



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL
ESCUELA DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MENCION: GESTION POR RESULTADOS

(Aprobado por: RPC-SO-19-No.302-2016)

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título:
“Evolución del Registro Civil Ecuatoriano durante la década del 2009 al 2019”
Línea de Investigación:
Gestión administrativa y sociedad
Autora:
Sarabia Chiriboga Verónica Sofía
Tutor:
Dr. Pérez Figueiras Elfio

Quito – Ecuador

2020

DEDICATORIA

A mi esposo y mis hermosas hijas quienes son
el empuje en mi vida para siempre
ser mejor persona.

A mi madre en el cielo
y a mi padre que aún lo tengo en la tierra,
quienes, junto a mis suegros, me
han motivado a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mi amado Dios por sus bendiciones.

A mi tutor, Dr. Elfio Perez, por su
apoyo.

A la Universidad Israel y sus docentes
por todo el conocimiento impartido.

A mis hermanas y cuñada
por su incondicional apoyo en mi vida.

Índice

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL ARTÍCULO PROFESIONAL	5
2. DESCRIPCION GENERAL DEL ARTÍCULO	8
Justificación	8
2.1 Campo teórico conceptual empleado y principales autores consultados ...	8
2.1.1 Contextualización	8
2.1.2 Campo teórico	10
2.2 Investigaciones previas realizadas	18
2.3 Descripción del proceso investigativo realizado para el desarrollo del artículo	19
2.4 Valoración general del artículo en relación con su aporte a la sociedad y el	19
objetivo planteado	19
a) Resumen	20
b) Introducción	20
c) Materiales y Métodos	22
d) Resultados	23
e) Discusión	27
f) Conclusiones	28
g) Referencias bibliográficas	29

PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON ARTÍCULO PROFESIONAL

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL ARTÍCULO PROFESIONAL

Programa de maestría:	Administración Pública
Denominación del artículo:	Evolución del Registro Civil Ecuatoriano durante la década del 2009 al 2019
Autor/a del artículo:	Verónica Sarabia Chiriboga
Contextualización del tema en el mundo profesional (entorno administrativo, educativo o tecnológico)	<p>A nivel mundial, las entidades públicas, como el Registro Civil, son entidades colaterales, puesto que, en el estado, cumplen con diversas actividades funcionales, desde la función jurídico, concediendo identificación legal, hasta la generación y entrega de bases estadísticas vitales, bases cívicas para la elaboración del padrón electoral y, en ciertos países, bases para la aplicación de actividades benéficas.</p> <p>El registro civil es la principal fuente de información en un país, puesto que se pueden generar estadísticas que son de gran utilidad para los gobiernos, ya que les sirve para monitorear las condiciones de salud en la que se encuentra la población, para la elaboración de políticas requeridas para brindar atención a las personas con problemas más urgentes, considerando a aquellas poblaciones más dispuestas a ser aisladas de los registros de nacimientos o registros de defunción.</p> <p>En la década de los años 90', el archivo Centr</p>

del Registro Civil en el Ecuador, presentaba alto riesgo, tanto para los empleados como para toda la información de las fichas de huellas digitales y tarjetas índice, ya que estaban expuestos a cielos rasos deteriorados, estantes metálicos o cartones propensos a incendios e innumerables condiciones insalubres.

Por tal razón, desde aquella época, se anunciaba la urgente necesidad de modernizar el Registro Civil, para minimizar el riesgo de pérdida de información, ya que no existían sistemas informáticos, que permitan generar e integrar datos de los ciudadanos ecuatorianos, necesaria para las actividades propias de esta entidad, así como para la elaboración de padrones electorales. En el año 2008, las autoridades de turno, declaran estado de emergencia en el Registro Civil y solicitan la aprobación de presupuesto para su modernización, asumiendo el reto de convertirla en una entidad eficiente y transparente. El proceso inicia con un plan piloto en la ciudad de Guayaquil, con inversión en infraestructura tecnológica y civil, recursos humanos, marco legal y digitalización de documentos, generando óptimos resultados en la gestión de generación de cédula de identidad de manera digital.

El proyecto tuvo análisis de las mejores prácticas, y se replicó en las ciudades principales del país, aplicando el modelo de gestión en las actividades de los servidores públicos, en renovación y readecuación de edificios y oficinas, así como en el desarrollo tecnológico de los diferentes servicios al ciudadano; generando éxito, y réplica

	<p>del modelo en setecientas sesenta y dos oficinas que tiene el Registro Civil en el Ecuador.</p> <p>El cambio está reflejado, principalmente, en la automatización de procesos a través de una red tecnológica integral y en el servicio del personal antiguo y nuevo que demuestra el ímpetu de brindar una atención de calidad y de solución, a los diversos requerimientos de la ciudadanía.</p> <p>Sin embargo, la ciudadanía y las diferentes entidades públicas en el Ecuador, desconocen total o parcialmente, la trayectoria del servicio en el Registro Civil Ecuatoriano, evolucionado durante la última década.</p>
Campo del conocimiento:	Administración Pública
Línea de investigación institucional con la que se articula el artículo:	Gestión administrativa y sociedad
Objetivo general del trabajo de titulación:	Realizar un estudio de la evolución del Registro Civil en el Ecuador, respecto al servicio brindado a los ciudadanos.
Objetivos específicos:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar los problemas de la institución a inicios de sus funciones. 2. Identificar las buenas prácticas aplicadas para la evolución de la institución, durante la década del 2009 al 2019. 3. Evaluar el conocimiento de la ciudadanía respecto a la evolución del Registro Civil en el Ecuador.

2. DESCRIPCION GENERAL DEL ARTÍCULO

2.1 Justificación

Esta investigación es oportuna, puesto que busca informar sobre el desarrollo que tuvo el Registro Civil en el Ecuador, durante los últimos 10 años, lo cual brinda un aporte a toda la sociedad ecuatoriana, ya que podrá conocer sobre los inicios de dicha institución, y las necesidades estatales e institucionales, que le impulsó a mejorar sus procesos y satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.

2.2 Campo teórico conceptual empleado y principales autores consultados

2.2.1 Contextualización

El Registro Civil es una entidad estatal, cuya actividad es regular los sucesos concernientes con el estado civil de las personas, tales como: nacimientos, matrimonio y defunciones.

