

# **PLAN DE ACCIÓN**

**DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**

---

**PROTOCOLO PARA LA REANUDACIÓN DE  
SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE  
REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN-  
DIGERCIC**

---

*Abril 2020*

*Lenín*



## PLAN DE ACCIÓN: PROTOCOLO DE REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN- DIGERCIC

RUBRO	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Ing. Adolfo Salcedo SUBDIRECTOR GENERAL	 FIRMADO DIGITALMENTE POR: ADOLFO GUSTAVO SALCEDO GLUCKSTADT
REVISADO POR:	Ab. Christian Chacha COORDINADOR GENERAL DE SERVICIOS	 FIRMADO DIGITALMENTE POR: CHRISTIAN ANDRES CHACHA RIVERA
REALIZADO POR:	Srta. Cynthia Velastegui García DIRECTORA DE GESTIÓN DEL CAMBIO Y CULTURA ORGANIZATIVA	 FIRMADO DIGITALMENTE POR: CYNTHIA ELIZABETH VELASTEGUI GARCIA
	Ing. Eduardo Bustamante Peñaherrera DIRECTOR DE SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN (E)	 FIRMADO DIGITALMENTE POR: EDUARDO MANUEL BUSTAMANTE PENAHERRERA
	Econ. Rodrigo Haro Salazar DIRECTOR DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN REGISTRAL	 FIRMADO DIGITALMENTE POR: RODRIGO ERNESTO HARO SALAZAR
	Ing., Danny Gordillo Sánchez DIRECTOR DE SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL (S)	 FIRMADO DIGITALMENTE POR: DANNY ROBERTO GORDILLO SANCHEZ
	Ing. Jaime Bonilla Espejo DIRECTOR DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS	 FIRMADO DIGITALMENTE POR: JAIME ARTURO BONILLA ESPEJO

## 1. OBJETIVO

Plantear alternativas de operación en las agencias de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación para la entrega de servicios en emergencia y post emergencia sanitaria presentada en el Ecuador mediante el análisis de la demanda existente comparada con la demanda actual de los servicios a nivel nacional durante los días de aislamiento.

## 2. ANTECEDENTE

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, de conformidad a la Ley Orgánica de Gestión de Identidad y Datos Civiles, "es una entidad de derecho público, desconcentrada, adscrita al ministerio rector del sector, con personalidad jurídica propia, dotada de autonomía administrativa, operativa y financiera. Será la encargada de la administración y provisión de servicios relacionados con la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas (...)".

En Suplemento del Registro Oficial N° 163 de 17 de marzo de 2020 se publicó el Decreto Ejecutivo N° 1017, suscrito por el señor Presidente de la República del Ecuador, Lic. Lenin Moreno Garcés, mediante el cual declara: "Estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud (...)".

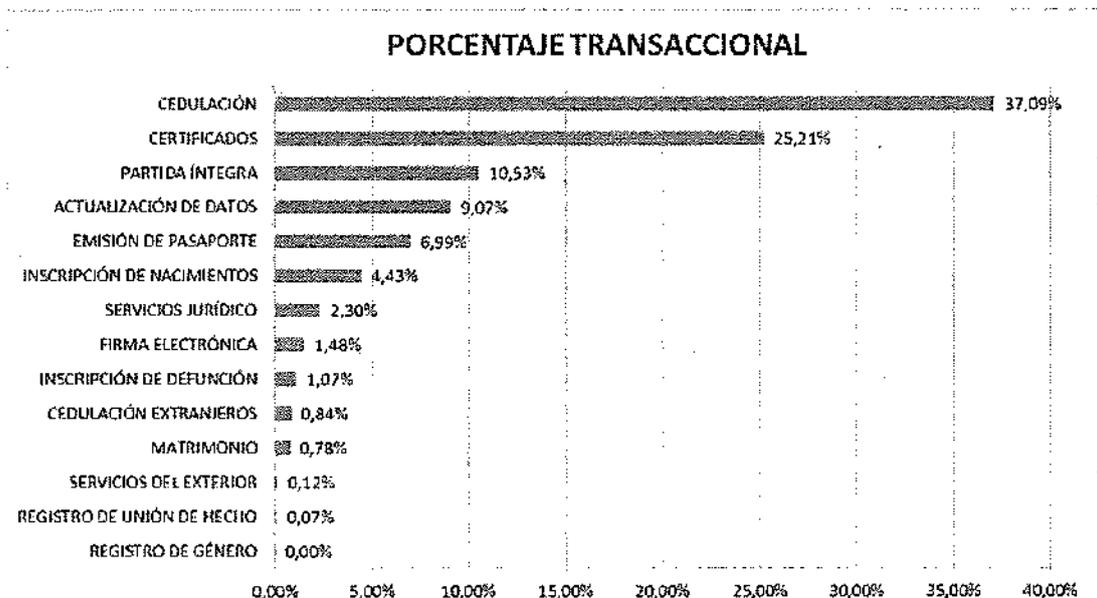
El artículo 6 del mencionado decreto, establece: "Respecto de la Jornada Laboral, dispone lo siguiente: a) Se suspende la jornada presencial de trabajo entre el 17 al 24 de marzo de 2020, para todos los trabajadores y empleados del sector público y del sector privado. El Comité de Operaciones de Emergencias Nacional, una vez evaluada el estado de la situación, podrá prorrogar los días de suspensión de la jornada presencial de trabajo. Para el efecto, los servidores públicos y empleados en general que su actividad lo permita, se acogerán al teletrabajo en todo el territorio nacional conforme el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076, de 12 de marzo de 2020 (...)".

Bajo este contexto, mediante reunión virtual de fecha 30 de marzo de 2020, el señor Subdirector General de la institución, dispone generar un plan de actividades para reactivar los servicios que brinda la DIGERCIC para implementarlo al momento que se reanuden las actividades presenciales. Para el efecto todas las direcciones implicadas o relacionadas con los servicios institucionales deben contribuir en la generación del plan por cada uno de ellos.

El proceso de reanudación a los servicios que ofrece la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, (DIGERCIC) debe ser un proceso muy controlado con la finalidad de evitar un posible contagio en relación a los índices de la pandemia de COVID-19, para lo cual se deberá dar cumplimiento, de forma eficaz, a las medidas preventivas y a los directrices emitidas por el COE nacional y autoridades competentes.

### 3. PROYECCIÓN DE LOS SERVICIOS ANTES DE LA DECLARATORIA DE PANDEMIA

El volumen transaccional de los servicios que la DIGERCIC provee a la ciudadanía se describe en el gráfico siguiente:



Fuente: Información generada 2019 y primer trimestre 2020 de la base transaccional SIR.

Anexo 1: Cifras detallada por provincias de cada uno de los servicios.

De la información detallada anteriormente, el 80% de la transaccionalidad de los servicios corresponde a los servicios de cedulación, certificados, partidas íntegras y actualización de datos. Por tanto son los servicios que se deben garantizar su normalización con mayor agilidad durante la reanudación de los servicios a nivel nacional.

### 4. REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS

En el contexto de la reanudación de los servicios institucionales, es necesario considerar las variables adecuadas (tiempo y espacios de movilidad) para la correcta operativización de los mismos; de tal manera que las decisiones y estrategias adoptadas para el efecto repercutan positivamente en el ciudadano y en el servidor.

Por tal motivo, las prioridades del Plan de Reanudación de los servicios institucionales son las siguientes:

#### PRIORIDADES PLAN DE REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS



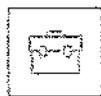
##### SER HUMANO

Lineamientos de seguridad y salud ocupacional. Incorporación de indumentaria especial para los servidores durante la prestación del servicio. Medidas y lineamientos para evitar la aglomeración de usuarios en las agencias, asegurar que se guarde la distancia entre cada persona.



##### ACCESIBILIDAD

Mecanismos y estrategias para la entrega del servicio a la ciudadanía considerando la capacidad instalada, la demanda insatisfecha y la demanda esperada. Planificar la logística necesaria para la entrega adecuada de los servicios.



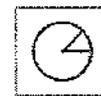
##### NORMATIVA

Documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Posibles cambios en los requisitos de los servicios. Posibles cambios en la ejecución de los procesos. Actualización de la documentación (registros, formatos) que se generan en la operación y su forma de almacenamiento.



##### CAPACITACIÓN

Necesidad de generar la capacitación al personal involucrado en la entrega de los servicios. Mantener la información oficial documentada. Permanente y ágil comunicación de los lineamientos establecidos a las unidades relacionadas con la atención al usuario.



##### METAS/RIESGOS

Revisar y de ser necesario actualizar los riesgos institucionales por cada proceso. Revisar y de ser necesario actualizar las metas de los objetivos e indicadores establecidos y generar planes de acción cuando sea necesario.

