÍTULO IV

### REGISTRO OPORTUNO DE INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN

**Objetivo:** Registrar oportunamente la defunción que se realiza dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Población que se ve afectada por un hecho de fallecimiento de uno o más miembros de una familia en uno de los seis cantones de la Provincia de Imbabura y que es solicitado dentro de los primeros ocho días del acontecimiento exclusivamente por sus familiares.

**Ejecutores:** Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

Jefaturas del Registro Civil

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador

Ley de RC, Art. 46

**Responsabilidades:**

1.- La Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura es responsable de;

- Planificar, planear, programar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar el servicio del registro de inscripción de defunción de las personas.
- Inscribir y celebrar oportunamente las defunciones de las personas y autorizar la expedición de certificaciones de las actas registradas en los libros del archivo a cargo y todo trámite que se desprenda de éste.
- Emitir los criterios normativos para el buen funcionamiento del Registro Civil, de acuerdo a la legislación vigente.
- Nombrar al servidor público o servidores que se encargarán del proceso y procedimientos de la inscripción oportuna de defunciones.

- Fijar la jurisdicción de cada Jefatura del Registro Civil existente y de nueva creación, para la prestación adecuada del servicio de inscripción oportuna de defunciones al público.
- Autorizar y ordenar la impresión y distribución de formatos y especies oficiales en donde deban de asentarse la inscripción oportuna de defunción y las certificaciones de las actas.

2.- El Departamento Jurídico, es responsable de:

- Proporcionar asesoría jurídica al público usuario, en lo concerniente a la realización de trámites ante el Registro Civil sobre cualquier excepción de la inscripción oportuna de defunción.

3.- El Departamento de Estadística-Informático, es responsable de:

- Recabar diariamente de la oficina respectiva del Registro Civil, la información de las inscripciones oportunas de defunción de las personas que fueren registradas en la entidad.

4.- El Departamento de Recursos Humanos, es responsable de:

- Vigilar que los funcionarios encargados de inscripciones oportunas de defunciones cuenten con las relaciones interpersonales adecuadas para el servicio a los usuarios que las solicitan.
- Capacitar constantemente al personal, de acuerdo a las debilidades del mismo.
- Procurar el cumplimiento de las leyes internas.

#### 5.- El Departamento Financiero-Contable

. Fijar en un lugar visible la tabla de costos de cada servicio en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.

6.- El Departamento Operativo. Vigilar que los formatos, especies, elementos administrativos y material necesario para asentar las defunciones en el Registro Civil registren existencias suficientes para que las inscripciones oportunas se lleven a cabo, o dar parte de escasez.

. Efectuar las anotaciones en las actas de los libros a su cargo.

. Procurar el cumplimiento de los requisitos y sus excepciones para la celebración e inscripción oportuna de las defunciones de las personas apegándose a las disposiciones.

. Asentar y revisar el correcto contenido de las actas, sujetándose a los preceptos establecidos por la Ley de Registro Civil ecuatoriana.

. Utilizar la clave de registro e identidad personal (CRIP) en las actas del registro civil.

**Insumos:** Solicitud de acta oportuna de defunción

Presentación de la documentación médica-legal de la persona a registrar.

**Resultados:** Defunciones registradas oportunamente en el libro de defunciones

Elaboración del acta oportuna de defunción

Emisión de la primera certificación de inscripción oportuna de defunción al usuario que solicitó el servicio.

**Políticas:** Inviolables en su contenido y acción:

. Defunción es todo hecho de causa natural o accidental que cesa la vida de todas aquellas personas cuya muerte ocurre en cualquier parte del territorio terrestre o aéreo de la Provincia de Imbabura, sean estas personas ecuatorianos, o no; y, la actuación del Registro Civil quedará limitada sólo a la jurisdicción asignada.

. Por ningún motivo se podrán asentar las actas del Registro Civil, en formatos distintos a los autorizados y únicamente tendrán validez los sellos autorizados por la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Ecuador.

. Por ningún motivo se permitirá que los empleados administrativos de la DPRCI, sean testigos de las inscripciones oportunas de defunción de las personas que se celebren en las oficinas donde laboran.

. No se podrán emplear abreviaturas en los datos esenciales del acta, así como raspaduras, ni enmendaduras de lo escrito, así mismo si no fuera suficiente el espacio del anverso y reverso del acta, se utilizará un anexo que invariablemente deberá estar autorizado por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

. Toda acta antes de su entrega deberá ser leída por los interesados para su revisión, en caso de detectarse error u omisión, se procederá a efectuar la inmediata corrección correspondiente. En caso de que se requiera enmendar algún error asentado, sólo se podrá realizar con anterioridad a la firma del acta por las partes que intervinieron en el acto, o que sea indicado en la supervisión

técnica, con el mayor cuidado y limpieza evitando el uso de correctores y asentando la validez de la corrección al pie del acta.

. Toda acta deberá ser firmada con tinta negra, por los comparecientes, si alguno de ellos no puede o no sabe, se deberá estampar la huella digital del pulgar derecho.

. En toda solicitud de registro oportuno de defunción, el usuario deberá anexar, el Certificado Médico con causas y pronóstico de mortalidad de la casa de salud que asistió el hecho, certificado de muerte de la morgue de la provincia, certificado del Ministerio de Salud sobre el deceso de la persona, el original de la cédula de ciudadanía o identidad de la persona que se va a registrar. En el caso de los siguientes supuestos se deberá presentar la siguiente documentación:

Copia normal de la cédula de ciudadanía de quien los solicita.

Copia certificada y copia normal del Acta de Inscripción de nacimiento de la persona fallecida para marginar defunción.

Copia certificada y copia normal del Acta de Inscripción de matrimonio de el/la cónyuge sobreviviente, y certificación notariada en caso de unión libre.

Original y copia de la Forma migratoria que acredite la legal estancia en el país si la persona fallecida es extranjera.

Solicitud de Autorización de traslado a otra jurisdicción de Registro civil.

Solicitud de Autorización de inhumación o cremación del cadáver a inscribir en actas de defunción.

**Desarrollo:** El proceso se legalizará de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

## CUADRO Nº 68

## SUBPROCESOS DEL REGISTRO OPORTUNO DE DEFUNCIÓN

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude y solicita información para llevar a cabo la inscripción oportuna de defunción en la DPRCI
2	Atención al usuario	Recibe al usuario y proporciona total información del trámite de inscripción oportuna de defunción
3	Interesado Usuario	Recibe información y reúne documentación solicitada como requisitos
4	Funcionario de Inscripción de defunción	Recibe documentación, revisa y solicita las especies para el acta oportuna de defunción
5	Funcionario de Inscripción de defunción	Procede a elaborar el acta oportuna de defunción en original y dos copias y entrega al interesado para su revisión
6	Interesado	Revisa datos asentados en el acta y devuelve al funcionario
7	Funcionario de Inscripción de defunción	Recibe el acta en conformidad del interesado, junto con las firmas del solicitante y testigos
8	Director Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación	Recibe y coteja la información asentada en el acta con la documentación física, firma y sella el acta oportuna de defunción y autoriza su registro informático, inhumación, cremación o traslado del cadáver.
9	Funcionario de Departamento de estadística	Recibe el acta oportuna de defunción sellada y autorizada por la Dirección, ingresa los datos del difunto al sistema informático.
10	Funcionario de Inscripciones de defunciones	Verifica en el sistema informático la presente inscripción oportuna del acta de defunción y entrega una al usuario y otra para archivo
11	Usuario	Recibe acta oportuna de defunción

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

**Medición:** Las actas expedidas sin error se medirán a través, del Número mensual de actas de defunción entregadas / Número mensual de actas solicitadas

= Porcentaje de actas entregadas, basadas en el Registro de evidencias que se realiza en los Libros de Inscripción que reposan en el archivo del DPRCI.

**Formatos:**

**REPUBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACION Y CEDULACION

INSCRIPCION DE DEFUNCION Tomo **3** Pág. **270** Acta **570**

En **IBARRA** provincia de **IMBABURA** hoy día **11** de **OCTUBRE** del dos mil **ONCE** El que suscribe, Jefe de Registro Civil, extiende la presente acta de inscripción de la defunción de:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL FALLECIDO: **DOLORES MARIA CASTRO MIER** Sexo: **FEMENINO** Estado Civil **CASADO** Edad **50** años.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PADRE: **JOSE CASTRO** NOMBRES Y APELLIDOS DE LA MADRE: **MARTHA MIER SAGRARIO** Lugar del fallecimiento: **IBARRA** Fecha: **11** de **JULIO** del dos mil **ONCE** El cónyuge sobreviviente se llama **JUAN JOSE PAREZ** Causa de la muerte **INFECCION INTESTINAL**

Solicitó esta inscripción: **DIANA CAROLINA PREZ CASTRO** HIJA con Cédula de Identidad N° **100196387-5** domiciliada en **IBARRA**

---

**OBSERVACIONES:**

**FALLECIDO ECUATORIANA, CEDULA 1000062105 INSCRIPCION DE ACUERDO AL ART 54 DE LA LEY C.P. 2345**

---

**FIRMAS:**



## TÍTULO V

### REGISTRO TARDÍO DE INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN

**Objetivo:** Registrar tardíamente la defunción que se realiza dentro del territorio de la Provincia de Imbabura.

**Beneficiarios:** Población que se ve afectada por un hecho de fallecimiento de uno o más miembros de una familia en uno de los seis cantones de la Provincia de Imbabura, que es solicitado después de las cuarenta y ocho horas después de ocurrido el hecho y que se lo puede registrar solamente en el lugar donde ocurrió el mismo.

**Ejecutores:** Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

Jefaturas del Registro Civil

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador

Ley de RC, Art. 54

**Responsabilidades:**

Las mismas que están descritas en el proceso de inscripción de defunción oportuna.

**Insumos:** Solicitud de acta tardía de defunción

Presentación de la documentación médica-legal de la persona a registrar.

**Resultados:** Defunciones registradas tardíamente en el libro de defunciones

Elaboración del acta tardía de defunción

Emisión de la primera certificación de inscripción tardía de defunción al usuario que solicitó el servicio.

**Políticas:** Inviolables en su contenido y acción:

**Desarrollo:** El proceso se legalizará de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

### CUADRO N° 69

#### SUBPROCESOS DEL REGISTRO TARDÍO DE DEFUNCIÓN

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Usuario	Acude y solicita información para llevar a cabo la inscripción tardía de defunción en la DPRCI
2	Atención al usuario	Recibe al usuario y proporciona total información del trámite de inscripción tardía de defunción
3	Interesado - Usuario	Recibe información y reúne documentación solicitada como requisitos
4	Funcionario de Inscripción de defunción	Recibe documentación, revisa y solicita las especies para el acta tardía de defunción
5	Funcionario de Inscripción de defunción	Procede a elaborar el acta tardía de defunción en original y dos copias y entrega al interesado para su revisión
6	Interesado	Revisa datos asentados en el acta y devuelve al funcionario
7	Funcionario de Inscripción de defunción	Recibe el acta en conformidad del interesado, junto con las firmas del solicitante y testigos
8	Director Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación	Recibe y coteja la información asentada en el acta con la documentación física, firma y sella el acta tardía de defunción y autoriza su registro informático, inhumación, cremación o traslado del cadáver.
9	Funcionario de Departamento de estadística	Recibe el acta tardía de defunción sellada y autorizada por la Dirección, ingresa los datos del difunto al sistema informático.
10	Funcionario de Inscripciones de defunciones	Verifica en el sistema informático la presente inscripción tardía del acta de defunción y entrega una al usuario y otra para archivo
11	Usuario	Recibe acta tardía de defunción

**Fuente:** Personal

**Elaboración:** La Autora

**Medición:** Las actas expedidas sin error se medirán a través, del Número mensual de actas de defunción entregadas / Número mensual de actas solicitadas = Porcentaje de actas entregadas, basadas en el Registro de evidencias que se realiza en los Libros de Inscripción que reposan en el archivo del DPRCI.