Al nacimiento de una persona, es obligatorio inscribirlo en el Registro Civil, de tal manera que el Estado lo reconozca, para otorgar un documento que identifique al recién nacido, con el detalle de sus datos como nombres, apellidos, fecha de nacimiento, nacionalidad, entre otros datos; caso contrario, si no se realiza la inscripción, un individuo no existe para el país, y consecuentemente, queda por fuera del sistema, sin tener los beneficios de servicios públicos como educación y salud.

Por otro lado, al inscribir un matrimonio o divorcio, se salvaguardan las herencias de los integrantes de la pareja; y al registrar un fallecimiento se habilita el derecho de sucesión.

Otra función importante del Registro Civil es la gestión de la información para el censo electoral, que se la lleva de manera obligatoria en muchos países; así como para la protección de familias numerosas, para que puedan contar con mayores beneficios y oportunidades de vivienda.

El Estado debe considerar la información fiable acerca de todos los ciudadanos, por lo cual la gestión que realizan los registros civiles es muy importante, para el logro de

actividades de protección social y desarrollo de políticas, con beneficio para el mismo Estado, así como para los derechos de los ciudadanos.

Según Pérez y Gardey (2014):

con respecto a los orígenes del Registro Civil, afirman que sus antecedentes históricos, se encuentran en los censos que se llevaban a cabo en algunas civilizaciones de Oriente, la recolección de datos censales en el reinado de Servio Tulio en el Imperio Romano, y ya en el siglo II, nacieron las normas de filiación y se volvió obligatorio el registro de los recién nacidos. Más tarde, en el Medioevo, el catolicismo se expandió, lo que dio a la iglesia católica el poder de controlar el matrimonio y el bautismo, con partidas expedidas para su registro. También en Francia, en el año 1787, Luis XVI, permitió el libre culto junto con la creación de un registro civil en el cual debía dejarse constancia del nacimiento, matrimonio y defunción de sus habitantes frente a representantes de la justicia real. Un siglo más tarde, muchos países adoptaron el registro civil, aunque en algunos casos su evolución fue gradual y comenzó siendo una institución exclusiva de las ciudades medianas y grandes. (p.1)

Según la ponencia presentada en el IV Encuentro de Directores de Registro Civil de Latinoamérica (2007), “desde hace varias décadas, los actores estatales, la sociedad civil y los organismos internacionales, realizaron importantes esfuerzos para desarrollar medidas que permitan alcanzar una mejora en los niveles de cobertura del registro civil en los países que integran la región de América Latina y el Caribe, con especial énfasis en la problemática del sub registro de nacimientos.”

El registro de nacimientos y el derecho a la identidad, tuvo un importante impulso en los últimos años, respondiendo a la búsqueda de generar soluciones sustentables para hacer frente a antiguos retos sociales, como la exclusión de sectores vulnerables, generando obstáculos para el fortalecimiento de la gobernabilidad y el ejercicio democrático. Adicionalmente, surge con fuerza la necesidad de contar con sistemas informáticos que proporcionen datos reales de la dinámica poblacional de cada país, a partir de los cuales se pueden generar diagnósticos e introducir criterios de eficacia y eficiencia en el diseño e implementación de políticas.

El desafío más importante del Registro Civil en el Ecuador, fue en el terreno técnico, para definir el desarrollo y renovación del sistema; y el paso más apropiado que tomó, fue el lograr cambios a través de la ejecución de Tecnologías de la Información y Comunicación

(TICs), que actualmente brindan excelentes beneficios para el crecimiento de una institución moderna y transparente.

2.2.2 Campo teórico

En el presente artículo, se trabajó esencialmente con los siguientes conceptos:

- Registro Civil en el Ecuador
- Gestión por procesos
- Servicio al ciudadano

Registro Civil en el Ecuador

Según Saltos (2015), en su blog (www.registrocivil.gob.ec) comenta que “a inicios del Siglo XIX, el General Eloy Alfaro presentó un proyecto de Ley ante el Congreso Nacional, con el fin de regular el registro de nacimientos, matrimonios civiles y defunciones. El decreto fue aprobado y firmado por los Legisladores de turno y se asignó como primer Director General de la Institución, el escritor Manuel J. Calle.”

En 1924, en la ciudad de Guayaquil se adoptó el sistema de identidad a través de impresiones realizadas digitalmente, y se aprueba la Ley de Identificación, constituyendo una agencia en Quito y otra en Guayaquil; adicionalmente, se definen algunos tipos de cédulas de identificación: para ciudadanos que tengan profesión, aquellos que se dedicaban al comercio, y en función a sus salarios, este documento era similar a la cédula tributaria de aquellos años.

En 1952, se elaboró un documento especial para identificación del ciudadano con dactiloscopia (huellas digitales), tuvo diversas coloraciones, que se denominó “cédula popular”, incrementando su valor de 5 a 50 sucres, de acuerdo a la misma Ley. En aquella época, un ciudadano era considerado mayor de edad al cumplir 21 años de edad, hasta que, en el año 1970, se modificó la Ley, reduciendo la edad a 18 años de edad, y se definió que la entidad estaría a cargo del Ministerio de Gobierno y el Tribunal Supremo Electoral, delegando otras funciones, así como el cambio de su nombre a Registro Civil y de Identificación Ciudadana.

En 1975, se dio inicio a la sistematización, con un centro de cómputo, en el cual se procesaba la toda la información de la ciudadanía en cintas magnéticas, con el fin de elaborar registros para el padrón electoral. Se instaló un sistema de IBM del Ecuador, que mantenía los datos de manera sintetizada, se almacenaba la información en equipos digitadores de

disquetes y posteriormente se cambiaba a cintas magnéticas, para empatar con el sistema central e ir generando un registro con detalle de las tarjetas índices. En 1979, se emitieron partidas de nacimiento y cédulas para entrega al público.