**PRIORIDAD METAS/OBJETIVOS**

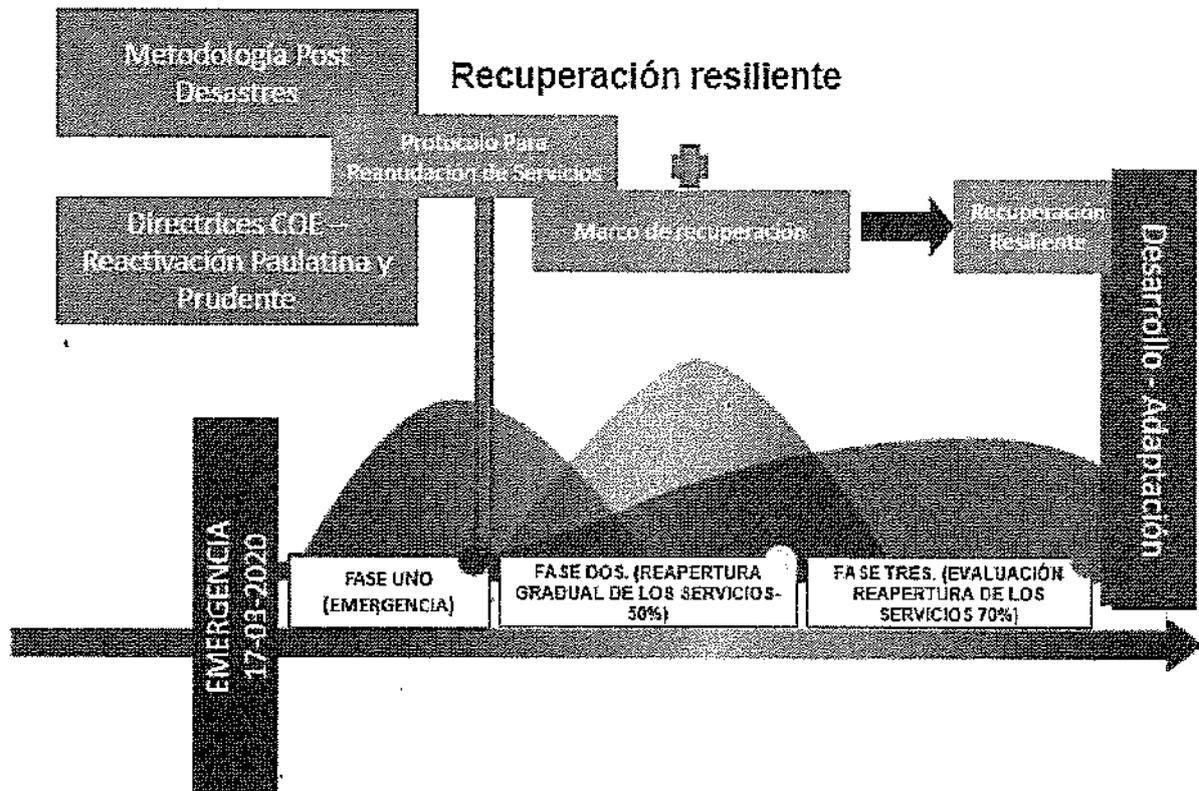
La planificación anual de las direcciones de la Coordinación General de Servicios, así como de la direcciones de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, están relacionadas directamente con la atención al usuario; por lo tanto es necesario revisar y replantear las metas propuestas sobre los objetivos establecidos considerando principalmente a aquellos indicadores que tienen relación con la transaccionalidad, tiempos de atención y cobertura geográfica.

**PRIORIDAD RIESGOS**

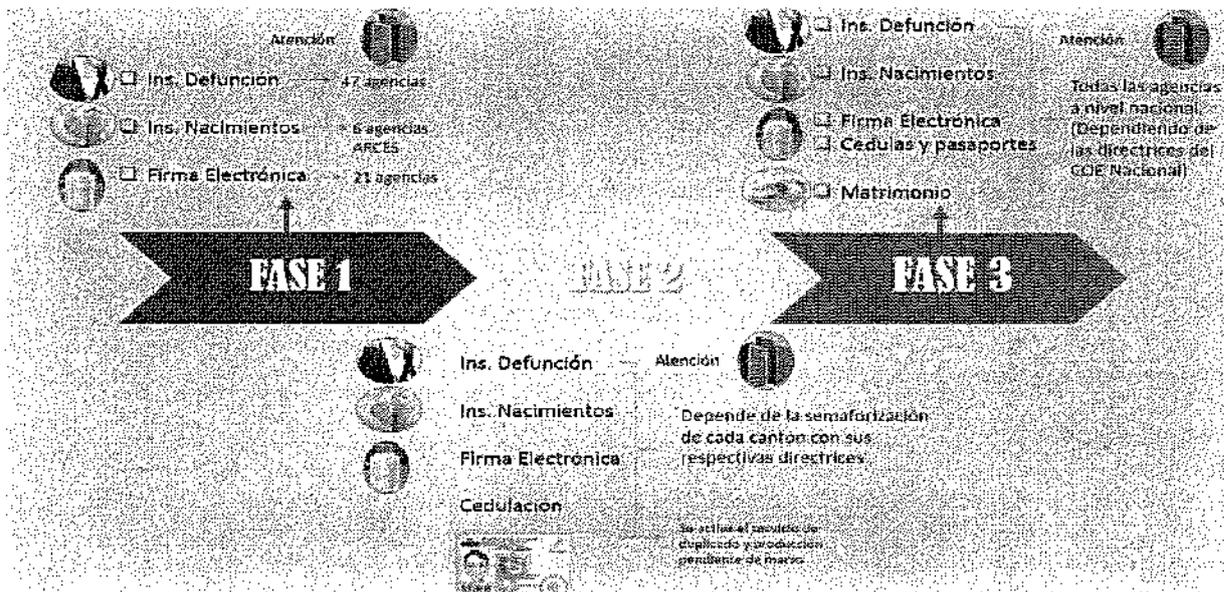
Cada Dirección perteneciente a la Coordinación General de Servicios, así como las Coordinaciones Zonales deberán efectuar la actualización de la matriz de riesgos cada quince (15) días, o dependiendo del pronunciamiento del COE nacional y de los COE Cantonales, considerando el riesgo biológico como transversal.

**METODOLOGÍA**

De acuerdo a las prioridades descritas anteriormente y tomando en consideración los siguientes parámetros: 1.- Metodología pos desastres 2.- Plan de reactivación formulado por el Gobierno Nacional para la activación de provincia y cantones según su semaforización, en el cual se establecieron tres (3) fases para la reanudación de los servicios que la DIGERCIC brinda a la ciudadanía a nivel Nacional.



En función de la metodología establecida se vincularon los servicios por cada fase que actualmente la DIGERCIC brinda e implementará de acuerdo a la semaforización establecida, a continuación, el detalle en el siguiente cuadro:



#### 4.1. FASE UNO (EMERGENCIA)

Es el período actual de emergencia en el cual se han venido otorgando ciertos servicios a la ciudadanía a nivel nacional.

Dichos servicios se lo vienen entregando de manera presencial y a través de la agencia virtual bajo la modalidad 24/7 los certificados registrales y de estado civil según el siguiente detalle:

##### ❖ INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN

Tabla Nro.1 Proceso, agencias y horario fase 1, servicio de inscripción de defunción

PROCESO	AGENCIAS	HORARIO
Para solicitar la inscripción de defunción la Dirección General del Registro Civil habilitó dos (2) canales para la prestación del servicio de manera presencial y posteriormente de manera virtual.	A partir del 17 de marzo de 2020, fecha en la cual se dio inicio al estado de emergencia sanitaria, el servicio de inscripción de defunción se encuentra habilitado en cuarenta y siete (47) agencias a nivel nacional.  Desde el tres (03) de abril de 2020 se implementó el servicio de solicitud de Inscripción de Defunción mediante la agencia virtual Online.	El horario de atención de manera presencial en agencias es de lunes a viernes, de 08:00am a 12:00pm, a excepción de Quito y Guayaquil cuyo horario es de 08:00am a 17:00pm.  La agencia virtual de Registro Civil, se encuentra habilitada las 24 horas del día los siete (7) días de la semana.

**Nota:** Para la inscripción de defunción se requiere el Informe Estadístico General de defunción (físico o electrónico) y la cédula de identidad del familiar quien solicita la inscripción de defunción, este puede ser hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.