**Formatos:**

*Def. tardía*

**REPUBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACION Y CEDULACION

INSCRIPCION DE DEFUNCION Tomo 3 Pág. 270 Acta 570

En IBARRA, provincia de IMBABURA hoy día 11 de OCTUBRE del dos mil ONCE El que suscribe, Jefe de Registro Civil, extiende la presente acta de inscripción de la defunción de:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL FALLECIDO: DOLORES MARIA CASTRO MIER sexo: FEMENINO Estado Civil CASADO Edad 50 años.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL PADRE: JOSE CASTRO NOMBRES Y APELLIDOS DE LA MADRE: MARTHA MIER Lugar del fallecimiento: SAGRARIO

IBARRA Fecha: 11 de JULIO del dos mil ONCE El cónyuge sobreviviente se llama JUAN JOSE PAREZ Causa de la muerte INFECCION INTESTINAL

Solicitó esta inscripción: DIANA CAROLINA PREZ CASTRO HUJA con Cédula de Identidad N° 100196387-5 domiciliada en IBARRA

---

**OBSERVACIONES:**

FALLECIDO ECUATORIANA, CEDULA 1000082105 INSCRIPCION TARDIA DE ACUERDO AL ART 54 DE LA LEY C.P. 2345

---

**FIRMAS :**



**Beneficiarios:** Población de los seis cantones de la Provincia de Imbabura, sur de Esmeraldas y Norte de Pichincha que solicita en cualquier momento antes de los 18 años de vida por los padres o representantes legales de la persona interesada.

**Ejecutores:** Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

Jefaturas del Registro Civil

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador, Art. 40 (Inc.2) y Código de Procedimiento Civil Art. 719

Ley de RC, Art. 97 y 104

**Responsabilidades:**

1.- La Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura es responsable de:

- Planificar, planear, programar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar el servicio de cedulaación de las personas.
- Registrar y emitir cédulas de identidad a las personas y autorizar la expedición de certificaciones de las actas registradas en los libros del archivo a cargo y todo trámite que se desprenda de éste.
- Emitir los criterios normativos para el buen funcionamiento del Registro Civil, de acuerdo a la legislación vigente.
- Nombrar al servidor público o servidores que se encargarán del proceso y procedimientos de la cedulaación.
- Fijar la jurisdicción de cada Jefatura del Registro Civil existente y de nueva creación, para la prestación adecuada del servicio de cedulaación al público.
- Autorizar y ordenar la impresión y distribución de formatos y especies oficiales en donde deban de asentarse la cedulaación y las certificaciones de los registros.

2.- El Departamento Jurídico, es responsable de:

- . Proporcionar asesoría jurídica al público usuario, en lo concerniente a la realización de trámites ante el Registro Civil sobre cualquier excepción de la cedulación.

3.- El Departamento de Estadística-Informático, es responsable de:

- . Recabar diariamente de la oficina respectiva del Registro Civil, la información de la cedulación de identidad de las personas que fueren registradas en la entidad.

4.- El Departamento de Recursos Humanos, es responsable de:

- . Vigilar que los funcionarios encargados de cedulación de identidad cuenten con las relaciones interpersonales adecuadas para el servicio a los usuarios que las solicitan.

- . Capacitar constantemente al personal, de acuerdo a las debilidades del mismo.

- . Procurar el cumplimiento de las leyes internas.

5.- El Departamento Financiero-Contable:

- . Fijar en un lugar visible la tabla de costos de cada servicio en la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

6.- El Departamento Operativo:

- . Vigilar que los formatos, especies, elementos administrativos y material necesario para asentar las cédulas en el Registro Civil y registren existencias suficientes para que las cedulaciones de identidad se lleven a cabo, o dar parte de escasez.

- . Efectuar las anotaciones en las actas de los libros a su cargo.

- . Procurar el cumplimiento de los requisitos y sus excepciones para la celebración de cedulación de identidad por primera vez de las personas apegándose a las disposiciones.

. Asentar y revisar el correcto contenido del registro de cedula, sujetándose a los preceptos establecidos por la Ley de Registro Civil ecuatoriana.

. Utilizar la clave de registro e identidad personal (CRIP) en las actas del registro civil.

**Insumos:** Solicitud de cédula de identidad por primera vez

Presencia de la persona a ceder.

**Resultados:** Cedula registradas por primera vez en el libro de cedula

Elaboración de la cédula de identidad por primera vez

Emisión de la cédula de identidad al usuario que solicitó el servicio.

**Políticas:** Inviolables en su contenido y acción:

. Cedula es todo acto sumario que reúne todos los datos civiles de la vida de las personas y para utilizar en trámites en cualquier parte del territorio terrestre o aéreo no solo de la Provincia de Imbabura sino del territorio nacional del Ecuador, por su calidad de ciudadanos ecuatorianos; y, la actuación del Registro Civil quedará limitada sólo a la jurisdicción asignada.

. Por ningún motivo se podrán asentar los registros de cedula del Registro Civil, en formatos distintos a los autorizados y únicamente tendrán validez los sellos autorizados por la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedula del Ecuador.

. Por ningún motivo se permitirá que los empleados administrativos de la DPRCI, sean testigos o partícipes de la información de cedula que se celebren en las oficinas donde laboran.

. No se podrán emplear abreviaturas en los datos esenciales de la cédula de identidad, así como raspaduras, ni enmendaduras de lo escrito, así mismo si no

fuera suficiente el espacio del anverso y reverso del acta, se utilizará un anexo que invariablemente deberá estar autorizado por la DGRCIC.

. Se tomará las huellas dactilares de los diez de dedos de la persona interesada con cuidado y suma precaución de acuerdo al sistema anterior, en el actual se realiza la toma biométrica de las huellas para su ingreso.

. Toda cédula antes de su entrega deberá ser leída por los interesados para su revisión, en caso de detectarse error u omisión, se procederá a efectuar la inmediata corrección correspondiente. En caso de que se requiera enmendar algún error asentado, sólo se podrá realizar con anterioridad a la firma del acta por las partes que intervinieron en el acto, o que sea indicado en la supervisión técnica, con el mayor cuidado y limpieza evitando el uso de correctores y asentando la validez de la corrección al pie del acta de archivo pero no en la especie de cédula de identidad antigua. En el sistema MAGNA la verificación se lo realiza directamente por el usuario en la pantalla, previa a la impresión.

. Toma de la fotografía del cedulaado.

. Toda cédula deberá ser firmada con tinta negra, por el compareciente, si no puede o no sabe, se deberá estampar la huella digital del pulgar derecho en el primer caso y en el nuevo sistema la firma se registra electrónicamente.

. En toda solicitud de registro de cedulaación, el usuario deberá anexar, el Certificado o carné de estudios, partida de nacimiento de la persona que se va a cedulaar. En el caso de los siguientes supuestos se deberá presentar la siguiente documentación:

Documentación legal que certifique cualquier excepción.

**Desarrollo:** El proceso se legalizará de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

## CUADRO Nº 70

## SUBPROCESOS DE CEDULACIÓN MENOR DE EDAD POR PRIMERA VEZ

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Padres de familia o representantes legales – Usuarios	Acude y solicita información para llevar a cabo la cedulaación de identidad por primera vez en la DPRCI
2	Atención al público	Recibe al usuario y proporciona total información del trámite de cedulaación de identidad por primera vez
3	Interesados – Usuario	Recibe información y reúne documentación solicitada como requisitos
4	Funcionario de Cedulaación de identidad por primera vez	Recibe documentación, revisa y solicita las especies para la cédula de identidad por primera vez
5	Funcionario de Cedulaación de identidad por primera vez	Procede a elaborar el registro de cédula de identidad con su numeración respectiva en original y dos copias y entrega al interesado para su revisión
6	Funcionario de Cedulaación de identidad por primera vez	Procede a tomar las diez huellas dactilares y la fotografía respectiva del interesado
7	Interesado	Revisa datos asentados en el acta y devuelve al funcionario, o en la pantalla
8	Funcionario de Cedulaación de identidad por primera vez	Recibe el registro en conformidad del interesado, junto con las firmas del solicitante
9	Director Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulaación	Recibe y coteja la información asentada en el acta con la documentación física, firma y sella la cédula de identidad y autoriza su registro informático.
10	Funcionario de Cedulaación de identidad por primera vez	Recibe el registro de la cédula de identidad sellada y autorizada por la Dirección, ingresa los datos del cedulaado al sistema informático.
11	Funcionario de Cedulaación de identidad por primera vez	Verifica en el sistema informático la presente cedulaación, plastifica y entrega una al usuario y otra para archivo
12	Usuario	Recibe la cédula de identidad por primera vez

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

**Medición:** Las cédulas de identidad expedidas sin error se medirán a través, del Número mensual de cédulas de identidad por primera vez entregadas / Número mensual de cédulas de identidad por primera vez solicitadas = Porcentaje de cédulas de identidad por primera vez, basadas en el Registro de evidencias que se realiza en los Libros de Inscripción que reposan en el archivo de la DPRCI.

**Formatos:** Formato único

## *TÍTULO VII*

### *RENOVACIÓN DE CEDULACIÓN DE IDENTIDAD*

**Objetivo:** Registrar y dotar a los ciudadanos imbabureños de un documento oficial vigente por segunda o más veces para los trámites en todo el territorio nacional.

**Beneficiarios:** Población de los seis cantones de la Provincia de Imbabura, Esmeraldas y Pichincha que solicite este servicio por segunda o más veces en cualquier momento antes de los 18 años de vida por los padres o representantes legales de la persona interesada.

**Ejecutores:** Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

Jefaturas del Registro Civil

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador, Art. 40 (Inc.2) y Código de Procedimiento Civil Art. 719

Ley de RC, Art. 97, 101 y 104

**Responsabilidades:**

1.- La Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura es responsable de;

- Planificar, planear, programar, organizar, dirigir, coordinar, supervisar, controlar y evaluar el servicio de cedulaación de las personas.
- Registrar y emitir cédulas de identidad por segunda o más veces a las personas y autorizar la expedición de certificaciones de las actas registradas en los libros del archivo a cargo y todo trámite que se desprenda de éste.
- Emitir los criterios normativos para el buen funcionamiento del Registro Civil, de acuerdo a la legislación vigente.
- Nombrar al servidor público o servidores que se encargarán del proceso y procedimientos de la renovación de cédulas.
- Fijar la jurisdicción de cada Jefatura del Registro Civil existente y de nueva creación, para la prestación adecuada del servicio de cedulaación al público.
- Autorizar y ordenar la impresión y distribución de formatos y especies oficiales en donde deban de asentarse la renovación de cédulas de identidad y las certificaciones de los registros.