En 1982, se suscribió un contrato de arrendamiento para cambiar el equipo, logrando el registro de los recién nacidos en la ciudad de Quito, para posterior generalización de prestación del servicio en la oficina de Guayaquil, y paulatinamente a las diferentes capitales. En 1991, se cambió el arrendamiento del equipo a uno más actualizado denominado modelo B50, con el sistema “AS/400”, lo que permitió extender la atención de servicios hacia veinte y cinco puntos computarizados en todo el país, para posterior ampliación a 33 puntos incluido Galápagos, a través de un nuevo contrato con IBM del Ecuador.

En el transcurso del tiempo, el Registro Civil fue adoptando otras funciones, sin embargo, la operación era poco técnica, lo que significó un estancamiento, reflejando una mala imagen de las entidades del estado, por la mala atención y entrega de servicios a los ciudadanos de manera ineficiente, presentaba deterioro en las instalaciones de sus oficinas principales, apilaban gran cantidad de fichas dactilares y tarjetas índice en estantes metálicos y cartones improvisados, ubicados en dos salones con cielos rasos totalmente deteriorados, poniendo en alto riesgo de incendio a los documentos de todos los ciudadanos ecuatorianos e inclusive a los funcionarios que laboraban en dichas condiciones. Adicionalmente, la corrupción era el día a día a las afueras de las oficinas, donde los tramitadores cobraban su servicio a los usuarios, para evitarles la espera de aproximadamente cuatro horas y media, para todo tipo de trámite.

Desde la presidencia de Sixto Durán Ballén (1992-1996) se anunciaba la necesidad de renovar el Registro Civil, sin embargo, no pasaba de ofrecimientos. En el año 2004, el CONAM (Consejo Nacional de Modernización), pretendió reformar y modernizar a la institución, pero no tuvo éxito.

Finalmente, durante la administración del expresidente Rafael Correa Delgado, en el año 2008, se declaró el estado de emergencia y se solicitó la asignación de recursos para ejecutar el tan esperado cambio, a fin de certificar el derecho a la identificación de los ciudadanos en el Ecuador y dar marcha a su completa modernización. El proyecto fue aprobado con un presupuesto que ascendería a 103.730.690 usd, del cual su primera fase fue aplicado al mejoramiento de atención al ciudadano con un plan piloto en la ciudad de Guayaquil. La inversión gubernamental, ascendió a 5'000.000 usd destinados para la adquisición de la edificación, 4'000.000 usd en la adecuación de 762 oficinas y la

implementación de 100 unidades móviles, 2'000.000 usd para la reorganización del sistema y 4'000.000 usd para el perfeccionamiento en la parte técnica. La inversión aproximada de 100 millones de dólares contempla la entrega de instalaciones tecnológicas, infraestructura civil y la adquisición de quince millones de tarjetas para la renovación de la cédula de identidad, considerada como parte del proyecto de modernización de la entidad.

En las nuevas oficinas se estimó atender de seis mil a siete mil usuarios en el día en diferentes requerimientos, con un tiempo de atención de veinte minutos por persona, según el servicio que solicite.

Por otro lado, las buenas prácticas aplicadas por la entidad, se enfocaron principalmente en tres ejes fundamentales:

- Talento Humano: a través del conocimiento de los funcionarios antiguos y el empuje de los nuevos funcionarios, capacitaron a 400 personas, logrando comprometer a todos los funcionarios con la responsabilidad y adaptabilidad de nuevos procesos y comportamientos enfocados en brindar un mejor servicio al ciudadano.
- Infraestructura Tecnológica: ejecutaron la digitalización de 90 millones de archivos y la implementación de procesos tecnológicos y, a través de redes de interconexión, garantizando el adecuado y moderno servicio de la institución. Actualmente, la entidad opera con un renovado sistema informático, que fue instalado en el año 2010, llamado MAGNA, el cual reemplazó al AS400 (actualmente, se lo utiliza como soporte y consulta de datos), en el mismo se almacenan los datos de toda la ciudadanía, que incluye la identificación biométrica.
- Infraestructura Civil: reconstrucción o readecuación de 36 edificios a nivel nacional, así como la adecuación y remodelación de 762 oficinas, con el fin de brindar a la ciudadanía calidad en la atención y calidez en los sitios de espera para sus trámites.

Gestión por procesos

La gestión por procesos es un sistema de organización, que permite conseguir mejores resultados de una manera más eficiente, ya que permite que los sistemas, los empleados y todos los recursos disponibles, ejecuten sus actividades de manera coordinada y conforme a los objetivos planteados.

Considerando, que una organización es un sistema que integra distintas partes, la gestión por procesos facilita esta integración y la coordina entre todos los elementos, de modo estructurado, de tal manera que la relación entre sí tenga óptimos resultados que se convierten

en salidas de unos y en entradas de otros, en forma de documentos, información, instrucciones, etc.

Según Medina (2017):

un proceso es la secuencia ordenada de actividades repetitivas, que se realizan en una organización, por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas (inputs) en salidas (outputs) o resultados programados para un destinatario, ejecutados de una manera eficaz y eficiente para obtener un valor agregado. Los procesos, generalmente, cruzan repetidamente las barreras funcionales, fuerzan a la cooperación y crean una cultura de la empresa distinta (más abierta, menos jerárquica, más orientada a obtener resultados que a mantener privilegios), están centrados en las expectativas de los clientes, las metas de la organización, son dinámicos, variables y el punto de concreción de los indicadores diseñados para el control. (p.69)

Para establecer si una tarea es un proceso o subproceso, deben dar fiel cumplimiento a los siguientes criterios

- Tener un propósito claro.
- Determinar si tiene entradas y salidas, usuarios, proveedores y producto o entregable.
- Ser idóneo para desagregarse en diferentes tareas.
- Ser apta para considerar tiempo, recursos y costos.
- Asignar responsabilidad de su ejecución a una persona.

Gestión por procesos en la Administración Pública

En la administración pública, la cantidad de procesos en las entidades es muy alto, con sistemas de ejecución ampliamente complejos, por lo cual, requieren de una gestión, precisamente, basada en procesos, para asignar directrices claras y lograr resultados eficaces y eficientes.

Dicha gestión, permite visualizar a detalle las actividades de una entidad, para que conforme a sus resultados sean analizadas y de ser necesario, rediseñadas en el flujo de trabajo, con el fin de establecer las situaciones que requieran generar calidad de los resultados, identificar oportunidades de mejora, reducir costos, y lograr el bienestar y la satisfacción de los ciudadanos.