## ❖ INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO

Tabla Nro. 2 Proceso, agencias y horario fase 1, servicio de inscripción de nacimiento

DESCRIPCIÓN	AGENCIAS	HORARIO
<p>Para la inscripción de nacimiento se habilitó seis (6) agencias ARCES del Registro Civil, para que los usuarios puedan inscribir de forma inmediata el nacimiento.</p> <p>De igual manera se habilitará veintidós (22) agencias a nivel nacional, para realizar las inscripciones de nacimiento, con la finalidad de mitigar el índice de subregistro, que pueda darse como resultado de la pandemia</p>	<p>A partir del 20 de abril de 2020 se inició la atención del servicio de inscripción de nacimiento en Establecimientos de Salud los cuales son: (ARCES Maternidad Matilde Hidalgo en Guayaquil, Hospital Gineco Obstétrico Ángela Loayza en Santa Rosa, Hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora, Hospital Gineco Obstétrico Nueva Aurora en Quito, Hospital Sagrado Corazón de Jesús y Hospital Martín Icaza</p> <p>A partir del día 04 de mayo se habilitará 22 agencias cabeceras provinciales a nivel nacional, para las inscripciones de nacimiento.</p>	<p>El horario de atención para el servicio es de lunes a viernes, de 08:00am a 12:00pm.</p>

**Nota:** Para la inscripción de nacimiento se requiere el informe Estadístico de Nacido Vivo (físico o electrónico); y, la cédula de identidad de los progenitores.

**Nota 1:** Para el caso en que los progenitores sean casados entre sí deberá asistir únicamente uno (1) de los progenitores a las instalaciones de la DIGERCIC, para la inscripción respectiva, de acuerdo al Art. 32 de la LOGIDAC.

**Nota 2:** Para el caso de que los progenitores no sean casados entre sí, es necesario la presencia de ambos a fin de establecer su filiación de forma obligatoria, por lo que en este caso se permitirá el ingreso a las instalaciones de la DIGERCIC de los dos (2) progenitores.

**Nota 3:** En caso de que el nacimiento sea sin atención médica, es necesaria la comparecencia de los progenitores y de sus dos (2) testigos que acrediten el hecho, por lo que se permitirán el ingreso de los (2) dos progenitores y los (2) dos testigos a las instalaciones de la DIGERCIC.

**Nota Importante:** En ninguno de los casos mencionados es necesaria la presencia del menor al momento de la inscripción.

## ❖ FIRMA ELECTRÓNICA

Tabla Nro. 3 Proceso, agencias y horario fase 1, servicio de emisión de certificado de firma electrónica.

DESCRIPCIÓN	AGENCIAS	HORARIO
<p>Para emitir el certificado de firma electrónica la Persona Natural o Jurídica debe ingresar primero a la plataforma del Banco Central para cargar la documentación habilitante, posterior a eso recibirá un correo de la DIGERCIC, confirmando la fecha en que se deberá acercarse a las oficinas de la Dirección General de Registro Civil, Identificación</p>	<p>A partir del 20 de Marzo se inició la atención del servicio de verificación, aprobación y emisión de certificado de firma electrónica en veintiún (21) agencias a nivel nacional.</p>	<p>El horario de atención para el servicio es de lunes a viernes de 08:00am a 12:00pm.</p>

**Nota:** Para emitir el certificado de firma electrónica la Persona Natural o Jurídica debe revisar la normativa correspondiente a cada tipo de certificado en la plataforma del Banco Central de Ecuador en el link:

<https://www.eci.bce.ec/solicitud-de-certificado-requisitos>

**Nuevo Certificado y Renovación:****Persona Natural:**

- Digitalizado de Cédula o pasaporte a Color
- Digitalizado de Papeleta de votación actualizada, (exceptuando a personas mayores a sesenta y cinco años, las ecuatorianas y ecuatorianos que habitan en el exterior, los integrantes de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, y las personas con discapacidad)
- Digitalizado de la última factura de pago de luz, agua o teléfono

**Persona Jurídica:**

- La empresa debe estar previamente registrada en el sistema
- Conocer el número de RUC de la empresa
- Digitalizado de Cédula o pasaporte a Color
- Digitalizado de Papeleta de votación actualizada Digitalizado del nombramiento o certificado laboral firmado por el Representante Legal
- Digitalizado de la Autorización firmada por el Representante Legal. (En caso de subrogación o delegación, adjuntar el oficio de encargo o delegación) Importante: Verificar que la autorización se encuentre dirigida al Director que se encuentre en funciones, según el modelo de oficio adjunto a continuación.

**Revocatoria:**

- Traslado de Funciones
- Cambio de nivel de firma
- Cesación de funciones
- Uso no permitido del certificado
- Pérdida del dispositivo criptográfico o medio de almacenamiento
- Terminación de la representación o extinción de la persona jurídica representada
- Inexactitudes graves en los datos aportados por el suscriptor para la obtención del certificado
- Que se detecte que las claves privadas del Suscriptor o de la AC han sido comprometidas
- Cambio de datos en el certificado.

**Recuperación de Certificado:**

- Olvido de clave.
- Inutilización de datos del soporte del certificado (problemas con el medio donde se encuentra almacenado el certificado).

❖ **CERTIFICADO DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL**

La Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación-DIGERCIC, con fecha 19 de marzo de 2020, emitió la **Resolución No.029-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2020**, a través de la cual resuelve, extender por una (1) sola vez, la vigencia de la cédula de identidad con plazo vencido o que se encuentre próxima a vencer, hasta por el plazo de tres (3) meses contados desde la declaratoria de estado de excepción.

Mediante de medios de difusión masiva, se comunicó que durante el estado de excepción, los ciudadanos ecuatorianos que no tengan en su poder el documento de la cédula de identidad, podrán obtener su **"CERTIFICADO DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL"**, a través de la Plataforma de Agencia Virtual de la DIGERCIC en el link: <https://apps.registrocivil.gob.ec/portalCiudadano/index.isf>, enfatizando que este documento contiene los mismos datos de la cédula de identidad, el cual deberá ser aceptado, sin excepción, por cualquier entidad pública o privada, entidades bancarias o corresponsables no bancarios, en cumplimiento a las directrices emitidas por el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos.

❖ **ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN REGISTRAL**

Tabla Nro. 4 Proceso, agencias y horario fase 1, servicio de actualización de la información registral

Para la actualización de la información registral derivada de la inscripción de defunción de usuarios, se habilitaron dos accesos remotos mediante VPN a servidores de la DSIR, para que rectifiquen los datos necesarios para la emisión de certificados de defunción, correcta asociación de cónyuges, verificación y levantamiento de bloqueo y datos sensibles, como fecha de defunción. Adicionalmente, un servidor se encarga de realizar la búsqueda y carga de las actas registrales necesarias para este servicio.	A partir del 30 de marzo de 2020 se inició la atención del servicio de actualización de información registral derivada de las inscripciones de defunción realizadas a nivel nacional.	Se brinda atención a los casos derivados de las inscripciones de defunción realizadas en forma presencial de 8:00am a 17:00pm y bajo demanda a las inscripciones realizadas mediante la agencia virtual las 24 horas del día.
---	---	---

**Nota:** El servicio sirve para cuando el cónyuge sobreviviente necesite obtener el certificado de identidad y estado civil, el mismo ya conste con los datos actualizados y poder realizar trámites públicos privados.

## 4.2. FASE DOS. (REAPERTURA GRADUAL DE LOS SERVICIOS- 50%)

De acuerdo a la extensión de las medidas sanitarias de aislamiento vigentes a la fecha en el país y de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía, se propone la reanudación gradual de los servicios citados a continuación.

Cabe mencionar que se vienen otorgando los servicios de certificados registrales y de estado civil a través de la agencia virtual bajo la modalidad 24/7.

### ❖ INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN

Tabla Nro.1 Proceso, agencias y horario fase 2, servicio de inscripción de defunción

SERVICIO	INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN
ESTRATEGIA INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a la semaforización de las provincias, las Coordinaciones Zonal previo informe, remitirá a la Coordinación General de Servicios la solicitud para la habilitar las agencias que sean necesarias para la prestación de los servicios, tomando en consideración los lineamientos emitidos por el COE Nacional, Provincial y Cantonal para el desarrollo para el desarrollo y cumplimiento del mismo.</li> </ul>
CAPACIDAD DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>El horario de atención de las agencias habilitadas, considerando el toque de queda será de 8:00 a 12:00</li> <li>Se verificara y se habilitará los operadores de módulo de acuerdo a la capacidad de la agencia con un máximo del 50% de operadores, según horarios establecidos.</li> <li>El servicio debe parametrizarse a razón de doce (12) inscripciones diarias por operador.</li> </ul>
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concluida la primera semana se deberá analizar la acogida que tuvo el servicio y se determinará si se debe incrementar o mantener la cantidad de operadores.</li> <li>El personal de la compañía de seguridad de la institución deberá permitir el acceso a la agencia, solo del solicitante o en casos de inscripción de nacimiento sin atención médica del solicitante más sus dos testigos, de requerir establecer filiación paterna, deberá permitir el acceso del padre y la madre del menor a ser inscrito, por ningún motivo será necesaria la presencia del niño. Asimismo, deberá verificar que los usuarios porten en todo momento mascarilla.</li> </ul>

**Nota:** Para la inscripción de defunción se requiere el Informe Estadístico General de Defunción (físico o electrónico) y la cédula de identidad del familiar quien solicita la inscripción de defunción, este puede ser hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.