2.- El Departamento Jurídico, es responsable de:

- Proporcionar asesoría jurídica al público usuario, en lo concerniente a la realización de trámites ante el Registro Civil sobre cualquier excepción de la renovación de cedulaación de identidad.

3.- El Departamento de Estadística-Informático, es responsable de:

- Complementar y archivar diariamente de la oficina respectiva del Registro Civil, la información de la renovación de cédulas de identidad de las personas que hicieran el trámite en la entidad.

4.- El Departamento de Recursos Humanos, es responsable de:

- . Vigilar que los funcionarios encargados de la renovación de la cédula de identidad cuenten con las relaciones interpersonales adecuadas para el servicio a los usuarios que las solicitan.
- . Capacitar constantemente al personal, de acuerdo a las debilidades del mismo.
- . Procurar el cumplimiento de las leyes internas.

5.- El Departamento Financiero-Contable

- . Fijar en un lugar visible la tabla de costos de cada servicio en la DPRCI

6.- El Departamento Operativo

- . Vigilar que los formatos, especies, elementos administrativos y material necesario para renovar las cédulas de identidad en el Registro Civil y registren existencias suficientes para que estas cedulaiones se lleven a cabo, o dar parte de escasez.
- . Efectuar las anotaciones en los registros a su cargo.
- . Procurar el cumplimiento de los requisitos y sus excepciones para la renovación de la cédula de identidad de las personas apegándose a las disposiciones.
- . Asentar y revisar el correcto contenido del registro de renovación de cédulas de identidad, sujetándose a los preceptos establecidos por la Ley de Registro Civil ecuatoriana.
- . Utilizar la clave de registro e identidad personal (CRIP) en las actas del registro civil.

**Insumos:** Solicitud de renovación de cédula de identidad

Presencia de la persona a ceder.

**Resultados:** Cedulación registradas por segunda o más veces en el libro de cedulaciones

Elaboración de la cédula de identidad por segunda o más veces.

Emisión de la cédula de identidad al usuario que solicitó el servicio.

**Políticas:** Inviolables en su contenido y acción:

. Renovación es todo acto repetitivo que cumple con el proceso sumario de todos los datos civiles de la vida de las personas y se utiliza en trámites en cualquier parte del territorio terrestre o aéreo no solo de la Provincia de Imbabura sino del territorio nacional del Ecuador, por su calidad de ciudadanos ecuatorianos; y, la actuación del Registro Civil quedará limitada sólo a la jurisdicción asignada.

. Por ningún motivo se podrán asentar los registros de renovación de cedulación del Registro Civil, en formatos distintos a los autorizados y únicamente tendrán validez los sellos autorizados por la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Ecuador.

. Por ningún motivo se permitirá que los empleados administrativos de la DPRCI, sean testigos o partícipes de la información de renovación de cedulación de identidad que se celebren en las oficinas donde laboran.

. No se podrán emplear abreviaturas en los datos esenciales de la cédula de identidad, así como raspaduras, ni enmendaduras de lo escrito, así mismo si no fuera suficiente el espacio del anverso y reverso del acta, se utilizará un anexo que invariablemente deberá estar autorizado por la DGRCIC.

. Se tomará las huellas dactilares de los diez de dedos de la persona interesada con cuidado y suma precaución en el sistema anterior AS/400, en el nuevo sistema MAGNA se registra en el biométrico.

. Toda renovación de cédula de identidad antes de su entrega deberá ser aceptada con los datos que constan en ella o modificarlos de acuerdo a los nuevos logros en la vida civil de los interesados, reconfirmando su revisión, en caso de detectarse error u omisión, se procederá a efectuar la inmediata corrección correspondiente. En caso de que se requiera enmendar algún error asentado, sólo se podrá realizar con anterioridad a la firma del acta por las partes que intervinieron en el acto, o que sea indicado en la supervisión técnica, con el mayor cuidado y limpieza evitando el uso de correctores y asentando la validez de la corrección al pie del acta de archivo pero no en la especie de cédula de identidad del sistema anterior, en el actual se verifica previa y directamente por el usuario, antes de su aceptación

. Toma de la fotografía del cedulao.

. Toda cédula deberá ser firmada con tinta negra, por el compareciente, si no puede o no sabe, se deberá estampar la huella digital del pulgar derecho en el sistema anterior y firma electrónica en el actual.

. En toda solicitud de registro de renovación de cédula de identidad y si existen cambios integrales, el usuario deberá anexar, el Certificado o carné de estudios actualizado, denuncia de pérdida de cédula de identidad. En el caso de los siguientes supuestos se deberá presentar la siguiente documentación:

Documentación legal que certifique cualquier excepción.

**Desarrollo:** El proceso se legalizará de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

## CUADRO Nº 71

## SUBPROCESOS DE RENOVACIÓN DE CÉDULA DE IDENTIDAD

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Padres de familia o representantes legales – Usuarios	Acude y solicita información para llevar a cabo la renovación de la cédula de identidad en la DPRCI
2	Atención al público	Recibe al usuario y proporciona total información del trámite de renovación de cedula de identidad
3	Interesados – Usuario	Recibe información y reúne documentación solicitada como requisitos
4	Funcionario de Renovación de Cedula de identidad	Recibe documentación, revisa y solicita las especies para la renovación de la cédula de identidad
5	Funcionario de Renovación de Cedula de identidad	Procede a comprobar el registro informático de la cédula de identidad existente y a modificar de acuerdo a la nueva documentación si existiera y entrega al interesado para su revisión
6	Funcionario de Renovación de Cedula de identidad	Procede a tomar las diez huellas dactilares y la fotografía respectiva del interesado
7	Interesado	Revisa datos asentados en el registro y devuelve al funcionario
8	Funcionario de Renovación de Cedula de identidad	Recibe el registro en conformidad del interesado, junto con las firmas del solicitante
9	Director Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedula	Recibe y coteja la información asentada en el registro de renovación con la documentación física, firma y sella la cédula de identidad y autoriza su modificación, constancia y seguimiento en el registro informático.
10	Funcionario de Renovación de Cedula de identidad	Recibe el registro de renovación de la cédula de identidad sellada y autorizada por la Dirección, ingresa los nuevos datos del cedula al sistema informático o comprueba los anteriores marginando la fecha actual.
11	Funcionario de Renovación de Cedula de identidad	Verifica en el sistema informático la presente renovación de cedula, plastifica y entrega una al usuario y otra para archivo
12	Usuario	Recibe la renovación de la cédula de identidad

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

**Medición:** Las cédulas de identidad expedidas sin error se medirán a través, del número mensual de renovaciones de cédulas de identidad entregadas / Número mensual de renovaciones de cédulas de identidad solicitadas = Porcentaje de renovación de cédulas de identidad, basadas en el Registro de evidencias que se realiza en los Libros de Inscripción que reposan en el archivo del DPRCI.

**Formatos:** Formato único

## TÍTULO VIII

### PRIMERA VEZ DE CEDULACIÓN DE CIUDADANÍA

**Objetivo:** Registrar y dotar a los ciudadanos imbabureños de un documento oficial vigente para los trámites legales y personales en todo el territorio nacional.

**Beneficiarios:** Población de los seis cantones de la Provincia de Imbabura y que es solicitado en cualquier momento después de los 18 años de vida la persona interesada.

**Ejecutores:** Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

Jefaturas del Registro Civil

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador, Art.40 (Inc. 2) y Código de Procedimiento Civil Art. 719

Ley de RC, Art. 97 y 106

Las responsabilidades, insumos, resultados y políticas son las mismas detalladas en el proceso de cedulação de identidad por primera vez.

**Desarrollo:** El proceso se legalizará de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

### CUADRO N° 72

#### SUBPROCESOS DE CEDULACIÓN MAYOR DE EDAD POR PRIMERA VEZ

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	<i>Interesado – Usuario</i>	<i>Acude y solicita información para llevar a cabo la cedulación de ciudadanía por primera vez en la DPRCI</i>
2	<i>Atención al público</i>	<i>Recibe al usuario y proporciona total información del trámite de cedulación de ciudadanía por primera vez</i>
3	<i>Interesado</i>	<i>Recibe información y reúne documentación solicitada como requisitos</i>
4	<i>Funcionario de Cedulación de ciudadanía primera vez</i>	<i>Recibe documentación, revisa y solicita las especies para la cédula de ciudadanía por primera vez</i>
5	<i>Funcionario de Cedulación de ciudadanía primera vez</i>	<i>Procede a elaborar el registro de cédula de ciudadanía con su numeración respectiva en original y dos copias y entrega al interesado para su revisión</i>
6	<i>Funcionario de Cedulación de ciudadanía primera vez</i>	<i>Procede a tomar las diez huellas dactilares y la fotografía respectiva del interesado</i>
7	<i>Interesado</i>	<i>Revisa datos asentados en el registro y devuelve al funcionario</i>
8	<i>Funcionario de Cedulación de ciudadanía primera vez</i>	<i>Recibe el registro en conformidad y la firma del interesado</i>
9	<i>Director Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación</i>	<i>Recibe y coteja la información asentada en el registro con la documentación física, firma y sella la cédula de ciudadanía por primera vez y autoriza su registro informático.</i>
10	<i>Funcionario de Cedulación de ciudadanía primera vez</i>	<i>Recibe el registro de la cédula de ciudadanía por primera vez sellada y autorizada por la Dirección, ingresa los datos del cedulaado al sistema informático.</i>
11	<i>Funcionario de Cedulación de ciudadanía primera vez</i>	<i>Verifica en el sistema informático la presente cedulación, plastifica y entrega una al usuario y otra para archivo</i>
12	<i>Usuario</i>	<i>Recibe la cédula de ciudadanía por primera vez</i>

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

**Medición:** Las cédulas de ciudadanía expedidas sin error se medirán a través, del Número mensual de cédulas de ciudadanía por primera vez entregadas / Número mensual de cédulas de ciudadanía por primera vez solicitadas = Porcentaje de cédulas de ciudadanía por primera vez, basadas en el Registro de evidencias que se realiza en los Libros de Inscripción que reposan en el archivo de la DPRCI.

**Formatos:** Formato único

## *TÍTULO IX*

### *RENOVACIÓN DE CEDULACIÓN DE CIUDADANÍA*

**Objetivo:** Registrar y dotar a los ciudadanos imbabureños de un documento oficial vigente por segunda o más veces para los trámites legales y personales en todo el territorio nacional.

**Beneficiarios:** Población de los seis cantones de la Provincia de Imbabura, Esmeraldas y Pichincha, que solicita este servicio por segunda o más veces en cualquier momento después de los 18 años de vida por la persona interesada.