Por otro lado, es importante considerar que los procesos los ejecutan los individuos, por lo tanto, desde la perspectiva del talento humano, la visión de procesos, permite determinar

la carga de trabajo para ejecutar adecuadamente la distribución del personal en cada institución.

La gestión por procesos no es simplemente una alternativa, básicamente es una obligación en las organizaciones, que buscan continuamente la mejora de sus resultados.

Principios de la gestión por procesos

Tradicionalmente, las organizaciones se han desarrollado con departamentos funcionales que de cierta manera no visualizan el enfoque dirigido al cliente. La gestión por procesos diferencia a la estructura organizacional como un método interconectado con actividades realizadas a través del cumplimiento de procedimientos, que aportan conjuntamente a desarrollar la satisfacción del cliente.

Según Plasencia (2007), se detalla una tabla comparativa, que “ayuda a diferenciar la gestión departamental de la gestión por procesos”:

Gestión Departamental	Gestión por procesos
Orientación funcional con estructura en forma vertical.	Orientación en procesos con estructura en forma horizontal.
Valoración agregada a las organizaciones funcionales.	Valoración agregada a los clientes o usuarios.
No considera gestión por procesos.	Considera gestión por procesos de apoyo y de logística.
La ejecución de la tarea es con responsabilidad compartida.	La ejecución de la tarea es responsabilidad únicamente del dueño del proceso.
Basado en posiciones jerárquicas y de control.	Basado en posiciones autónomas y de autocontrol.
Alineación de las tareas dirigidas a las áreas departamentales.	Alineación de las tareas dirigidas a los usuarios internos y externos.
Mucha tramitología y tendencias formales, para centralizar las decisiones.	Eficacia y tendencias flexibles para tomar decisiones en cada departamento.
Dirección en base a control de actividades, basado en observación o inspección.	Dirección en ciertos casos, asumido como ayuda o verificación.
Avances limitados, la unidad departamental.	Avances transfuncionales y generales, el procedimiento.
Capacidad basada en áreas de productividad.	Capacidad basada en áreas de competitividad.

Generalmente, los procesos se clasifican en:

Procesos claves: aquellos concernientes con la atención, servicio y satisfacción al cliente o usuario.

Procesos estratégicos: aquellos que aportan al desarrollo e implementación de estrategias dentro de la institución.

Procesos de soporte: aquellos que apoyan a la operatividad de la institución, como aporte a los procedimientos concernientes al talento humano, como: sistemas informáticos, finanzas, mantenimiento y limpieza.

La aplicación de procesos genera mayor identidad de la organización con los procesos claves, y por lo tanto la principal atención de la administración en estos procesos permitirá el logro institucional.

Implementación de la gestión por procesos

Para implantar la gestión por procesos en una organización, se definen los siguientes pasos:

1. Responsabilidad de la Dirección: oportuno compromiso y exigencia de estar formados y preparados para ello.
2. Sensibilización y formación: con la finalidad de poder transmitir a los empleados la ideología de la gestión por procesos, la Dirección debe tener la suficiente formación para lograr que los subordinados se comprometan con sus actividades sin lugar a sentirse presionados.
3. Identificación de procesos: recopilación e inventario de procesos, para analizar la relación que existe con los clientes internos y externos.
4. Categorización: una vez identificados los procesos, se categorizan en aquellos que son procesos claves, procesos estratégicos y procesos de soporte.
5. Coincidencias entre procesos: identificar la relación que puede existir entre los procesos, así como las directrices, recursos y equipos, que pueden compartir.
6. Diagrama de procesos: diagramas de flujo, que detallan todos los procesos requeridos, a través de diferentes elementos de la gestión.
7. Alineación de la actividad con la estrategia: a través de los procesos clave, se establecen la filosofía y la estrategia de una empresa, utilizando una matriz que tome de inicio los planes establecidos para cumplir la estrategia y grupos de interés, y la relación entre ellos.
8. Indicadores de resultados: definición de indicadores de rendimiento, ajustados a las necesidades de la organización, para analizar la efectividad de los procesos.

9. Experiencia de prueba: ejecución de pruebas de gestión, con la finalidad de evaluar la implantación.
10. Automatización: centralizar la gestión de procesos en una sola herramienta, para facilitar la puesta en marcha del nuevo método a aplicarse en la organización y aportar continuamente a la mejora de los mismos. Además, permite efectividad en la gestión documental, logrando mejoras en la comunicación e información de datos y documentos, reduciendo tiempos y costos en la gestión.

Ventajas para automatizar la gestión por procesos

Las principales ventajas al automatizar los procesos son:

- Promueve la identificación y gestión de procesos efectivos.
- Escalabilidad, crecimiento futuro hacia modelos de excelencia.
- Despliega matrices de referencia cruzadas con documentos, responsables, requisitos, etc.
- Permite generar reportes para evaluar el desarrollo de cada proceso.
- Gestiona funciones con orientación hacia los resultados esperados.
- Optimiza la contratación de personas y el manejo de recursos.
- Aporta a la aplicación de nuevas medidas, basados en datos reales.
- Genera mapas de procesos interactivos, para facilitar el acceso a cada uno en cualquier momento.
- Facilita la gestión documental, así como la estandarización de formatos y registros.
- Desarrolla comunicación interna más efectiva.

Modernización de procesos en entidades públicas

La modernización de procesos en entidades públicas, se basa en el modelo que gestiona sus actividades enfocados en cumplir los resultados, considerando el servicio a los ciudadanos y en un proceso de gestión del cambio.

La visión es desarrollar un estado moderno que brinda servicios, con principios orientados a la ciudadanía, a la articulación interestatal, al balance entre permisibilidad y control de las funciones, transparencia, rendición de cuentas y moral pública, renovación y beneficio de las tecnologías y principio de sostenibilidad.

Servicio al ciudadano

El servicio a los ciudadanos, es un trabajo digno que brinda el Estado a través de sus diferentes entidades públicas, con el fin de prestar atención a los requerimientos básicos de las personas de manera individual o grupal, dando lugar al cumplimiento de los deberes y derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

Satisfacción del ciudadano

La satisfacción a la ciudadanía, está visualizada por la administración pública, como un punto clave para identificar y analizar los requerimientos básicos e intereses de cada persona o de un grupo de personas, de tal manera que las diversas entidades públicas puedan diseñar servicios y definir los departamentos y organismos para ejecutarlos.