### PRIORIDADES PARA LA REANUDACIÓN DEL SERVICIO INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN



#### SER HUMANO

Los servidores aplicarán obligatoriamente medidas primarias de prevención del contagio de virus:

- Distanciamiento social, tanto de los servidores como de las salas de espera y filas de los usuarios.
- Higiene de manos y evitar tocarse el rostro.
- Uso permanente de mascarillas.

**Servidores:** Los operadores de servicios deben mantener al menos dos (2) metros de distancia con el usuario en todo momento (validación de información).

**Usuarios:** El personal de la compañía de seguridad de la Institución, utilizará el material desinfectante de dotación previo el ingreso del



#### ACCESIBILIDAD

- Prioridad de atención a personas con discapacidad.
- Podrán solicitar el servicio de inscripción de defunción tomando en consideración el artículo 68 de la LOGIDAC.

usuario a la agencia, al interior de la agencia se determinará las rutas o espacios destinados para la ejecución del servicio, es necesario marcar en el piso las guías para distanciamiento social y ubicación del usuario para la espera.

Revisar el PLAN-DIGERCIC-2020-UBS-002

❖ INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO

Tabla Nro. 2 Proceso, agencias y horario fase 2, servicio de inscripción de nacimiento

SERVICIO	INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO
ESTRATEGIA INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se continúa con la plataforma virtual, con la finalidad de que las personas puedan sacar su turno en línea para la inscripción del neonato, la plataforma otorgará un límite máximo de turnos, dependiendo de la capacidad de cada agencia.</li> <li>Para las personas que no tengan acceso a internet, se habilitará una línea directa la cual será manejada por la Dirección de Gestión de Cambio y Cultura Organizativa que será la encargada de proceder a generar los turnos, de acuerdo a la disponibilidad de cada agencia.</li> </ul>
CAPACIDAD DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>El horario de atención de las agencias habilitadas, considerando el toque de queda será de 8:00 a 12:00</li> <li>Se verificará y se habilitará los operadores de módulo de acuerdo a la capacidad de la agencia con un máximo del 50% de operadores, según horarios establecidos.</li> <li>El servicio debe parametrizarse a razón de doce (12) inscripciones diarias por operador.</li> </ul>
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la primera semana se deberá considerar dos operadores de servicios de inscripciones de nacimiento por agencia, concluida la primera semana se deberá analizar la acogida que tuvo el servicio y se determinará si se debe incrementar o mantener la cantidad de operadores.</li> <li>El personal de seguridad de la institución deberá permitir el acceso a la agencia, solo del solicitante o en casos de inscripción de nacimiento sin atención médica del solicitante más sus dos testigos, de requerir establecer filiación paterna, deberá permitir el acceso del padre y la madre del menor a ser inscrito, por ningún motivo será necesaria la presencia del niño. Asimismo, deberá verificar que los usuarios porten mascarilla.</li> </ul>

**Nota:** Para la inscripción de nacimiento se requiere el Informe Estadístico de Nacido Vivo (físico o electrónico); y, la cédula de identidad de los progenitores.

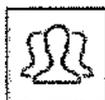
**Nota 1:** Para el caso en que los progenitores sean casados entre sí deberá asistir únicamente uno (1) de los progenitores a las instalaciones de la DIGERCIC, para la inscripción respectiva, de acuerdo al Art. 32 de la LOGIDAC.

**Nota 2:** Para el caso de que los progenitores no son casados entre sí, es necesario la presencia de ambos a fin de establecer su filiación de forma obligatoria, por lo que se permitirá el ingreso a las instalaciones de la DIGERCIC de los dos (2) progenitores.

**Nota 3:** En caso de que el nacimiento sea sin atención médica, es necesaria la comparecencia de los progenitores y de sus dos (2) testigos que acrediten el hecho, por lo que se permitirá el ingreso de los dos (2) progenitores y los dos (2) testigos a las instalaciones de la DIGERCIC.

**Nota Importante:** En ninguno de los casos es necesaria la presencia del menor al momento de la inscripción.

PRIORIDADES PARA LA REANUDACIÓN DEL SERVICIO INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO



SER HUMANO

Los servidores aplicarán obligatoriamente medidas primarias de prevención del contagio de virus:

- Distanciamiento social, tanto de los servidores como de las salas de espera y filas de los usuarios.
- Higiene de manos y evitar tocarse el rostro.



ACCESIBILIDAD

- Prioridad de atención a personas con discapacidad.
- Podrán solicitar el servicio de inscripción de nacimiento cualquiera de las personas consideradas en el artículo 32 de la LOGIDAC.

- Uso permanente de mascarillas.

**Servidores:** Los operadores de servicios deben mantener al menos dos metros de distancia con el usuario en todo momento (validación de información).

**Usuarios:** El personal de la compañía seguridad de la institución, utilizará el material desinfectante de dotación previo el ingreso del usuario a la agencia, al interior de la agencia se determinará las rutas o espacios destinados para la ejecución del servicio, es necesario marcar en el piso las guías para distanciamiento social y ubicación del usuario para la espera.

#### ❖ FIRMA ELECTRÓNICA

Tabla Nro. 3 Proceso, agencias y horario fase 2, servicio de firma electrónica.

SERVICIO	EMISIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA (TOKEN, ARCHIVO)
ESTRATEGIA INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación de emisión de certificado de firma electrónica en al menos veinticuatro (24) agencias a nivel nacional que sean dispuestas para el efecto.</li> </ul>
CAPACIDAD DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solicitud de certificado de Firma Electrónica será verificada y aprobada de acuerdo a la capacidad de emisión que se pueda tener en las agencias de forma presencial a nivel nacional debido a que un operador puede atender a cuatro (4) usuarios en una hora.</li> <li>• En la jornada laboral de cuatro (4) horas cada operador puede emitir dieciséis (16) certificados de firma electrónica.</li> <li>• La atención será de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm.</li> </ul>
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio estará disponible para personas naturales, jurídicas que previamente hayan registrado la solicitud en la plataforma del Banco Central del Ecuador y hayan cumplido con los requisitos correspondientes de acuerdo a la aprobación de la Dirección de Servicios Electrónicos de la DIGERCIC.</li> <li>• Se informará a través del correo electrónico al usuario, para la emisión del certificado de firma electrónica que será entregado únicamente a la persona que tiene aprobada la solicitud y consta en la programación que realice la Dirección de Servicios electrónicos.</li> </ul>

**Nota:** Para emitir el certificado de firma electrónica la Persona Natural o Jurídica debe revisar la normativa correspondiente a cada tipo de certificado en la plataforma del Banco Central de Ecuador en el link:

<https://www.eci.bce.ec/solicitud-de-certificado-requisitos>

#### Nuevo Certificado y Renovación:

##### Persona Natural:

- Digitalizado de Cédula o pasaporte a Color
- Digitalizado de Papeleta de votación actualizada, (exceptuando a personas mayores a sesenta y cinco años, las ecuatorianas y ecuatorianos que habitan en el exterior, los integrantes de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, y las personas con discapacidad)
- Digitalizado de la última factura de pago de luz, agua o teléfono.

##### Persona Jurídica:

- La empresa debe estar previamente registrada en el sistema
- Conocer el número de RUC de la empresa
- Digitalizado de Cédula o pasaporte a Color
- Digitalizado de Papeleta de votación actualizada Digitalizado del nombramiento o certificado laboral firmado por el Representante Legal
- Digitalizado de la Autorización firmada por el Representante Legal. (En caso de subrogación o delegación, adjuntar el oficio de encargo o delegación) Importante: Verificar que la autorización se encuentre dirigida al Director que se encuentre en funciones, según el modelo de oficio adjunto a continuación.

**Revocatoria:**

- Traslado de Funciones
- Cambio de nivel de firma
- Cesación de funciones
- Uso no permitido del certificado
- Pérdida del dispositivo criptográfico o medio de almacenamiento
- Terminación de la representación o extinción de la persona jurídica representada
- Inexactitudes graves en los datos aportados por el suscriptor para la obtención del certificado
- Que se detecte que las claves privadas del Suscriptor o de la AC han sido comprometidas
- Cambio de datos en el certificado.

**Recuperación de Certificado:**

- Olvido de clave.
- Inutilización de datos del soporte del certificado (problemas con el medio donde se encuentra almacenado el certificado).

❖ **CERTIFICADO DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL** ○

La Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación-DIGERCIC, con fecha 19 de marzo de 2020, emitió la **Resolución No.029-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2020**, a través de la cual resuelve, extender por una (1) sola vez, la vigencia de la cédula de identidad con plazo vencido o que se encuentre próxima a vencer, hasta por el plazo de tres (3) meses contados desde la declaratoria de estado de excepción.