**Ejecutores:** Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

Jefaturas del Registro Civil

**Referencias Legales:** Constitución del Ecuador, Art.40 (Inc. 2) y Código de Procedimiento Civil Art. 719

Ley de RC, Art. 97, 101 y 106

Las responsabilidades, insumos, resultados y políticas son las mismas detalladas en el proceso de cedulación de identidad por renovación.

**Desarrollo:** El proceso se legalizará de acuerdo a la siguiente secuencia sistematizada:

## CUADRO Nº 73

## SUBPROCESOS DE RENOVACIÓN DE CÉDULA DE CIUDADANÍA

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Interesado – Usuario	Acude y solicita información para llevar a cabo la renovación de la cédula de ciudadanía en la DPRCI
2	Atención al público	Recibe al usuario y proporciona total información del trámite de renovación de cedula de ciudadanía
3	Interesado - Usuario	Recibe información y reúne documentación solicitada como requisitos
4	Funcionario de Renovación de Cedulación de ciudadanía	Recibe documentación, revisa y solicita las especies para la renovación de la cédula de ciudadanía
5	Funcionario de Renovación de Cedulación de ciudadanía	Procede a comprobar el registro informático de la cédula de ciudadanía existente y a modificar de acuerdo a la nueva documentación si existiera y entrega al interesado para su revisión
6	Funcionario de Renovación de Cedulación de ciudadanía	Procede a tomar las diez huellas dactilares y la fotografía respectiva del interesado
7	Interesado	Revisa datos asentados en el registro y devuelve al funcionario
8	Funcionario de Renovación de Cedulación de ciudadanía	Recibe el registro en conformidad del interesado, junto con las firmas del solicitante
9	Director Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación	Recibe y coteja la información asentada en el registro con la documentación física, especialmente la cédula de identidad; firma y sella la cédula de ciudadanía y autoriza su registro informático.
10	Funcionario de Renovación de Cedulación de ciudadanía	Recibe el registro de renovación de la cédula de ciudadanía sellada y autorizada por la Dirección, ingresa los nuevos datos del cedula al sistema informático o comprueba los anteriores marginando la fecha actual.
11	Funcionario de Renovación de Cedulación de ciudadanía	Verifica en el sistema informático la presente renovación de cedulación, plastifica y entrega una al usuario y otra para archivo
12	Usuario	Recibe la renovación de la cédula de ciudadanía

Fuente: Personal

Elaboración: La Autora

**Medición:** Las cédulas de ciudadanía expedidas sin error se medirán a través, del número mensual de renovaciones de cédulas de ciudadanía entregadas / Número mensual de renovaciones de cédulas de ciudadanía solicitadas = Porcentaje de renovación de cédulas de ciudadanía, basadas en el Registro de evidencias que se realiza en los Libros de Inscripción que reposan en el archivo del DPRCI.

**Formatos:**



#### 4. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE IMBABURA.

##### **PRESENTACIÓN**

La Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación debe cumplir con procedimientos operativos individuales y grupales que tengan como único fin satisfacer las necesidades de la ciudadanía con un resultado eficiente y

eficaz de los trámites respectivos en cuanto a los actos y hechos del estado civil de sus vidas, dentro del territorio nacional.

El objetivo de los procedimientos operativos es fortalecer los procesos con estándares de calidad en los servicios de inscripción y cedulaación.

Los procedimientos operativos son:

**Técnicas de planificación.-** de las condiciones a la fiabilidad.

**Técnicas de prevención.-** De efectos y acciones correctoras a acciones preventivas.

**Técnicas de control.-** De planes de muestreo a evaluación.

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **Técnicas de planificación**

2011/05	Condiciones
2011/05	Experimentos
2011/05	Sostenibilidad
2011/05	Fiabilidad

### **Técnicas de prevención**

2011/05	Efectos
2011/05	Beneficios - fallos
2011/05	Acciones correctoras
2011/05	Acciones preventivas

**Técnicas de control**

2011/05 Control de procesos

2011/05 Evaluación de procesos

**5. AUDITORÍAS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE IMBABURA.*****PRESENTACIÓN***

La Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación debe establecer información objetiva sobre el funcionamiento de todos y cada uno de los procesos y procedimientos con calidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a los actos y hechos del estado civil de sus vidas, dentro del territorio nacional.

El objetivo de la auditoría es verificar el cumplimiento del propósito.

La auditoría dentro de la institución cubrirá el sistema de garantía de calidad de acuerdo a las siguientes acciones:

**Ámbito.-** Decidir el ámbito del programa de auditoría.

**Objetivo.-** Elaborar un programa anual de auditoría.

**Técnicas de control.-** Proyectar un método para determinar cuándo fueron auditadas por última vez las partes del sistema.

**Nivel del personal.-** Decidir los tipos de auditorías que se realizan y el nivel del personal que las dirijan.

**Estándares.-** Determinar los estándares frente a los cuales se audita la institución.

**Formación de auditores internos.-** Formar a auditores de calidad en un estándar definido y formar a suficientes auditores para conseguir cumplir su programa.

**Familiarización.-** Utilizar las auditorías como medio para familiarizar al personal con los procesos de la institución.

**Procedimiento de auditoría.-** Elaborar procedimientos de auditorías que cubran servicios, procesos y organizaciones.

**Acciones.-** Proporcionar formularios para registrar observaciones, recomendaciones y acciones correctoras.

**Resultados.-** Registrar los resultados de las auditorías, tanto no conformidades como conformidades.

### *Determinación de Impactos*

Los impactos que afectan al entorno de la institución en mención, surgen del desarrollo de la presente tesis, estableciendo los mismos por medio de una matriz en la que en el eje horizontal están determinados los factores de impactos de cada área y en el eje vertical los ámbitos estudiados.

Los parámetros numéricos de la valoración de impactos es:

Impacto Alto Negativo -3

Impacto Medio Negativo -2

Impacto Bajo Negativo -1

No Hay Impacto 0

Impacto Bajo Positivo 1

Impacto Medio Positivo 2

Impacto Alto Positivo 3

La fórmula a utilizar:

IS = Valor total de impactos

Número de nivel de impacto

**CUADRO N° 74**  
**IMPACTO SOCIAL**

	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>	<b>+3</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Nivel de vida</i>						X		2
<i>Originalidad</i>							X	3
<i>Cultura</i>							X	3
<i>Fuentes de trabajo</i>							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>11</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** La Autora

Nivel de Impacto  $11 / 4 = 2,75$

El impacto social de un proyecto determina como este influye en la sociedad, en el presente análisis se puede apreciar que tiene un valor de 2,75 positivo, que es significativo, por cuanto el nivel de vida de las personas que buscan este servicio, contribuye a la rapidez del mismo, ahorro de tiempo el cual puede ser empleado

en las labores cotidianas de estudio, trabajo, etc, además de contar con la calidad del buen servicio que contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas que se benefician de éste.

**CUADRO N° 75**  
**IMPACTO ECONOMICO**

	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>	<b>+3</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Nivel de servicio al público</i>							X	3
<i>Ingresos familiares</i>						X		2
<i>Inversiones institucionales</i>							X	3
<i>Rentabilidad</i>							X	3
<i>Poder adquisitivo</i>					X			1
<b>TOTAL</b>								<b>12</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** La Autora

Nivel de Impacto  $12 / 5 = 2,4$

El impacto económico busca establecer la contribución del sector público a la economía del cantón y del país que brinda la institución de forma positivo con un índice de 2,4 que es un valor mayor a uno por lo tanto significativo ya que el nivel de servicio que se proyecta es excelente además que el mismo está dirigido no sólo al beneficio de los ciudadanos de la ciudad sino del país, del cual el rubro de

usuario sería equivalente al gasto de presupuesto contribuyendo a la inversión estatal en tecnología, con niveles altos de calidad en el servicio del Registro Civil

**CUADRO N° 76**  
**IMPACTO AMBIENTAL**

	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>	<b>+3</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Nivel de vida</i>							X	3
<i>Reciclaje</i>						X		2
<i>Consumo de energía</i>						X		2
<i>Condiciones sanitarias</i>							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>10</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** La Autora

Nivel de Impacto  $10 / 4 = 2,5$

El impacto ambiental, determina en qué nivel afecta el adoptar procesos tecnológicos en la institución al medio ambiente, en el presente caso, de 2,5; busca reducir al mínimo este impacto positivo, puntuación significativa, ya que la institución tendrá como objetivo de impacto ambiental reducir desechos utilizando reciclaje en los procesos que involucra la tecnología.

**CUADRO N° 77**  
**IMPACTO POLITICO**

	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>	<b>+3</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Nivel de vida</i>					X			1
<i>Obra de beneficio social</i>						X		2
<i>Estructuración del Estado</i>						X		2
<i>Reestructuración social</i>							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>8</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** La Autora

Nivel de Impacto  $8 / 4 = 2,0$

El impacto político, determina que dentro del 2,0 positivo el Estado presenciara un cambio de actitud en el usuario y debera estructurar una politica para que esta base de datos sea utilizada adecuadamente en todos los aspectos del territorio nacional, entrelazando informacion de cada ciudadano y prestando no solamente facilidad para la consecucion de la aplicacion de este nuevo sistema de registro de inscripciones y cedulacion sino para la creacion de nuevas leyes que protejan los derechos ecuatorianos

**CUADRO N° 78**  
**IMPACTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO**

	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>	<b>+3</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Nivel de vida</i>							X	3
<i>Sistematización de procesos</i>							X	3
<i>Información de un individuo a nivel nacional</i>							X	3
<i>Interrelación con todos los asuntos dentro del Registro Civil y fuera de él</i>							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>12</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** La Autora

Nivel de Impacto  $12 / 4 = 3,0$

El impacto técnico/tecnológico, determina en que se enfoca las condiciones y habilidades de los ecuatorianos para beneficio de los procesos y servicios públicos directamente inmersos con la producción privada y que en un impacto de 3,0 positivo, mejora la calidad de vida de los usuarios del Registro Civil.

**CUADRO N° 79**  
**IMPACTO LEGAL**

	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>+1</b>	<b>+2</b>	<b>+3</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Nivel de vida</i>				X				0
<i>Constitución</i>							X	3
<i>Ley de Registro Civil</i>						X		2
<i>Archivos</i>							X	3
<b>TOTAL</b>								<b>8</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaboración:** La Autora

Nivel de Impacto  $8 / 4 = 2,0$

El impacto legal, será asimilado por los ciudadanos en el beneficio de este nuevo servicio basado en los derechos humanos estipulados en la Constitución del Ecuador y apoyados por la Ley de Registro Civil, protegiendo los archivos de registros e inscripciones de agentes externos al mismo, y que para la ciudadanía no tenga ningún impacto legal por no quebrantarse ningún derecho constitucional, al contrario aportar a una mejor calidad de vida.

*Validación de la Propuesta*

**Tema:** MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y CEDULACIÓN QUE PRIVILEGIE LA EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE IMBABURA

**Elaborado por:** Econ. Mercedes Vásquez Jaramillo, previa a la obtención del grado de Magister en Administración de Negocios.