En años pasados algunas organizaciones públicas brindaban baja atención a la calidad en el servicio hacia los usuarios o ciudadanos, sin embargo, actualmente existen cambios enfocados por el movimiento denominado Nueva Gestión Pública, que admite que el sector público debe cumplir con su función eficientemente, con el fin de lograr resultados de manera positiva y efectiva, y que estos puedan ser evaluados a la ciudadanía.

Algunas investigaciones para identificar el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios públicos, son basados en datos demográficos como la edad, el nivel de ingresos, la raza, el género y el tipo de vivienda. Adicionalmente, se supone una correlación causada directamente, entre la calidad del servicio recibido y la satisfacción del ciudadano, es decir, si se incrementa la calidad consecuentemente se incrementa la satisfacción; así como también, si se logra mayor retroalimentación de la ciudadanía, se conseguirá mejorar continuamente los servicios y la satisfacción de los mismos.

En definitiva, la satisfacción denota cuanto agrada o desagrada un servicio a una persona, posterior a su utilización, es decir, en función a su experiencia con la atención y solución recibida.

Medición de satisfacción al ciudadano

La misión de toda entidad pública es prestar un servicio que permita atender y solucionar los requerimientos de sus clientes, sin embargo, muchas de ellas no toman en cuenta lo que esperan los ciudadanos respecto a los servicios demandados.

Tanto en las instituciones públicas como en las privadas, es muy importante conocer el sentir de la ciudadanía y validar si los servicios brindados, son lo que realmente esperaban;

para ello deben implementar un sistema práctico de entrevistas, encuestas personales o virtuales, utilizando preguntas claras y concisas; y las respuestas o resultados obtenidos, permitirán la identificación de oportunidades para afianzar o mejorar los procesos y realizar mejoras continuas en beneficio del ciudadano y de los objetivos esperados de cada entidad.

2.3 Investigaciones previas realizadas

Martínez (2006), publica una monografía respecto a la cronología del registro civil hondureño, en la cual indica los inicios de la entidad, el manual relativo que lo elaboraron por propia iniciativa, no bajo mandato, los procesos deficientes que tuvieron y la mala percepción de enfocarse en la adquisición informática moderna, descartando la importancia de la información que se registra y la consolidación de la misma, para que el sistema funcione correctamente.

Martínez (2007), publica una monografía que relata las favorables prácticas realizadas en el registro civil de Honduras, en el cual enmarca los procesos que han gestionado operativamente, y concluye indicando que las buenas prácticas se fortalecen con la capacitación al personal para desarrollar su conocimiento legal, técnico y operativo y de manera integral de todos sus servicios.

Esta información, ha sido de mayor aporte en esta investigación, logrando ir de lo general a lo particular y validar localmente, la correcta gestión que realizó el Registro Civil en el Ecuador, al visionar la automatización del proceso, integrando al recurso humano, que actualmente está capacitado para guiar y ofrecer buen servicio al ciudadano, así como la consolidación de los datos para beneficios estatales.

Desde la redacción de Ecuavisa, se realiza una publicación electrónica el 29 de octubre, 2017 a las 7:00 am, artículo en el cual se comenta el cumplimiento de 117 años de atención al ciudadano, quien fue su primer director y los servicios más demandados por la ciudadanía. No presenta amplia investigación sobre los procesos de la entidad.

Para la presente investigación, se consideraron los datos de la reseña histórica de la institución, detallada en su página web, escrita por el autor Dr. Miguel Ángel Saltos B.

Según Ruiz (2019), se desarrolla un estudio de evolución histórica del registro estadístico de matrimonios y divorcios, con la finalidad de producir información sistemática y continúa, hechos vitales de matrimonios y divorcios inscritos en el país, destacando su

comportamiento evolutivo. Esto denota un estudio netamente estadístico, más no sobre el desarrollo de la institución.

Dichas investigaciones, han generado aporte a este trabajo, por dar a conocer ciertos detalles históricos del Registro Civil y las buenas prácticas aplicadas en el mismo.

2.4 Descripción del proceso investigativo realizado para el desarrollo del artículo

El artículo se desarrolló bajo el paradigma de enfoque mixto, ya que este utiliza la integración de los métodos cuantitativos y cualitativos, a través de la indagación de los hechos y la comprensión de los mismos (Barrantes, 2014, p.98), con el fin de tener un diagnóstico completo. El tipo de investigación utilizada fue aplicada, documental y descriptiva.

Adicionalmente, los métodos teóricos utilizados son:

Histórico lógico, que estudia el avance y desarrollo del objeto de investigación, vinculado con los sucesos cronológicos para conocer la historia y sus etapas principales que permitieron la evolución del Registro Civil.

Deductivo-Inductivo, permitió analizar todas las suposiciones, fundamentar teorías en base a referencias bibliográficas, y posteriormente, interpretar resultados que permiten emitir conclusiones del trabajo de investigación.

2.5 Valoración general del artículo en relación con su aporte a la sociedad y el objetivo planteado

La información que recibe y entrega el Registro Civil, es de vital importancia para el Estado y para la legalización documental del nacimiento y cambio de estado civil de cada ciudadano, así como para las entidades públicas que requieren de la información, con la finalidad de establecer políticas y cambios normativos que contribuyan al país.

Por tal razón, esta investigación es relevante para dar a conocer, de manera general, la evolución de esta entidad, permitiendo a la sociedad en general que valore la función y la importancia de registrar su información que, consecuentemente, les brindará beneficios y accesibilidad a servicios públicos. Adicionalmente, sirve como ejemplo para otras entidades, que pueden tomar como referencia las buenas prácticas aplicadas, y mejorar continuamente el servicio al ciudadano, en función a sus expectativas y reales necesidades.