Mediante de medios de difusión masiva, se comunicó que durante el estado de excepción, los ciudadanos ecuatorianos que no tengan en su poder el documento de la cédula de identidad, podrán obtener su **"CERTIFICADO DE IDENTIDAD Y ESTADO CIVIL"**, a través de la Plataforma de Agencia Virtual de la DIGERCIC en el link: <https://apps.registrocivil.gob.ec/portalCiudadano/index.jsf>, enfatizando que este documento contiene los mismos datos de la cédula de identidad, el cual deberá ser aceptado, sin excepción, por cualquier entidad pública o privada, entidades bancarias o corresponsables no bancarios, en cumplimiento a las directrices emitidas por el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos

❖ **SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN REGISTRAL** ○

Tabla Nro. 4 Proceso, agencias y horario fase 2, Actualización de la Información registral

<b>ESTRATEGIA INICIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo a la demanda en la necesidad de actualización de la información registral, derivada de la prestación de los servicios que se brinden en la fase dos (2), se habilitarán un número mayor de accesos remotos mediante VPN, para los servidores requeridos.</li> <li>• Adicional, de ser necesario, se incrementará el número de servidores que deben acudir al Archivo Nacional para realizar el conferimiento de Actas Registrales.</li> </ul>
<b>CAPACIDAD DE ATENCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se brindará atención a los casos derivados de las inscripciones de defunción realizadas en forma presencial de 08:00am a 17:00pm y a las inscripciones realizadas mediante agencia virtual las 24 horas del día.</li> <li>• Se verificará y se habilitarán tanto los accesos remotos como la asistencia al Archivo Nacional de los técnicos de archivo físico y digital, de acuerdo a la demanda de actualización de datos derivada de los servicios de inscripción y la emisión de certificados.</li> </ul>
<b>OBSERVACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluida la primera semana se deberá analizar la demanda del servicio y se determinará si se debe incrementar o mantener la cantidad de actualizadores.</li> </ul>

**NOTA:** Existe una cantidad determinada de actualizaciones en las que se necesita contar con el acta registral del hecho, ingresada en el sistema informático de la institución, por lo que se activará, de acuerdo a la demanda, el personal necesario en los archivos locales y archivo nacional para este fin, en el horario de 08:00am a las 15:00pm.

PRIORIDADES PARA LA REANUDACIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN REGISTRAL



**SER HUMANO**

Los servidores aplicarán obligatoriamente medidas primarias de prevención del contagio de virus:

- Distanciamiento social
- Higiene de manos y evitar tocarse el rostro.
- Uso permanente de mascarillas.

**Servidores:** Los técnicos de archivo físico y digital deben mantener al menos dos metros de distancia entre ellos.

**Usuarios:** El personal de seguridad de la compañía de seguridad de la institución, utilizará el material desinfectante de dotación previo el ingreso del usuario a la agencia, al interior de la agencia se determinará las rutas o espacios destinados para la ejecución del servicio, es necesario marcar en el piso las guías para distanciamiento social y ubicación del usuario para la espera.



**ACCESIBILIDAD**

- Se recibirán solicitudes de las agencias a nivel nacional.
- Se deberá evaluar constantemente la demanda para determinar la cantidad de actualizadores y gestionar los accesos remotos.
- Asistencia a las instalaciones de la DSIR para búsqueda y conferimiento e ingreso al sistema de actas registrales.

Revisar el PLAN-DIGERCIC-2020-UBS-002

❖ **SERVICIO DE CEDULACIÓN**

Tabla Nro. 5 Proceso, agencias y horario fase 2, servicio de Cedulación

<p><b>ESTRATEGIA INICIAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación de servicio de duplicado con la producción pendiente del mes marzo 2020 (104 cédulas en estado impresas y por imprimir a nivel nacional).</li> <li>• Activación del servicio de duplicado de cédula de identidad – Plataforma de Agencia Virtual en veintitrés (23) agencias a nivel nacional dispuestas para el efecto, una vez cumplidos los quince (15) días de producción y despacho de duplicado de cédula rezagadas del mes de marzo.</li> </ul>
<p><b>CAPACIDAD DE ATENCIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El duplicado de cédula en la agencia virtual debe parametrizarse a razón de veinte (20) usuarios por hora (80 diarios).</li> <li>• La atención será de lunes a viernes de 8:00am a 15:00pm.</li> </ul>

OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada Coordinación Zonal evaluará sus agencias y dispondrá la cantidad de recursos necesarios para brindar la atención del servicio, esto incluye personal de producción.</li> <li>• Despacho de duplicado de cédula rezagadas del mes de marzo, cada Coordinación Zonal deberá comunicarse con el usuario en el caso que tenga registrado un número telefónico.</li> <li>• Es indispensable que el área de producción actualice dentro del perfil de administración de SURI el estado de impreso, lo cual permitirá al sistema enviar un mensaje de texto de estado de la cédula al usuario.</li> <li>• Se informará a través de redes sociales que la asistencia a las agencias es únicamente para la persona que desea obtener el documento, en los únicos casos en el que puede el usuario estar acompañado es en los casos de menores de edad, adultos mayores y personas con discapacidad, siempre y cuando se respeten las medidas de bioseguridad.</li> <li>• El servicio estará disponible solamente para ecuatoriano.</li> <li>• El personal de seguridad de la institución deberá permitir el acceso a la agencia, solo del solicitante del servicio de duplicado.</li> <li>• La entrega de la cédula de duplicado es personal no puede ser retirada por un tercero.</li> <li>• Activar campañas comunicaciones sobre la reactivación del servicio de duplicado.</li> <li>• La Coordinación General de Servicios garantizará el stock necesario de insumos para la producción de cédulas, así como de ser necesario el mantenimiento de equipos.</li> </ul>
---------------	--

**RIESGOS**

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN RIESGOSA.	DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA O ACCIÓN A EJECUTAR	RIESGO RESIDUAL
Desplazamiento al lugar de trabajo y retorno al hogar en recorrido institucional.	Causaría: exposición a contagio de virus COVID 19.	En los recorridos institucionales se deberá guardar la distancia interpersonal con otras personas de al menos dos (2) metros.	Riesgo Residual Moderado
La toma de huella en el lector biométrico unidactilar	Causaría: exposición a contagio de virus COVID 19.	Limpiar con alcohol o gel el lector unidactilar después de cada entrega de cédula.	Riesgo Residual Moderado

**4.3. FASE TRES (EVALUACIÓN Y REACTIVACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS 70 %)**

Se revisará la información transaccional y semaforización de cada una de las provincias y cantones con la finalidad de ampliar la gama de servicios. De igual manera se vienen otorgando los servicios de certificados registrales y estado civil a través de la agencia virtual bajo la modalidad 24/7.

❖ **INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN**

Tabla Nro.1 Proceso, agencias y horario fase 2, servicio de inscripción de defunción

SERVICIO	INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIÓN
ESTRATEGIA INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo a la semaforización la Coordinación Zonal y la Coordinación General de Servicios habilitaran las agencias que sea necesarias para la prestación de los servicios, tomando en consideración los lineamiento emitidos por el COE Nacional, Provincial y Cantonal para el desarrollo para el desarrollo y cumplimiento del mismo.</li> </ul>

<p><b>CAPACIDAD DE ATENCIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El horario de atención de las agencias habilitadas, será de 8:00 a 15:00</li> <li>Se verificará y se habilitará los operadores de módulo de acuerdo a la capacidad de la agencia con un máximo del 70% de operadores, según horarios establecidos.</li> <li>El servicio debe parametrizarse a razón de dieciocho (18) inscripciones diarias por operador, tomando en consideración el tiempo de veinte (20) min. por defunción.</li> </ul>
<p><b>OBSERVACIONES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concluida la primera semana se deberá analizar la acogida que tuvo el servicio y se determinará si se debe incrementar o mantener la cantidad de operadores.</li> <li>El personal de la compañía seguridad de la institución deberá permitir el acceso a la agencia, solo del solicitante o en casos de inscripción de nacimiento sin atención médica del solicitante más sus dos testigos, de requerir establecer filiación paterna, deberá permitir el acceso del padre y la madre del menor a ser inscrito, por ningún motivo será necesaria la presencia del niño. Asimismo, deberá verificar que los usuarios porten mascarilla.</li> </ul>

**Nota:** Para la inscripción de defunción se requiere el Informe Estadístico General de defunción (físico o electrónico) y la cédula de identidad del familiar quien solicita la inscripción de defunción, este puede ser hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad.

**PRIORIDADES PARA LA REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS INSCRIPCIÓN DE DEFUNCION**



**SER HUMANO**

Los servidores aplicarán obligatoriamente medidas primarias de prevención del contagio de virus:

- Distanciamiento social, tanto de los servidores como de las salas de espera y filas de los usuarios.
- Higiene de manos y evitar tocarse el rostro.
- Uso permanente de mascarillas.



**ACCESIBILIDAD**

- Prioridad de atención a personas con discapacidad.
- Podrán solicitar el servicio de inscripción de defunción tomando en consideración el artículo 68 de la LOGIDAC.