**Nombre del experto:** Diana Elizabeth Herrera Salazar

Título. Licenciada en Secretariado Ejecutivo

Cargo que desempeña: Jefe de Archivo Índice de la Dirección Provincial del Registro Civil de Imbabura

**Fecha:** 13-10-2011

**Simbología de la evaluación:**

**MA** = Muy Aceptable. **A** = Aceptable. **PA** = Poco Aceptable.

**MATRIZ DE EVALUACION**

N°	PARÁMETRO A EVALUAR	PA	A	MA	OBSERVACIONES
1	El tema de la propuesta es claro, original, trascendente e importante.			X	
2	La propuesta presenta una estructura lógica y coherente.			X	

3	Los objetivos de cada proceso de inscripción y cedulaación son claros y medibles.			X	
4	Los procesos tienen secuencia lógica en función de las necesidades de los usuarios.			X	
5	Las modificaciones propuestas están en relación con las actividades a realizar			X	
6	El proceso institucional utilizado es de fácil comprensión en función de la población a la que está dirigida.			X	
7	Los recursos utilizados son suficientes para cada proceso.			X	
8	La evaluación de cada proceso recoge los aspectos más relevantes.			X	
9	Con la ejecución de la propuesta se podrá mejorar la calidad en la atención al público de la Dirección Provincial de Registro Civil.			X	

Sugerencias: -----

-----

a) Firma de Experto.

C.C.  -----  
040663404-4

*Validación de la Propuesta*

**Tema:** “MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y CEDULACIÓN QUE PRIVILEGIE LA EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE IMBABURA”

**Elaborado por:** Econ. Mercedes Vásquez Jaramillo, previa a la obtención del grado de Magister en Administración de Negocios.

**Nombre del experto:** Gladys Mena Martínez

Título: Licenciada en Contabilidad y Computación

Cargo que desempeña: Jefe de Recursos Humanos de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

**Fecha:** 13-10-2011

**Simbología de la evaluación:**

**MA** = Muy Aceptable. **A** = Aceptable. **PA** = Poco Aceptable.

**MATRIZ DE EVALUACION**

N°	PARÁMETRO A EVALUAR	PA	A	MA	OBSERVACIONES
1	El tema de la propuesta es claro, original, trascendente e importante.		X		
2	La propuesta presenta una estructura		X		

	lógica y coherente.				
3	Los objetivos de cada proceso de inscripción y cedulaación son claros y medibles.		X		
4	Los procesos tienen secuencia lógica en función de las necesidades de los usuarios.		X		
5	Las modificaciones propuestas están en relación con las actividades a realizar		X		
6	El proceso institucional utilizado es de fácil comprensión en función de la población a la que está dirigida.		X		
7	Los recursos utilizados son suficientes para cada proceso.		X		
8	La evaluación de cada proceso recoge los aspectos más relevantes.		X		
9	Con la ejecución de la propuesta se podrá mejorar la calidad en la atención al público de la Dirección Provincial de Registro Civil.		X		

Sugerencias: -----

b) Firma de Experto.

C.C. 1001343670



*Validación de la Propuesta*

**Tema:** “MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y CEDULACIÓN QUE PRIVILEGIE LA EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE IMBABURA”

**Elaborado por:** Econ. Mercedes Vásquez Jaramillo, previa a la obtención del grado de Magister en Administración de Negocios.

**Nombre del experto:** Paquita Alexandra Aguirre Cadena

Título: Bachiller en Ciencias Sociales

Cargo que desempeña: Jefe Cantonal de Pimampiro de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

**Fecha:** 13-10-2011

**Simbología de la evaluación:**

**MA** = Muy Aceptable. **A** = Aceptable. **PA** = Poco Aceptable.

**MATRIZ DE EVALUACION**

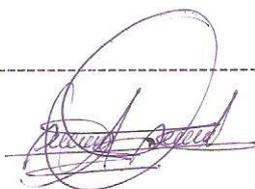
N°	PARÁMETRO A EVALUAR	PA	A	MA	OBSERVACIONES
1	El tema de la propuesta es claro, original, trascendente e importante.			X	
2	La propuesta presenta una estructura lógica y coherente.			X	

3	Los objetivos de cada proceso de inscripción y cedulaación son claros y medibles.			X	
4	Los procesos tienen secuencia lógica en función de las necesidades de los usuarios.			X	
5	Las modificaciones propuestas están en relación con las actividades a realizar			X	
6	El proceso institucional utilizado es de fácil comprensión en función de la población a la que está dirigida.			X	
7	Los recursos utilizados son suficientes para cada proceso.			X	
8	La evaluación de cada proceso recoge los aspectos más relevantes.			X	
9	Con la ejecución de la propuesta se podrá mejorar la calidad en la atención al público de la Dirección Provincial de Registro Civil.			X	

Sugerencias: -----

c) Firma de Experto.

C.C. 100169913-9



*Validación de la Propuesta*

**Tema:** “MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y CEDULACIÓN QUE PRIVILEGIE LA EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE IMBABURA”

**Elaborado por:** Econ. Mercedes Vásquez Jaramillo, previa a la obtención del grado de Magister en Administración de Negocios.

**Nombre del experto:** José Elias Piñán Mediavilla

Título: Licenciado en Artes Plásticas

Cargo que desempeña: Jefe Cantonal de Urcuquí de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura

**Fecha:** 13-10-2011

**Simbología de la evaluación:**

**MA** = Muy Aceptable. **A** = Aceptable. **PA** = Poco Aceptable.

**MATRIZ DE EVALUACION**

N°	PARÁMETRO A EVALUAR	PA	A	MA	OBSERVACIONES
1	El tema de la propuesta es claro, original, trascendente e importante.			X	
2	La propuesta presenta una estructura			X	

	lógica y coherente.				
3	Los objetivos de cada proceso de inscripción y cedulaación son claros y medibles.			X	
4	Los procesos tienen secuencia lógica en función de las necesidades de los usuarios.			X	
5	Las modificaciones propuestas están en relación con las actividades a realizar			X	
6	El proceso institucional utilizado es de fácil comprensión en función de la población a la que está dirigida.			X	
7	Los recursos utilizados son suficientes para cada proceso.			X	
8	La evaluación de cada proceso recoge los aspectos más relevantes.			X	
9	Con la ejecución de la propuesta se podrá mejorar la calidad en la atención al público de la Dirección Provincial de Registro Civil.			X	

Sugerencias: -----

d) Firma de Experto.

C.C. 100161230-6 

## CONCLUSIONES

1. La empresa pública ecuatoriana en el sector de registro civil ha experimentado varios cambios en los últimos años, no solo local sino nacional, sin embargo, continúa siendo el centro de críticas, por los procesos y recursos obsoletos utilizados en la mayoría de oficinas y lo lento del proceso físico y de la inoperancia del proceso informático.
2. Del análisis de demanda se realizó un estudio FODA, del cual se desprenden las modificaciones de beneficio interno y externo a los procesos de inscripciones y cedulaación con el fin de archivar de manera adecuada, óptima, excelente, eficaz y eficiente la información de cada ciudadano con un historial que interrelacione todos los hechos y actos civiles del mismo, haciendo posible una sola base de datos nacional que registre cada paso de vida del ciudadano dentro de territorio ecuatoriano.
3. Existe demanda insatisfecha del servicio de registro civil y cedulaación, no sólo por el estudio de la demanda y oferta, sino por el análisis de las encuestas efectuadas y la observación diaria, donde existen ocasiones en que se no dispone de material y/o recursos propios de la institución.

4. La investigación proporcionó datos, los cuales demostraron, que la gente necesita de un sistema que ahorre tiempo y molestias con los cuales se optimice la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la provincia de Imbabura.
5. Con el presente proyecto se concluye la factibilidad en la modificación e innovación del modelo de gestión para la calidad en los procesos de inscripciones y cedulação de forma física y tecnológica que optimice las operaciones para satisfacción de los usuarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura.
6. En cuanto al desarrollo del estudio técnico, se implementó directrices las cuales son obligatorias para el funcionamiento de la institución, a fin de lograr un desempeño armónico y eficiente de los funcionarios, acompañado de reducción en los tiempos de atención y de un sistema de seguimiento y evaluación de los procesos para verificar el cumplimiento de las mismas.

## RECOMENDACIONES

1. A la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura para que a la brevedad posible se implemente el Modelo de Gestión para la Calidad en los procesos de inscripciones y cedulaación y se convierta en el plan piloto a nivel nacional, con el fin de establecer a futuro los cambios y logros alcanzados.
2. A la Dirección General de Registro Civil para que basado en los resultados obtenidos a través de la aplicación del Modelo de Gestión para la Calidad en Imbabura, se replique a nivel nacional, de manera que optimice las operaciones para satisfacción de los usuarios cuando se acercan a inscribir sus actos y hechos civiles u obtener su cédula.
3. A la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura, para que elaboren y den fiel cumplimiento al cronograma anual de capacitación para los empleados y funcionarios, con el fin lograr cambio de actitud y mejoras en la calidad del servicio.
4. Al Gobierno Nacional para que los cambios que experimenta la empresa pública ecuatoriana en el sector de registro civil no sean sólo en abastecer periódicamente de especies valoradas, recursos materiales obsoletos sino más bien en implementar un sistema informático que opere de manera

efectiva la interrelación de los hechos y actos civiles de los ecuatorianos a nivel nacional.

5. A la sociedad imbabureña para que entienda y acepte de manera culta educada y con paciencia los cambios que se susciten en los procesos de registro civil, puesto que todo cambio en beneficio social involucra molestias al principio pero satisfacciones al final.
6. A las instituciones públicas y privadas para que retroalimenten con información de sus empleados el archivo informático nacional, y la misma sea canalizada por la Dirección de Registro Civil, beneficiando de manera directa y rápida, los resultados en los trámites públicos o privados para mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos y residentes en el país.
7. A los estudiantes, futuros profesionales para que propongan constantemente cambios e innovaciones en el sistema informático, que involucre tecnología avanzada para implementar programas que ahorren tiempo y molestias con los cuales el Registro Civil optimice la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la provincia de Imbabura.

## BIBLIOGRAFÍA

- 1.- ALMINATTY Kattia & PIEDRA María del Carmen. (2005). *Gerencia Integral en Salud*. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja – Ecuador.
- 2.- CASADO José Manuel. (2001). *El directivo del siglo XXI*. Barcelona – España: Ediciones Gestión 2000 S.A.
- 3.- CLARCIEV. (2009). *Revista del Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identificación y Estadísticas Vitales*. Centro América.
- 4.- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008).
- 5.- DECRETO EJECUTIVO N° 126 (11 de Diciembre de 1925).
- 6.- DECRETO SUPREMO N° 3020. (5 de Enero de 1965)
- 7.- DECRETO SUPREMO N° 278. (Abril 1976)
- 8.- DECRETO EJECUTIVO N° 818. (21 Diciembre de 2007).
- 9.- DECRETO EJECUTIVO N° 2283. (7 de Diciembre de 2004)
- 10.- DECRETO EJECUTIVO N° 331. (15 de julio 2005)
- 11.- DECRETO EJECUTIVO N° 8. (13 de Agosto de 2009).
- 12.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. *Folleto Informativo*.
- 13.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Junio 2006). *Revista Infórmate*.
- 14.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Junio 2007). *Revista Infórmate*.