3. PRESENTACIÓN DEL ARTÍCULO ELABORADO

a) Resumen

El presente artículo resulta de una investigación respecto a la evolución del Registro Civil del Ecuador durante la década del 2009 al 2019, se realiza un análisis de su trayectoria, desde sus primeras funciones hasta el desarrollo de procesos sistemáticos y tecnológicos, que en la actualidad permiten brindar una atención digna a la ciudadanía ecuatoriana, y es necesario dar a conocer a toda la población los beneficios de dicha información.

Palabras clave: Registro Civil, Gestión de Procesos, Servicio al ciudadano.

Abstract

This article is the result of an investigation regarding the evolution of the Civil Registry of Ecuador during the decade from 2009 to 2019, an analysis of its trajectory is carried out, from its first functions to the development of systematic and technological processes, which in the Currently, they allow us to provide dignified attention to Ecuadorian citizens, and it is necessary to make the benefits of this information known to the entire population.

Key words: Civil Registry, Process Management, Citizen Service.

b) Introducción

A nivel mundial, las entidades públicas, como el Registro Civil, son entidades colaterales, puesto que, el estado, cumplen con diversas actividades funcionales, desde la función jurídico, concediendo identificación legal, hasta la generación y entrega de bases estadísticas vitales, bases cívicas para la elaboración del padrón electoral y, en ciertos países, bases para la aplicación de actividades benéficas.

Según la ponencia presentada en el IV Encuentro de Directores de Registro Civil de Identidad y Estadísticas Vitales de Latinoamérica, (2007), “desde hace varias décadas, los representantes del gobierno, la sociedad civil y los organismos internacionales han realizado importantes esfuerzos para desarrollar medidas que permitan alcanzar una mejora en los niveles de cobertura del registro civil en los países que integran la región de América Latina y el Caribe, enfocados principalmente, en los registros de nacimientos.”

La inscripción de nacimientos es un componente fundamental en cada país, para planear políticas respecto a la niñez, puesto que provee de información para la creación de indicadores estadísticos requeridos para desarrollar estrategias eficientes de fomento y amparo, lo que ayuda a resguardar el derecho de niños y niñas a gozar de su niñez.

Adicionalmente, según la ponencia presentada en el IV Encuentro de Directores de Registro Civil de Identidad y Estadísticas Vitales de Latinoamérica, (2007) “este registro permite generar información para diversos servicios y beneficios para la ciudadanía, tales como garantizar el acceso a los servicios básicos de salud y educación.”

Es así, que el Registro Civil es la principal fuente de información en un país, ya que brinda información de la edad de las personas para generar estadísticas, ayudar a las administraciones gubernamentales a monitorear las condiciones de salud en la que se encuentra la población, para la elaboración de políticas requeridas para brindar atención a las personas con problemas más urgentes, considerando a aquellas poblaciones más dispuestas a ser aisladas de la inscripción de nacimientos o registros de defunción, caso contrario, los resultados estadísticos serían lejanos a la realidad poblacional.

El Registro Civil en el Ecuador, actualmente con su sucursal principal ubicada en la Avenida Amazonas N37-61 y Naciones Unidas, en la ciudad de Quito, fue creado en año el 1900, se desarrolló en aquella época con un manejo poco técnico, el archivo central presentaba alto riesgo, tanto para los empleados como para una gran cantidad de fichas dactilares y tarjetas índice, ya que estaban expuestos a cielos rasos deteriorados, estantes metálicos o cartones propensos a incendios e innumerables condiciones insalubres.

Por tal razón, desde la década de los años 90, se anunciaba la urgente necesidad de modernizar el Registro Civil en el Ecuador, para minimizar el riesgo de pérdida de información, ya que no existían sistemas informáticos, que permitiesen generar e integrar datos de los ciudadanos ecuatorianos, información necesaria para las actividades propias de esta entidad, así como para la elaboración de padrones electorales.

En el año 2008, las autoridades de turno, declararon estado de emergencia en el Registro Civil en el Ecuador y solicitaron los recursos para su modernización, asumiendo el reto de convertirla en una entidad eficiente y transparente. El proceso inicia con un plan piloto en la ciudad de Guayaquil, con inversión en infraestructura tecnológica y civil, recursos humanos, marco legal y digitalización de documentos, generando óptimos resultados en el procedimiento para emitir la cédula de identidad digital. El proyecto tuvo análisis de las mejores prácticas aplicadas en el plan piloto, y se replicó en las ciudades principales del país,

aplicando el modelo de gestión en las actividades de los servidores públicos, en renovación y readecuación de edificios y oficinas, así como en el desarrollo tecnológico de los diferentes servicios al ciudadano; generando éxito, y réplica del modelo en 762 oficinas del Registro Civil en el Ecuador.

El cambio está reflejado, principalmente, en la automatización de procesos, innovación de tecnología y personal capacitado, generando mejoras sustentables en sus servicios y brindando un servicio óptimo y de calidad a toda la ciudadanía. Sin embargo, la ciudadanía y las diferentes entidades públicas en el Ecuador, desconocen total o parcialmente, la trayectoria del servicio en el Registro Civil, evolucionado durante la última década.

Ante este contexto, el autor se plantea la interrogante de ¿Qué evolución tuvo esta entidad, que le ha llevado a brindar un mejor servicio?, por lo cual su acción principal es Realizar un estudio de la evolución del Registro Civil en el Ecuador, respecto al servicio brindado a los ciudadanos; así también puntualiza ¿Qué inconvenientes presentaba el Registro Civil en el Ecuador en sus primeras funciones? ¿Qué gestión aplicó el Registro Civil en el Ecuador en la última década del 2009 al 2019? ¿Conocen los ciudadanos ecuatorianos, la evolución de la entidad?

Estas preguntas conducen al autor a Determinar los problemas de la institución a inicios de sus funciones, Identificar las buenas prácticas aplicadas para la evolución de la institución, durante la década del 2009 al 2019 y finalmente Evaluar el conocimiento de la ciudadanía respecto a la evolución del Registro Civil en el Ecuador.

Para el desarrollo de este estudio, el autor se acogió al paradigma investigativo mixto, utilizando tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Dentro de los métodos lógicos prevalecieron el método lógico histórico y el método deductivo inductivo.

El objeto de estudio se enmarcó en la Administración Pública, en el campo de Gestión por procesos, considerando las actividades que actualmente realizan los funcionarios del Registro Civil en el Ecuador, de manera concatenada, con la finalidad de desempeñar correctamente sus funciones que inician y terminan en el servicio al ciudadano.