**Servidores:** Los operadores de servicios deben mantener al menos dos (2) metros de distancia con el usuario en todo momento (validación de información).

**Usuarios:** El personal de la compañía de seguridad de la institución, utilizará el material desinfectante de dotación previo el ingreso del usuario a la agencia, al interior de la agencia se determinará las rutas o espacios destinados para la ejecución del servicio, es necesario marcar en el piso las guías para distanciamiento social y ubicación del usuario para la espera.

Revisar el PLAN-DIGERCIC-2020-UBS-002

❖ **INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO**

Tabla Nro.2 Proceso, agencias y horario fase 3, servicio de inscripción de nacimiento

SERVIDOR	INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO
<p><b>ESTRATEGIA INICIAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se continúa con la plataforma virtual, con la finalidad de que las personas puedan sacar su turno en línea para la inscripción del neonato, la plataforma otorgará un límite máximo de turnos, dependiendo de la capacidad de cada agencia.</li> <li>Para las personas que no tengan acceso a internet, se habilitará una línea directa la cual será manejada por la Dirección de Gestión de Cambio y Cultura Organizativa que será la encargada de procesar los turnos, de acuerdo a la disponibilidad de cada agencia.</li> </ul>

<p><b>CAPACIDAD DE ATENCIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El horario de atención de las agencias habilitadas, será de 8:00 a 15:00</li> <li>• Se verificará y se habilitará los operadores de módulo de acuerdo a la capacidad de la agencia con un máximo del 70% de operadores, según horarios establecidos.</li> <li>• El servicio debe parametrizarse a razón de dieciocho (18) inscripciones diarias por operador, tomando en consideración el tiempo de veinte (20) min por nacimiento.</li> </ul>
<p><b>OBSERVACIONES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluida la primera semana se deberá analizar la acogida que tuvo el servicio y se determinará si se debe incrementar o mantener la cantidad de operadores.</li> <li>• El personal de la compañía de seguridad de la institución deberá permitir el acceso a la agencia, solo del solicitante o en casos de inscripción de nacimiento sin atención médica del solicitante más sus dos testigos, de requerir establecer filiación paterna, deberá permitir el acceso del padre y la madre del menor a ser inscrito, por ningún motivo será necesaria la presencia del niño. Asimismo, deberá verificar que los usuarios porten de manera permanente mascarilla.</li> </ul>

**Nota:** Para la inscripción de nacimiento se requiere el Informe Estadístico de Nacido Vivo (físico o electrónico); y, la cédula de identidad de los progenitores.

**Nota 1:** Para el caso en que los progenitores sean casados entre sí deberá asistir únicamente uno (1) de los progenitores a las instalaciones de la DIGERCIC, para la inscripción respectiva, de acuerdo al Art. 32 de la LOGIDAC.

**Nota 2:** Para el caso de que los progenitores no son casados entre sí, es necesario la presencia de ambos a fin de establecer su filiación de forma obligatoria, por lo que se permitirá el ingreso a las instalaciones de la DIGERCIC de los dos (2) progenitores.

**Nota 3:** En caso de que el nacimiento sea sin atención médica, es necesaria la comparecencia de los progenitores y de sus dos (2) testigos que acrediten el hecho, por lo que se permitirá el ingreso de los dos (2) progenitores y los dos (2) testigos a las instalaciones de la DIGERCIC.

**Nota Importante:** En ninguno de los casos es necesaria la presencia del menor al momento de la inscripción.

**PRIORIDADES PARA LA REANUDACIÓN DEL SERVICIO DE NACIMIENTO**



**SER HUMANO**

Los servidores aplicarán obligatoriamente medidas primarias de prevención del contagio de virus:

- Distanciamiento social, tanto de los servidores como de las salas de espera y filas de los usuarios.
- Higiene de manos y evitar tocarse el rostro.
- Uso permanente de mascarillas.

**Servidores:** Los operadores de servicios deben mantener al menos dos (2) metros de distancia con el usuario en todo momento (validación de información).

**Usuarios:** El personal de la compañía de seguridad de la institución, utilizará el material desinfectante de dotación previo el ingreso del usuario a la agencia, al interior de la agencia se determinará las rutas o espacios destinados para la ejecución del servicio, es necesario marcar en el piso las guías para distanciamiento social y ubicación del usuario para la espera.



**ACCESIBILIDAD**

- Prioridad de atención a personas con discapacidad.
- Podrán solicitar el servicio de inscripción de nacimiento cualquiera de las personas consideradas en el artículo 32 de la LOGIDAC.

❖ **FIRMA ELECTRÓNICA**

Tabla Nro.3 Proceso, agencias y horario fase 3, servicio de firma electrónica

<p><b>ESTRATEGIA INICIAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación de emisión de certificado de firma electrónica en treinta y un (31) agencias a nivel nacional que sean dispuestas para el efecto.</li> </ul>
----------------------------------	--

<b>CAPACIDAD DE ATENCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La solicitud de certificado de Firma Electrónica será verificada y aprobada de acuerdo a la capacidad de emisión que se pueda tener en las agencias de forma presencial a nivel nacional debido a que un operador puede atender a cuatro (4) usuarios en una hora.</li> <li>En la jornada laboral de siete (7) horas cada operador puede emitir veintiocho (28) certificados de firma electrónica.</li> <li>La atención será de lunes a viernes de 8:00am a 15:00 pm.</li> </ul>
<b>OBSERVACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio estará disponible para personas naturales, jurídicas que previamente hayan registrado la solicitud en la plataforma del Banco Central del Ecuador y hayan cumplido con los requisitos correspondientes de acuerdo a la aprobación de la Dirección de Servicios Electrónicos de la DIGERCIC.</li> <li>Se informará a través del correo electrónico al usuario; para la emisión del certificado de firma electrónica que será entregado únicamente a la persona que tiene aprobada la solicitud y consta en la programación que realice la Dirección de Servicios electrónicos.</li> </ul>

**Nota:** Para emitir el certificado de firma electrónica la Persona Natural o Jurídica debe revisar la normativa correspondiente a cada tipo de certificado en la plataforma del Banco Central de Ecuador en el link:

<https://www.eci.bce.ec/solicitud-de-certificado-requisitos>

#### Nuevo Certificado y Renovación:

##### Persona Natural:

- Digitalizado de Cédula o pasaporte a Color
- Digitalizado de Papeleta de votación actualizada, (exceptuando a personas mayores a sesenta y cinco años, las ecuatorianas y ecuatorianos que habitan en el exterior, los integrantes de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, y las personas con discapacidad)
- Digitalizado de la última factura de pago de luz, agua o teléfono.

##### Persona Jurídica:

- La empresa debe estar previamente registrada en el sistema
- Conocer el número de RUC de la empresa
- Digitalizado de Cédula o pasaporte a Color
- Digitalizado de Papeleta de votación actualizada Digitalizado del nombramiento o certificado laboral firmado por el Representante Legal
- Digitalizado de la Autorización firmada por el Representante Legal. (En caso de subrogación o delegación, adjuntar el oficio de encargo o delegación) Importante: Verificar que la autorización se encuentre dirigida al Director que se encuentre en funciones, según el modelo de oficio adjunto a continuación.

##### Revocatoria:

- Traslado de Funciones
- Cambio de nivel de firma
- Cesación de funciones
- Uso no permitido del certificado
- Pérdida del dispositivo criptográfico o medio de almacenamiento
- Terminación de la representación o extinción de la persona jurídica representada
- Inexactitudes graves en los datos aportados por el suscriptor para la obtención del certificado
- Que se detecte que las claves privadas del Suscriptor o de la AC han sido comprometidas
- Cambio de datos en el certificado.

##### Recuperación de Certificado:

- Olvido de clave.
- Inutilización de datos del soporte del certificado (problemas con el medio donde se encuentra almacenado el certificado).

#### PRIORIDADES PARA LA REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS



**SER HUMANO**

Los servidores aplicarán obligatoriamente medidas primarias de prevención del contagio de virus:

- Distanciamiento social, tanto de los servidores como de las salas de espera y filas de los usuarios.
- Higiene de manos y evitar tocarse el rostro.
- Uso permanente de mascarillas.

**Servidores:** Los operadores de servicios deben mantener al menos dos (2) metros de distancia con el usuario en todo momento (validación de información).

**Usuarios:** El personal de la compañía seguridad de la institución, utilizará el material desinfectante de dotación previo el ingreso del usuario a la agencia, al interior de la agencia se determinará las rutas o espacios destinados para la ejecución del servicio, es necesario marcar en el piso las guías para distanciamiento social y ubicación del usuario para la espera.