- 15.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Septiembre 2007). *Revista Infórmate*.
- 16.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Octubre 2007). *Revista Dejando Huella*.
- 17.-DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Noviembre 2007). *Revista Infórmate*.
- 18.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Diciembre 2007). *Revista Infórmate*.
- 19.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Enero 2008). *Revista Infórmate*.
- 20.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Marzo 2008). *Revista Infórmate*.
- 21.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Abril 2008). *Revista Infórmate*.
- 22.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Junio 2008). *Revista Infórmate*.
- 23.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Julio 2008). *Revista Infórmate*.
- 24.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Agosto 2008). *Revista Infórmate*.
- 25.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Junio 2009). *Revista Infórmate*.
- 26.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN. (Julio 2009). *Revista Infórmate*.
- 27.- DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y

- CEDULACIÓN. (Octubre 2005). *Revista Anual de Registro Civil, Identificación y Cedulación*.
- 28.- D´SOUZA, Anthony. (2003). *Descubre tu liderazgo*. Bogotá – Colombia: Paulinas-Grupo Editorial Latinoamericano.
- 29.- ISO. (2008). *Norma Internacional ISO 9001*. Suiza
- 30.- LEY DE REGISTRO CIVIL. (actualizada a agosto de 2004). Corporación de Estudios y Publicaciones.
- 31.- REGISTRO OFICIAL N° 1252 (29 de Octubre de 1900)
- 32.- REGISTRO OFICIAL ÓRGANO DEL GOBIERNO DE ECUADOR N° 214 (2007)
- 33.- REGISTRO OFICIAL ÓRGANO DEL GOBIERNO DE ECUADOR N° 389 (2008)
- 34.- REGISTRO OFICIAL ÓRGANO DEL GOBIERNO DE ECUADOR N° 400 (2008)
- 35.- REGISTRO OFICIAL ÓRGANO DEL GOBIERNO DE ECUADOR N° 411 (2007)
- 36.- REGISTRO OFICIAL ÓRGANO DEL GOBIERNO DE ECUADOR N° 414 (2008)
- 37.- SALLENAVE, Jean – Paul. (2004). *La Gerencia Integral*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- 38.- SANDOVAL, Orlando. (1995). *Calidad y Participación, Reingeniería de Sistemas*. Ecuador: Ed. ABACO. 3ra. Edición.
- 39.- SANTILLAN, Peralvo María Fabiola y RAMOS, Naranjo Edgar G. (2005). *Gerencia de Recursos*. Universidad Técnica Particular de Loja. Loja – Ecuador.
- 40.- SILVA GARCIA, Francisco. (2000). *Administración Pública Local, SIASE* (Sistema Integrado de Administración Seccional Ecuador), SIMAFAL (Sistema Integrado Modelo de Administración Financiera, Control y Auditoría para Municipios de América Latina).
- 41.- VELASCO, Garcés María de Lourdes. (2005). *Planificación Estratégica aplicada a la Salud*. Universidad Técnica Particular de Loja, Loja – Ecuador.

## WEBGRAFIA

- 42.- <http://www.wikipedia.com/ISO 9001>. Recuperado 06-02-2010
- 43.- <http://www.monografias.com/serviciospublicos>. Recuperado 17-07-2010
- 44.- <http://www.wikipedia.com/registrocivil>. Recuperado 24-11-2008
- 45.- <http://www.registrocivil.cl/serviciospublicoschile>. Recuperado 24-11-2008
- 46.- <http://www.sitios.cl/directorio/serviciospublicos.htm>. Recuperado 24-06-2010
- 47.- <http://www.hoy.com.ec/suplemen/blanco38/negro1.htm> Recuperado 23-10-2008
- 48.- <http://www.5campus.com/leccion/calidadservicio> **RUIZ-OLALLA, M.C.**  
**2001):** Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos.  
AECA, Madrid. Recuperado 24-06-2010
- 49.- [http://es.wikipedia.org/wiki/Registro Nacional de Identificación y Estado Civil](http://es.wikipedia.org/wiki/Registro_Nacional_de_Identificación_y_Estado_Civil)
- 50.- [http://es.wikipedia.org/wiki/Registro Civil](http://es.wikipedia.org/wiki/Registro_Civil). Recuperado 26-07-2008
- 51.- [http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio de Registro Civil e identificación](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_Registro_Civil_e_identificación). Recuperado  
26-07-2008
- 52.- [http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/calidad-definicion-  
evolucion-historica.htm](http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/calidad-definicion-evolucion-historica.htm). Recuperado 23-05-2009
- 53.- [http://es.wikipedia.org/wiki/Registro civil España](http://es.wikipedia.org/wiki/Registro_civil_España). Recuperado 24-11-2008
- 54.- <http://www.registrocivil.el/ISO/boletin1.html>. Recuperado 06-02-2010

**ANEXOS**

## ANEXOS

- 1.- Encuesta a Funcionarios
- 2.- Encuesta a Usuarios o Clientes
- 3.- Validación de la Propuesta
- 4.- Fotografías
- 5.- Guías de Observación

## ANEXO 1



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
ENCUESTA A FUNCIONARIOS**

Encuesta dirigida a funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura con el fin de comprobar la necesidad de un modelo de gestión para la calidad en los procesos.

La información que Ud. brinde servirá para gestionar con eficiencia las operaciones de cédulación e inscripción y obtener satisfacción del usuario, por lo que se solicita contestar las siguientes preguntas subrayando su respuesta.

1. ¿Cómo define el comportamiento de las autoridades de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura?

Amable

Educado

Cortés

Descortés

Grosero

2. ¿Considera Ud. que el proceso que se sigue para cedulas e inscripciones es?

Muy oportuno

Medianamente oportuno

Poco oportuno

Nada oportuno

3. ¿Cómo considera usted que debe ser su grado de competencia (educación, habilidades y experiencia) en la atención al público?

Altamente competente

Medianamente competente

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| Poco competente | Nada competente |
|-----------------|-----------------|
4. ¿Considera usted que el espacio físico donde se prestan los diferentes servicios es?
- |            |          |
|------------|----------|
| Suficiente | Cómodo   |
| Práctico   | Incómodo |
5. ¿Cree que la Dirección Provincial de Registro Civil cuenta con equipamiento tecnológico?
- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| Suficiente      | Medianamente suficiente |
| Poco suficiente | Insuficiente            |
6. ¿La información escrita que existe satisface sus requerimientos de los servicios?
- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| Muy satisfactorio  | Satisfactorio      |
| Poco satisfactorio | Nada satisfactorio |
7. ¿Cree Ud. Que tiene la posibilidad de entregar un trato personalizado?
- |          |              |
|----------|--------------|
| Siempre  | Casi siempre |
| Rara vez | Nunca        |
8. ¿La cantidad de personal que atiende directamente en los procesos del Registro Civil es?
- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| Suficiente      | Medianamente suficiente |
| Poco suficiente | Insuficiente            |
9. ¿Cree Ud. que existe orden en la atención al público?
- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| Suficiente      | Medianamente suficiente |
| Poco suficiente | Insuficiente            |
10. ¿Considera Ud. que existen demoras en la atención, debido a?
- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| Fallas en el sistema | Falta de material |
|----------------------|-------------------|

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| Daño en los equipos | Todos los anteriores |
|---------------------|----------------------|
11. ¿Frente a las interrogantes de los usuarios, sus respuestas son?
- |             |             |
|-------------|-------------|
| Muy claras  | Claras      |
| Poco claras | Nada claras |
12. ¿Los datos del documento que Ud, entrega son claros, seguros y fiables?
- |          |              |
|----------|--------------|
| Siempre  | Casi siempre |
| Rara vez | Nunca        |
13. ¿Los requisitos exigidos para los trámites en el Registro Civil son?
- |            |              |
|------------|--------------|
| Demasiados | Suficientes  |
| Necesarios | Innecesarios |
14. ¿En qué época cree Ud. Que existe mayor afluencia de público en el Registro Civil?
- |                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| Período escolar        | Época electoral |
| Matrículas             | Inscripciones   |
| Campeonatos deportivos |                 |
15. ¿Considera que se debería elaborar un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar la atención en la Dirección Provincial de Imbabura?
- |                         |                 |
|-------------------------|-----------------|
| Muy de acuerdo          | De acuerdo      |
| Medianamente de acuerdo | Poco de acuerdo |
16. ¿Cree Ud. que se debe socializar entre los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil, el Modelo de Gestión de Calidad propuesto?
- |                |           |
|----------------|-----------|
| Muy necesario  | Necesario |
| Poco necesario |           |
17. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio en los Procesos del Registro Civil?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Medianamente de acuerdo

Poco de acuerdo

18. ¿Piensa Ud. que se deberían realizar evaluaciones periódicas de los procesos del Registro Civil?

Frecuentemente

Poco frecuente

Rara vez

Nunca

18. ¿En qué temas considera que debería capacitarse al personal de Registro Civil?

Atención al cliente

Clima laboral

Relaciones humanas

Todas las anteriores

19. ¿Considera Ud. que se debe contar con un plan de incentivos para brindar una mejor atención?

Muy importante

Importante

Medianamente importante

Poco importante

21. ¿La información que recibe por parte de las autoridades es?

Suficiente

Medianamente suficiente

Poco suficiente

Insuficiente

22. ¿Existen políticas que permitan un buen desenvolvimiento, de acuerdo a la realidad de cada Dirección Provincial?

Muy favorables

Favorables

Poco favorables

Nada favorables

23. ¿Cuenta con el apoyo de las autoridades de la Dirección Provincial, el Modelo de Gestión de Calidad?

Suficiente

Medianamente suficiente

Poco suficiente

Insuficiente

## ANEXO 2



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
ENCUESTA A USUARIOS**

Encuesta dirigida a clientes de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura con el fin de comprobar la necesidad de un modelo de gestión para la calidad en los procesos.

La información que Ud. brinde servirá para gestionar con eficiencia las operaciones de cedulação e inscripción y obtener satisfacción del usuario, por lo que se solicita contestar las siguientes preguntas subrayando su respuesta.

1. ¿Con qué frecuencia concurre a las dependencias de la Dirección Provincial de Registro Civil?

Muy frecuente

Frecuente

Poco frecuente

Nada frecuente

2. ¿Cómo califica usted la atención que recibió en el Registro Civil?

Excelente

Buena

Regular

Mala

3. ¿El trato que recibió por parte de los funcionarios del Registro Civil fue?

Muy satisfactorio

Satisfactorio

Poco satisfactorio

Nada satisfactorio

4. ¿Cómo valora el servicio de los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Imbabura?