El resultado del estudio se estructuró en un artículo, con la finalidad de dar a conocer a la ciudadanía y entidades públicas, el desarrollo evolutivo de la institución que puede servir como ejemplo para las mejores prácticas en el Ecuador.

c) Materiales y Métodos

Esta investigación es oportuna, puesto que busca conocer el desarrollo que tuvo el Registro Civil en el Ecuador, durante los últimos 10 años, lo cual brinda un aporte a toda la sociedad ecuatoriana, ya que podrá saber sobre los inicios de dicha institución, y las necesidades estatales e institucionales, que le impulsó a mejorar sus procesos y satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.

El artículo se desarrolló bajo el paradigma de enfoque mixto, ya que este utiliza la integración de los métodos cuantitativo y cualitativo, a través de la indagación de los hechos y la comprensión de los mismos (Barrantes, 2014, p.98), con el fin de tener un diagnóstico completo.

Los métodos lógicos utilizados fueron:

Histórico lógico, que estudia el avance y desarrollo del objeto de investigación, vinculado con los sucesos cronológicos para conocer la historia y sus etapas principales que permitieron la evolución del Registro Civil y consecuentemente la mejora en el servicio y atención a la ciudadanía.

Deductivo-Inductivo, permitió analizar todos los supuestos, partiendo de suposiciones y análisis generales para luego fundamentar la síntesis del decursar histórico, que permitió emitir conclusiones del trabajo de investigación.

El método empírico empleado fue el estadístico matemático que posibilitó la tabulación de las encuestas direccionadas aplicadas a un grupo de usuarios.

Finalmente, las técnicas que respaldan los métodos aplicados, dieron paso a la revisión de documentos oficiales para identificar el proceso de cambio que dio la institución, así como la evaluación del servicio o satisfacción al ciudadano, a través de encuestas cerradas, realizadas a un grupo de personas ecuatorianas escogidas, con la finalidad de conocer su opinión respecto al servicio en general de la entidad, objeto de estudio.

d) Resultados

De acuerdo a la indagación realizada, la fundamentación teórica del presente trabajo, relata la historia y los inconvenientes presentados en el transcurso del tiempo en la institución, así como también el resultado de las buenas prácticas aplicadas por la entidad, enfocadas en tres ejes fundamentales:

- Talento Humano: a través del conocimiento de los funcionarios antiguos y el empuje de los nuevos funcionarios, capacitaron a 400 personas, logrando comprometer a todos los

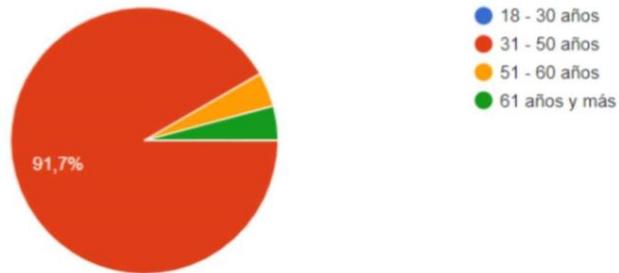
funcionarios con la responsabilidad y adaptabilidad de nuevos procesos y comportamientos enfocados en brindar un mejor servicio al ciudadano.

- Infraestructura Tecnológica: ejecutaron la digitalización de 90 millones de archivos y la implementación de procesos tecnológicos y, a través de redes de interconexión, garantizando el adecuado y moderno servicio de la institución. Actualmente, la entidad opera con un renovado sistema informático, que fue instalado en el año 2010, llamado MAGNA, el cual reemplazó al AS400 (actualmente, se lo utiliza como soporte y consulta de datos), en el mismo se almacenan los datos de toda la ciudadanía, que incluye la identificación biométrica.
- Infraestructura Civil: reconstrucción o readecuación de 36 edificios a nivel nacional, así como la adecuación y remodelación de 762 oficinas, con el fin de brindar a la ciudadanía calidad en la atención y calidez en los sitios de espera para sus trámites.

Por otro lado, en esta investigación, el autor aplicó una muestra direccionada a cuarenta y ocho personas, y ejecutó una encuesta on line, descrita a continuación con sus respectivos resultados:

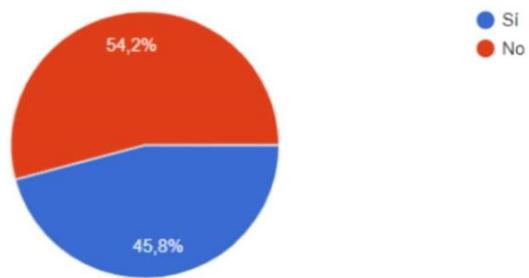
¿Cuál es su edad actual?

48 respuestas



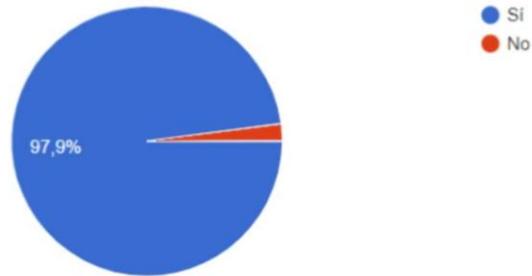
¿Conoce las primeras funciones brindadas por el Registro Civil del Ecuador, en el año 1990?

48 respuestas



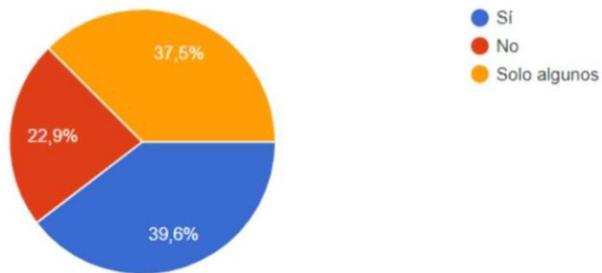
¿Es para ud importante el registro de nacimiento de un recién nacido?