Revisar el PLAN-DIGERCIC-2020-U8S-002



**ACCESIBILIDAD**

- Prioridad de atención a personas con discapacidad
- Podrán solicitar el servicio de emisión de certificado de firma electrónica cualquier persona que haya cumplido con los documentos habilitantes requerido en la plataforma del Banco Central del Ecuador en el link: <https://www.eci.bce.ec> en concordancia con el del Acuerdo Ministerial No. 012-2016 de 23 de mayo del 2016 emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

❖ **SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN REGISTRAL**

Tabla Nro. 4 Proceso, agencias y horario fase 3, servicio de actualización de la información registral

Objetivo	Indicadores (KPIs) de Seguimiento
<b>ESTRATEGIA INICIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se verificará y se habilitarán los técnicos de archivo físico y digital de acuerdo a la capacidad de las instalaciones de la DSIR con un máximo del 70% de operadores, según horarios establecidos.</li> </ul>
<b>CAPACIDAD DE ATENCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El horario de atención se mantendrá según el análisis de la demanda en las agencias y la habilitación de servicios en línea, con la finalidad de atender la totalidad de solicitudes de actualización de información registral.</li> </ul>
<b>OBSERVACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluida la primera semana se deberá analizar la demanda del servicio y se determinará si se debe mantener la cantidad de actualizadores.</li> </ul>

**NOTA:** Existe una cantidad determinada de actualizaciones en las que se necesita contar con el acta registral del hecho, ingresada en el sistema informático de la institución, por lo que se activará, de acuerdo a la demanda, el personal necesario en los archivos locales y Archivo Nacional para este fin, en el horario de 08:00am a 15:00pm

**PRIORIDADES PARA LA REANUDACIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN REGISTRAL**



**SER HUMANO**

Los servidores aplicarán obligatoriamente medidas primarias de prevención del contagio de virus:

- Distanciamiento social
- Higiene de manos y evitar tocarse el rostro.
- Uso permanente de mascarillas.



**ACCESIBILIDAD**

- Se recibirán solicitudes de las agencias a nivel nacional.
- Se deberá evaluar constantemente la demanda para determinar la cantidad de actualizadores y gestionar los accesos remotos.

**Servidores:** Los técnicos de archivo físico y digital deben mantener al menos dos metros de distancia entre ellos.

**Usuarios:** El personal de la compañía de seguridad de la institución, utilizará el material desinfectante de dotación previo el ingreso del usuario a la agencia, al interior de la agencia se determinará las rutas o espacios destinados para la ejecución del servicio, es necesario marcar en el piso las guías para distanciamiento social y ubicación del usuario para la espera.

Revisar el PLAN-DIGERCIC-2020-UBS-002

❖ SERVICIOS DE CEDULACIÓN

Tabla Nro.5 Proceso, agencias y horario fase 3, servicio de cedulación

SERVICIO	SERVICIO DE CEDULACIÓN
ESTRATEGIA INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activación gradual del servicio presencial a través de agendamiento previo en la plataforma de agencia virtual en cuarenta y un (41) puntos de impresión a nivel nacional.</li> <li>Activación del servicio presencial en agencias sin punto de impresión, se ejecutará previo informe remitido por la Coordinación Zonal.</li> </ul>
CAPACIDAD DE ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la jornada laboral de seis (6) horas cada operador puede enrolar mínimo a setenta y dos (72) personas, considerando que los lapsos atención en la etapa de validación y enrolamiento duran cinco (5) minutos, y dependerá de la capacidad instalada de la agencia.</li> <li>La atención será de lunes a viernes de 8:00am a 17:00pm.</li> </ul>
OBSERVACIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para reactivar el servicio presencial de cedulación se evaluará la semaforización de cada provincia</li> <li>Cada Coordinación Zonal evaluará sus agencias y dispondrá la cantidad de recursos necesarios para brindar la atención del servicio, esto incluye personal de recaudación, validación y enrolamiento y producción.</li> <li>Sobre el sistema de agendamiento de turnos para cédulas, la Coordinación General de TIC, previo RFS, emitido por la DSIC generará un sistema para el agendamiento de turno. La responsabilidad y el control sobre el agendamiento de cédulas será del Analista de Calidad Zonal, mismo que generará el listado de agendamientos un día previo a la atención y lo remitirá a las agencias destinadas para el efecto con fines de control en la atención.</li> <li>Se informará a través de redes sociales que la asistencia a las agencias es únicamente para la persona que desea obtener el documento, en los únicos casos en el que puede el usuario estar acompañado es del de menores de edad, adultos mayores y personas con discapacidad. (bioseguridad)</li> <li>El servicio estará disponible solamente para ecuatoriano.</li> <li>El servicio de cédulas para extranjeros se reanudará una vez que el MIREMH empiece a emitir órdenes de cedulación.</li> <li>Se informará a través de redes sociales que la asistencia a las agencias es únicamente para la persona que desea obtener el documento, en los únicos casos en el que puede el usuario estar acompañado es del de menores de edad, adultos mayores y personas con discapacidad quienes deberán cumplir con normas de bioseguridad.</li> <li>La Coordinación General de Servicios garantizará el stock necesario de insumos para la producción de cédulas, así como de ser necesario el mantenimiento de equipos.</li> </ul>

PRIORIDADES PLAN DE REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS



SER HUMANO



ACCESIBILIDAD

Los servidores aplicarán obligatoriamente medidas primarias de prevención del contagio de virus:

- Mantener la distancia interpersonal (al menos dos (2) metros), tanto de los servidores como de las salas de espera y filas de los usuarios.
- Higiene de manos y evitar tocarse el rostro.
- Uso permanente de mascarillas.

**Servidores:** Los operadores de servicios deben mantener al menos dos (2) metros de distancia con el usuario en todo momento (validación de información).

**Usuarios:** El personal de la compañía de seguridad de la institución, utilizará el material desinfectante de dotación previo al ingreso del usuario a la agencia, al interior de la agencia se determinará las rutas o espacios destinados para la ejecución del servicio, es necesario marcar en el piso las guías para distanciamiento social y ubicación del usuario para la espera.

Revisar el PLAN-DIGERIC-2020-UBS-002

## RIESGOS

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN RIESGOSA	DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA O ACCIÓN A EJECUTAR	MEDIDAS PARA ADMINISTRAR EL RIESGO	RIESGO RESIDUAL
Desplazamiento al lugar de trabajo y retorno al hogar en recorrido Institucional.	Causaría: exposición a contagio de virus COVID 19.	En los recorridos institucionales se deberá guardar la distancia interpersonal con otras personas de al menos 2 metros.	Medidas para Reducir la probabilidad de un Riesgo.	Riesgo Residual Moderado
Captura de datos biométricos de huellas y firma	Causaría: exposición a contagio de virus COVID 19.	Limpier con alcohol o gel los dispositivos de captura biométrica cada enrolamiento ejecutado.	Medidas para Reducir la probabilidad de un Riesgo.	Riesgo Residual Moderado
Contacto con superficies de los módulos de atención.	Causaría: exposición a contagio de virus COVID 19.	El trabajador deberá aplicar gel o alcohol en las superficies del módulo de atención.	Medidas para Reducir la probabilidad de un Riesgo.	Riesgo Residual Moderado

## ❖ SERVICIOS DE PASAPORTES.

Tabla Nro.6 Proceso, agencias y horario fase 3, servicio de cedulación

Servicio	EMISIÓN DE PASAPORTE
<b>ESTRATEGIA INICIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación del servicio presencial a través de agendamiento previo, en tres (3) agencias con punto de Impresión a nivel nacional. El agendamiento se realizará para los usuarios que tenían un turno registrado en los meses de marzo y abril 2020.</li> </ul>
<b>CAPACIDAD DE ATENCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El agendamiento de pasaportes debe parametrizarse a razón de cincuenta y cinco (55) usuarios diarios por cada operador, considerando que los lapsos atención en la etapa de validación y enrolamiento duran ocho (8) minutos, y dependerá de la capacidad instalada de la agencia.</li> <li>• La atención será de lunes a viernes de 8:00am a 17:00pm.</li> </ul>

OBSERVACIONES	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para reactivar el servicio presencial de pasaportes se evaluará la semaforización de cada provincia.</li> <li>• Los Coordinadores Zonales 6, 8 y 9 evaluarán las agencias San Blas (Cuenca), Gobierno Zonal Guayaquil y Matriz Iñaquito y dispondrán la cantidad de recursos necesaria para brindar la atención del servicio, esto incluye personal de recaudación y producción.</li> <li>• La Coordinación General de Servicios garantizará el stock necesario de insumos para la producción de pasaportes, así como de ser necesario el mantenimiento de equipos.</li> </ul>

PRIORIDADES PLAN DE REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS



SER HUMANO

Los servidores aplicarán obligatoriamente medidas primarias de prevención del contagio de virus:

- Mantener la distancia interpersonal (al menos 2 metros), tanto de los servidores como de las salas de espera y filas de los usuarios.
- Higiene de manos y evitar tocarse el rostro.
- Uso de mascarillas.

**Servidores:** Los operadores de servicios deben mantener al menos dos metros de distancia con el usuario en todo momento (validación de información).