- |         |           |
|---------|-----------|
| Amable  | Educado   |
| Cortés  | Descortés |
| Grosero |           |
5. ¿Considera usted que el Proceso que se sigue para la obtención de Cédulas e Inscripciones es?
- |               |               |
|---------------|---------------|
| Muy oportuno  | Oportuno      |
| Poco oportuno | Nada oportuno |
6. ¿Cómo considera usted el grado de competencia (educación, habilidades y experiencia) del personal que le atendió?
- |                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| Altamente competente | Medianamente competente |
| Poco competente      | Nada competente         |
7. ¿Considera usted que el espacio físico donde se prestan los diferentes servicios es?
- |            |          |
|------------|----------|
| Suficiente | Cómodo   |
| Práctico   | Incómodo |
8. ¿Cree que la Dirección Provincial de Registro Civil cuenta con equipamiento tecnológico?
- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| Suficiente      | Medianamente suficiente |
| Poco suficiente | Insuficiente            |
9. ¿La información escrita que existe satisface sus requerimientos de los servicios?
- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| Muy satisfactorio  | Satisfactorio      |
| Poco satisfactorio | Nada satisfactorio |
10. ¿Cuándo Ud. solicita una prestación, considera que recibe un trato personalizado?

- |          |              |
|----------|--------------|
| Siempre  | Casi siempre |
| Rara vez | Nunca        |
11. ¿La cantidad de personal que atiende directamente en los Procesos del Registro Civil es?
- |                 |                         |
|-----------------|-------------------------|
| Suficiente      | Medianamente suficiente |
| Poco suficiente | Insuficiente            |
12. ¿Cree Ud. que existe orden en la atención al público?
- |          |              |
|----------|--------------|
| Siempre  | Casi siempre |
| Rara vez | Nunca        |
13. ¿Considera Ud. que existen demoras en la atención, debido a?
- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| Fallas en el sistema | Falta de material    |
| Daño en los equipos  | Todos los anteriores |
23. ¿Cuando solicita información a los empleados del Registro Civil, las respuestas son?
- |             |             |
|-------------|-------------|
| Muy claras  | Claras      |
| Poco claras | Nada claras |
15. ¿Los datos del documento que Ud. recibe son claros, seguros, fiables?
- |          |              |
|----------|--------------|
| Siempre  | Casi siempre |
| Rara vez | Nunca        |
16. ¿Los requisitos exigidos para los trámites en el Registro Civil son?
- |            |              |
|------------|--------------|
| Demasiados | Suficientes  |
| Necesarios | Innecesarios |
24. ¿En qué época cree Ud. que existe mayor afluencia de público en el Registro Civil?
- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| Período escolar | Época electoral |
|-----------------|-----------------|

Matrículas	Inscripciones
------------	---------------

Campeonatos deportivos	
------------------------	--

25. ¿Considera que se debería elaborar un modelo de Gestión de Calidad para mejorar la atención en la Dirección Provincial de Imbabura?

Muy de acuerdo	De acuerdo
----------------	------------

Medianamente de acuerdo	Poco de acuerdo
-------------------------	-----------------

26. ¿Cree Ud. que se debe socializar entre los funcionarios de la Dirección Provincial de Registro Civil, el Modelo de Gestión de Calidad propuesto?

Muy necesario	Necesario
---------------	-----------

Poco necesario	
----------------	--

27. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar el servicio en los Procesos del Registro Civil?

Muy de acuerdo	De acuerdo
----------------	------------

Medianamente de acuerdo	Poco de acuerdo
-------------------------	-----------------

21. ¿Piensa Ud. que se deberían realizar evaluaciones periódicas de los Procesos de Registro Civil?

Frecuentemente	Poco frecuente
----------------	----------------

Rara vez	Nunca
----------	-------

22. ¿En qué temas considera que debería capacitarse al personal del Registro Civil?

Atención al cliente	Clima laboral
---------------------	---------------

Relaciones humanas	Todas las anteriores
--------------------	----------------------

23. ¿Considera Ud. que al contar con un plan de incentivos para los empleados, éstos brindarán una mejor atención?

Muy importante	Importante
----------------	------------

Medianamente importante

Poco importante

24. ¿Qué aspectos fundamentales, le gustaría que se consideren en los servicios que realiza el Registro Civil?

Aspectos físicos

Aspectos tecnológicos

Los procedimientos

Los tiempos

Las personas

Todos los anteriores

GRACIAS



### ANEXO 3



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
VALIDACIÓN PROFESIONAL**

Validación de profesionales expertos en el tema de la presente propuesta.

Las observaciones que Ud. brinde servirá para validar la factibilidad y aprobación de la propuesta en el trabajo final de investigación de la Econ. Mercedes, por lo que se solicita evaluar de acuerdo al siguiente cuestionario:

**Tema:** “MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DE INSCRIPCIONES Y CEDULACIÓN QUE PRIVILEGIE LA EFICIENCIA EN LAS OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE IMBABURA”

**Elaborado por:** Econ. Mercedes Vásquez Jaramillo, previa a la obtención del grado de Magister en Administración de Negocios

**Nombre del experto.**

Título. -----

Cargo que desempeña. -----

**Fecha.** -----

**Simbología de la evaluación:**

**MA** = Muy Aceptable. **A** = Aceptable. **PA** = Poco Aceptable.

<b>N°</b>	<b>PARÁMETRO A EVALUAR</b>	<b>PA</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	El tema de la propuesta es claro, original, trascendente e importante.				
2	La propuesta presenta una estructura lógica y coherente.				
3	Los objetivos de cada proceso de inscripción y cedulación son claros y medibles.				
4	Los procesos tienen secuencia lógica en función de las necesidades de los usuarios.				
5	Las modificaciones propuestas están en relación con las actividades a realizar				
6	El proceso institucional utilizado es de fácil comprensión en función de la población a la que está dirigida.				
7	Los recursos utilizados son suficientes para cada proceso.				
8	La evaluación de cada proceso				

	recoge los aspectos más relevantes.				
9	Con la ejecución de la propuesta se podrá mejorar la calidad en la atención al público de la Dirección Provincial de Registro Civil.				

Sugerencias: -----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Firma de Experto.

-----

C.C.