**Usuarios:** El personal de seguridad de la institución, utilizará el material desinfectante de dotación previo el ingreso del usuario a la agencia, al interior de la agencia se determinará las rutas o espacios destinados para la ejecución del servicio, es necesario marcar en el piso las guías para distanciamiento social y ubicación del usuario para la espera.



ACCESIBILIDAD

- El servicio se priorizará para los usuarios que tenían agendamiento previo efectivo en el tiempo de aislamiento. No existe posibilidad de turnos adicionales.
- La Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizativa se comunicará con los usuarios que registraron un turno para el servicio en las agencias mencionadas anteriormente durante los meses de marzo y abril 2020, a fin de confirmar una nueva fecha y garantizar la atención de los mismos. Se informará a los usuarios a través de sus correos electrónicos, mensajes de texto o llamadas telefónicas, acerca del Reagendamiento de su turno. Se gestionará a través del correo [servicios@registrocivil.gob.ec](mailto:servicios@registrocivil.gob.ec) posibles inquietudes de los usuarios.
- No se apertura el agendamiento a través de la agencia virtual hasta concluir con todos los usuarios previamente agendados.
- La habilitación del servicio será gradual, primero las agencias que son puntos de impresión, una vez estabilizado el servicio y coordinada la logística necesaria se apertura las agencias satélite previo informe remitido por la Coordinación Zonal.
- Los operadores de servicios deben mantener al menos dos metros de distancia con el usuario en todo momento (validación de información, toma de datos biométricos).
- Para la entrega del pasaporte el operador de servicios deberá registrarlo como entregado al usuario para su posterior firma

RIESGOS

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN RIESGOSA.	DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA O ACCIÓN A EJECUTAR	MEDIDAS PARA ADMINISTRAR EL RIESGO	RIESGO RESIDUAL
Desplazamiento al lugar de trabajo y retorno al hogar en recorrido institucional.	Causaría: exposición a contagio de virus COVID 19.	En los recorridos institucionales se deberá guardar la distancia interpersonal con otras personas de al menos dos (2) metros.	Medidas para Reducir la probabilidad de un Riesgo.	Riesgo Residual Moderado
Contacto con superficies de los módulos de atención.	Causaría: exposición a contagio de virus COVID 19.	El trabajador deberá aplicar gel o alcohol en las superficies del módulo de atención.	Medidas para Reducir la probabilidad de un Riesgo.	Riesgo Residual Moderado

❖ SERVICIOS DE MATRIMONIO

Tabla Nro.7 Proceso, agencias y horario fase 3, servicio de matrimonios.

<b>ESTRATEGIA INICIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de una plataforma, donde se pueda agendar los turnos en línea, sin la necesidad, de que el usuario se acerque a las agencias del Registro Civil, el sistema estará habilitado para el caso de contrayentes solteros sin hijos.</li> <li>Para las personas que tengan hijos menores de edad y se necesite presentar curaduría lo deberán hacer de manera presencial.</li> </ul>
<b>CAPACIDAD DE ATENCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El agendamiento de matrimonios debe parametrizarse a razón de doce (12) solemnizaciones diarias por operador, tomando en consideración el tiempo treinta (30) min por matrimonio.</li> <li>La atención será en ciento setenta y cuatro (174) agencias a nivel nacional.</li> <li>La atención será únicamente en sede de lunes a viernes de 8:30am a 15:30pm</li> </ul>
<b>OBSERVACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se restringe la solemnización de matrimonios fuera de sede, (hasta que se adquiera la movilidad al 100%)</li> <li>Para la ceremonia se permitirá únicamente la presencia de los contrayentes y sus testigos.</li> <li>Se restringe totalmente el acceso de familiares e invitados a la solemnización.</li> <li>Se permite el acceso de un fotógrafo a cada agencia en horarios establecidos</li> </ul>

PRIORIDADES PLAN DE REANUDACIÓN DEL SERVICIO DE MATRIMONIO



**SER HUMANO**

Los servidores aplicarán obligatoriamente medidas primarias de prevención del contagio de virus:

- Distanciamiento social, tanto de los servidores como de las salas de espera y filas de los usuarios.
- Higiene de manos y evitar tocarse el rostro.
- Uso permanente de mascarillas.

**Servidores:** Los operadores de servicios deben mantener al menos dos (2) metros de distancia con el usuario en todo momento (validación de información).

**Usuarios:** El personal de la compañía de seguridad de la institución, utilizará el material desinfectante de dotación previo el ingreso del usuario a la agencia, al interior de la agencia se determinará las rutas o espacios destinados para la ejecución del servicio, es necesario marcar en el piso las guías para distanciamiento social y ubicación del usuario para la espera.

Revisar el PLAN-DIGERCIC-2020-UBS-002



**ACCESIBILIDAD**

- La Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizativa en Coordinación con la Dirección de Servicios de Registro Civil desarrollará y registrará el formulario de realización de matrimonio en la plataforma.
- El formulario a realizar permitirá la ejecución del servicio únicamente para el caso de matrimonio de dos personas solteras y sin hijos. Para los restantes casos se proporcionará al usuario información de requisitos necesarios y se explicará que el servicio se reanudará paulatinamente una vez levantadas las medidas dispuestas por el COE nacional de aislamiento.
- La Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizativa gestionará la habilitación del perfil correspondiente en la plataforma a servidores de las Coordinaciones Zonales designados para la recepción de las solicitudes y ejecución de matrimonio de los usuarios.
- El formulario debe permitir registrar y adjuntar documentos de los contrayentes y testigos para su posterior revisión.
- Los servidores con el perfil habilitado revisarán y validarán la información de los contrayentes registrada y adjunta en el formulario para el efecto, a fin de evitar reprocesos.
- Una vez validada la información de los contrayentes y testigos, se deberá generar una agenda de ejecución del servicio y se informará al usuario la fecha y hora de realización.
- De acuerdo a la demanda generada, se sugiere la atención en agencia al menos dos veces a la semana.
- Una vez efectuado el matrimonio, los usuarios podrán acceder a su nueva cédula de identidad.
- Prioridad de atención a personas con discapacidad

## PRIORIDAD NORMATIVA

A fin de evitar la actualización documental de los Procedimientos relacionados con los servicios, es prudente generar un único documento denominado Plan de Contingencia para la entrega del servicio, donde se coloquen las acciones emergentes a seguir y se manifieste que se activa el uso de la documentación bajo eventos de emergencia.

## 5. CONSIDERACIONES ADICIONALES

- El inicio en la ejecución de esta propuesta estará sujeta a las disposiciones del COE nacional, COE provincial y cantonales de los organismos de Control, autoridades competentes y Decretos emitidos por las autoridades frente al estado de emergencia sanitaria que atraviesa el País.
- Es de suma importancia que el trabajo sea coordinado y multidisciplinario a fin de evitar contraposición de disposiciones generando desconcierto en la ejecución de actividades. Por tal motivo las Direcciones y Unidades Administrativas no deben trabajar aisladas en la ejecución de lineamientos o documentos como el presente.
- **ATENCIÓN AL USUARIO.**

Es necesario generar directrices y lineamientos para la atención, complementarios al presente documento. Estos lineamientos deberán ser generados en coordinación de la Dirección de Gestión de Cambio y Cultura Organizativa, Coordinación General de Servicios y la Dirección de Comunicación Social y la Coordinación General Administrativa Financiera.

Es preciso realizar el seguimiento del avance en la operación de los servicios al pasar de los días a fin de determinar el tiempo de estabilización de la entrega de los mismos.

Coordinar con la Unidad de Bienestar Social y los Analistas de Calidad y Operaciones para impartir a los servidores las directrices y acciones para la atención al usuario, como por ejemplo: marcar en el piso las distancias en las filas en puntos de recaudación e información, apoyarse en los servidores de información o guardias (de ser el caso) para el ingreso a las agencias por grupos de usuarios dependiendo de la capacidad física de las mismas, una vez finalizado el servicio proceder con la evacuación inmediata del usuario, disponer a los responsables de agencia del constante monitoreo y ejecución ágil de los servicios a fin de reducir los tiempos de ciclo.

- Realizar las gestiones administrativas necesarias para minimizar el riesgo de contagio en las agencias de la DIGERCIC tanto de servidores como de usuarios.
- Efectuar un protocolo de fumigación en las diferentes oficinas luego del cierre de atención al usuario en el fin de la jornada laboral.
- Manejar adecuadamente mensajes en los distintos canales de atención de la institución sobre posibles quejas de los usuarios, para la cual, la Dirección de Gestión de Cambio y Cultura Organizativa en coordinación con la Dirección de Comunicación Social generarán scripts de respuestas a fin de reducir el impacto de las mismas.
- Es necesario considerar la capacidad operativa de las agencias ya que existen o pueden darse casos de servidores contagiados del virus o servidores que se encuentren dentro del cerco epidemiológico, lo cual mermaría la atención. Existe un documento interno.