**ANEXO 4**  
**INSCRIPCION DE NACIMIENTO**  
**REGISTRO CIVIL DE IBARRA**





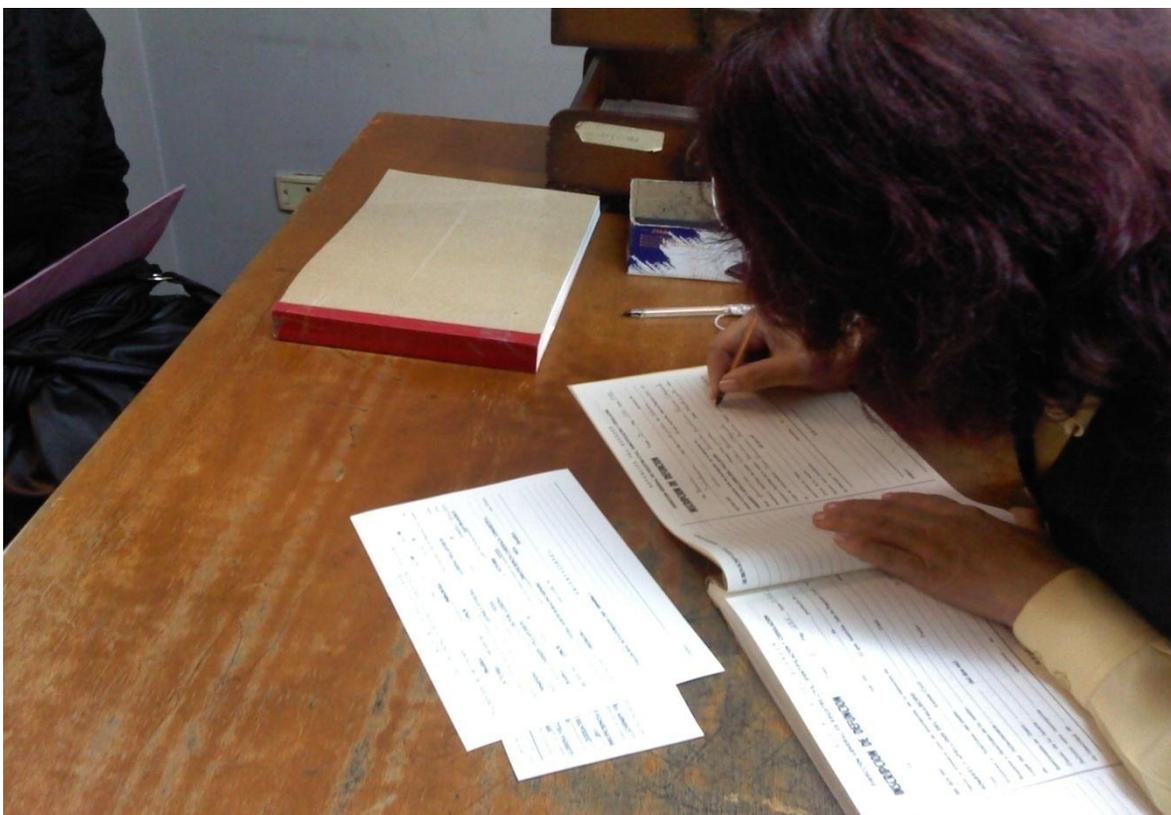
# INSCRIPCION DE MATRIMONIO

## REGISTRO CIVIL IBARRA



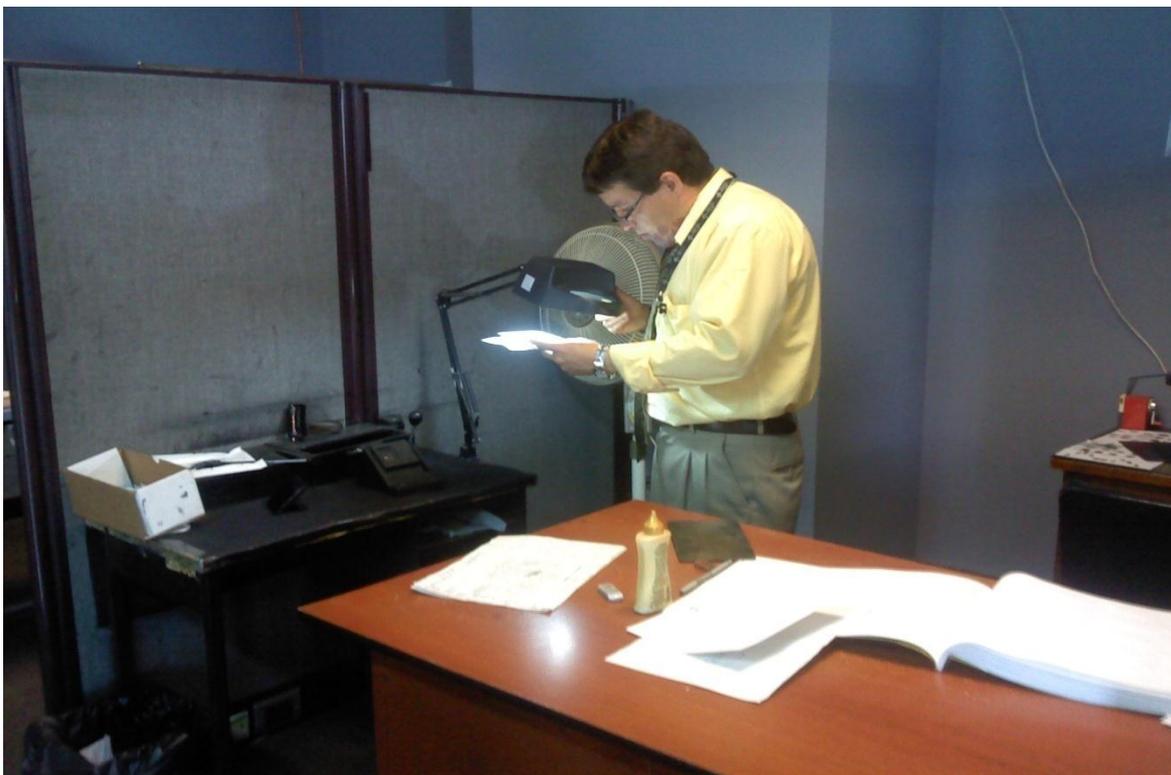
## INSCRIPCION DE DEFUNCION

### REGISTRO CIVIL IBARRA



## CEDULACIÓN DE PRIMERA VEZ

### REGISTRO CIVIL IBARRA



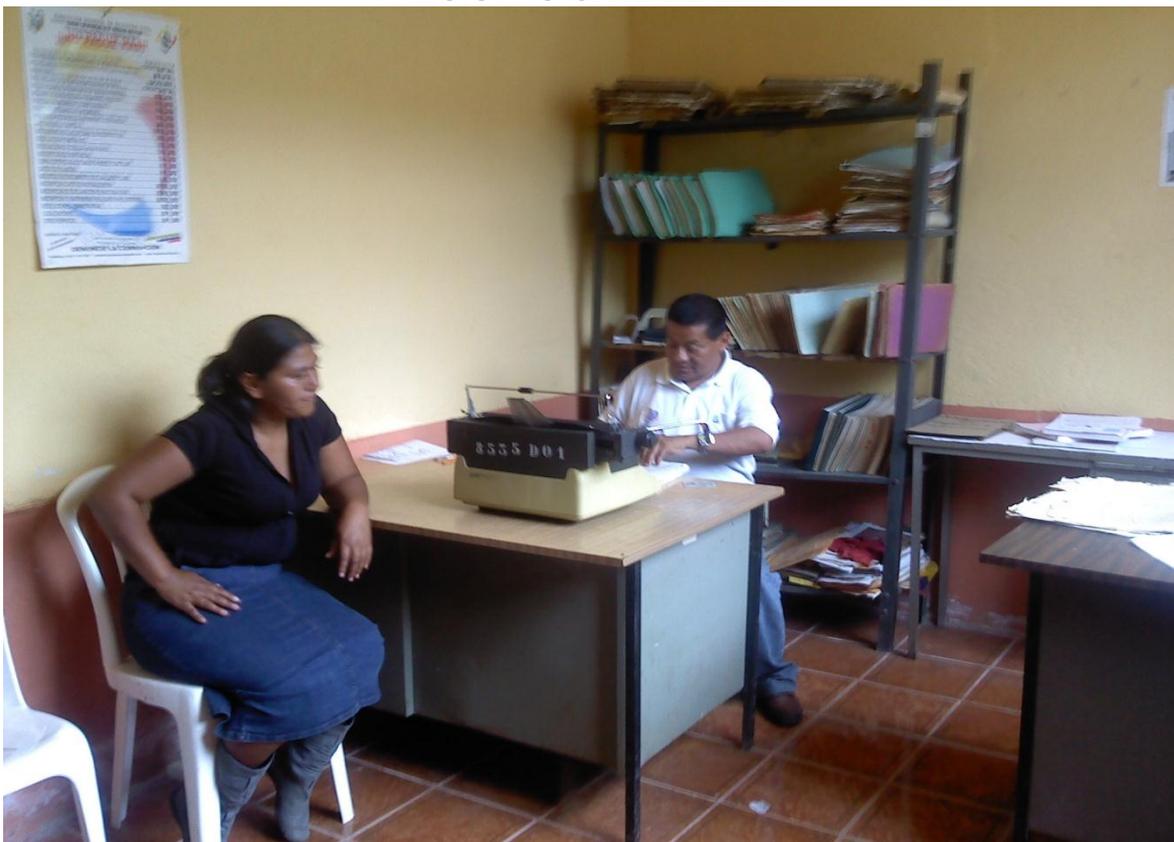


## RENOVACIÓN DE CÉDULAS

### REGISTRO CIVIL IBARRA



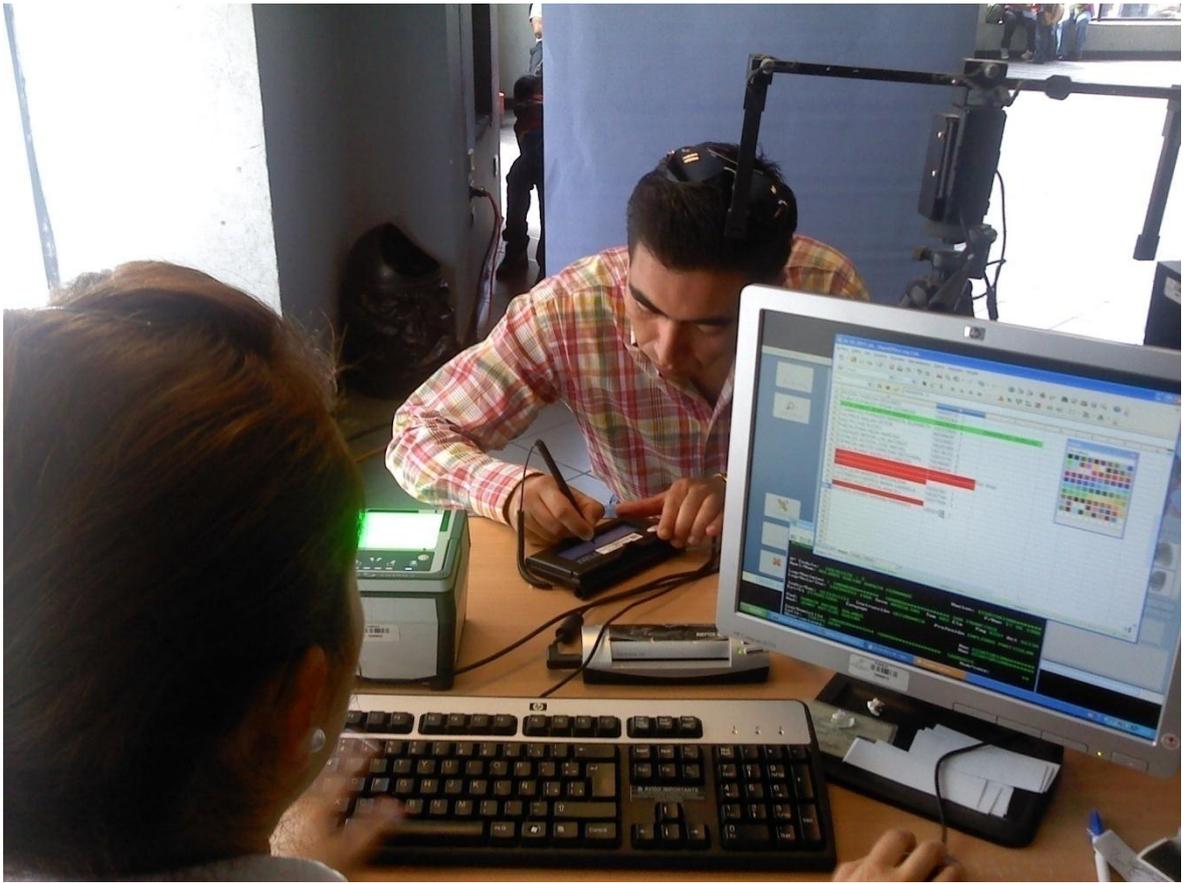
### REGISTRO CIVIL DE LITA



## NUEVO SISTEMA MAGNA

### REGISTRO CIVIL IBARRA





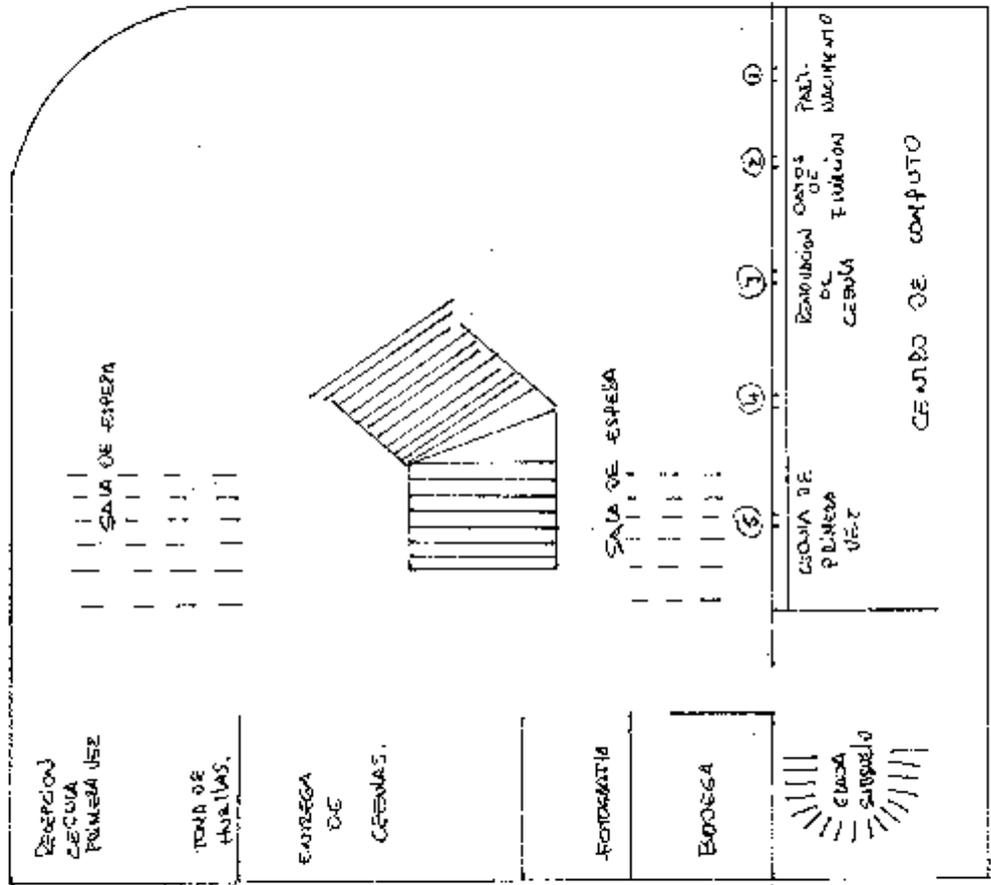
ANEXO 5

GUIAS DE OBSERVACION

CALLE SANCHEZ Y CIJUEÑES

CALLE VELASCO

PLANTA BAJA





SEGUNDA  
PLANTA.