48 respuestas



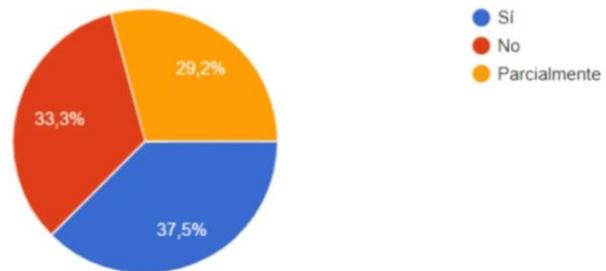
¿Conoce los beneficios que se obtienen al registrar a un recién nacido?

48 respuestas



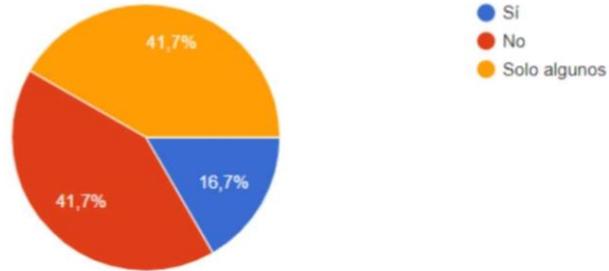
¿Ha podido evidenciar el nuevo servicio brindado en el Registro Civil Ecuatoriano?

48 respuestas



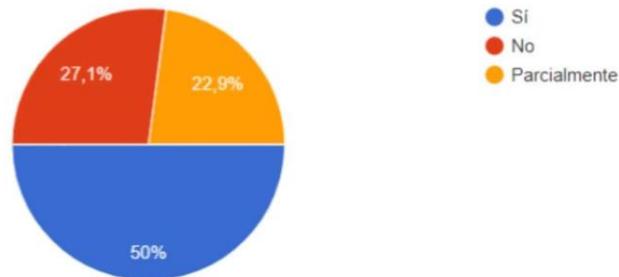
¿Conoce los nuevos procesos ofertados en el Registro Civil del Ecuador?

48 respuestas



¿Conoce sobre la evolución que ha tenido el Registro Civil Ecuatoriano, en la última década?

48 respuestas



¿Cree que las entidades públicas ecuatorianas, deberían aplicar la gestión y automatización de procesos?

48 respuestas



Las ocho preguntas realizadas en la encuesta, presentan como resultado que el mayor porcentaje de la muestra vivió en la época, e inclusive antes de los años 90, sin embargo, desconocen cómo fueron las primeras funciones brindadas por el Registro Civil en el Ecuador, así como los beneficios de todo ciudadano al registrar su nacimiento. Adicionalmente, se evidencia el total o parcial desconocimiento de la población, en cuanto los nuevos procesos y servicios que ofrece la entidad.

Por tal razón, es indudable la necesidad de dar a conocer el funcionamiento histórico y la evolución que ha tenido el Registro Civil en el Ecuador, a través de su notable mejora en el servicio y atención al ciudadano.

Al poner de manifiesto, la evolución del Registro Civil Ecuatoriano, se favorece a la ciudadanía para que pueda reconocer los nuevos servicios en línea y procesos sistemáticos que permiten optimizar la permanencia de los ciudadanos en sus renovadas instalaciones, así como evidenciar la atención brindada por personal capacitado y la facilidad de acceso a la página de la institución que indica los requisitos para cada trámite, con el fin de anticipar la información y/o documentación que se requiere, previo a su visita a las oficinas y así obtener solución a sus necesidades o resultados esperados, en el menor tiempo posible.

e) Discusión

Martinez (2006), publica una monografía respecto a la cronología del registro civil hondureño, en la cual indica los inicios de la entidad, el manual relativo que lo elaboraron por propia iniciativa, no bajo mandato, los procesos deficientes que tuvieron y la mala percepción de enfocarse en la adquisición informática moderna, descartando la importancia de la información que se registra y la consolidación de la misma, para que el sistema funcione correctamente.

Martinez (2007), publica una monografía respecto a las favorables prácticas realizadas en el registro civil de Honduras, relata los procesos que se gestionaron operativamente, y la importancia de capacitar al personal en conocimiento legal, técnico y operativo de todos los servicios brindados a la ciudadanía hondureña, logrando así el fortalecimiento de sus actividades.

La información de Martinez, permitió al autor avanzar en la investigación de lo general a lo particular, es decir, le ayudó a evidenciar los cambios realizados en otros países para posteriormente, analizar la adecuada gestión y evolución que realizó el Registro Civil en el

Ecuador, al aplicar la automatización de procesos, integrando capacitación al recurso humano, que actualmente está preparado para guiar y ofrecer buen servicio al ciudadano, así como la consolidación de los datos para beneficios estatales.

Desde la redacción de Ecuavisa, se realiza una publicación electrónica el 29 de octubre, 2017 a las 7:00 am, artículo en el cual se comenta el cumplimiento de 117 años de atención al ciudadano, quien fue su primer director y los servicios más demandados por la ciudadanía. No presenta amplia investigación sobre los procesos de la entidad.

Para la presente investigación, se consideraron los datos de la reseña histórica de la institución, detallada en su página web, escrita por el autor Dr. Migue Ángel Saltos B.

Según Ruiz (2019), se desarrolla un estudio de evolución histórica del registro estadístico de matrimonios y divorcios, con la finalidad de producir información sistemática y continúa, hechos vitales de matrimonios y divorcios inscritos en el país, destacando su comportamiento evolutivo. Esto denota un estudio netamente estadístico, más no sobre el desarrollo de la institución.

Dichas investigaciones, han generado aporte a este trabajo, por dar a conocer ciertos detalles históricos del Registro Civil y las buenas practicas aplicadas en el mismo.

f) Conclusiones

En el artículo se ha realizado una revisión histórica comprendida desde los orígenes del Registro Civil en el país hasta su etapa actual. En el estudio se evidencian los problemas y deficiencias que adoleció la entidad y como la gestión de innovación y modernización le ha permitido asumir con eficiencia su responsabilidad de recibir y entregar información, tanto para los ciudadanos como para las entidades públicas del Estado.

El presente artículo ha pretendido, además, brindar una información actualizada sobre la evolución de la institución en la última década, ya que se determina que considerable parte de la ciudadanía la desconoce, por lo cual, este conocimiento se vuelve necesario para que la sociedad valore su función y la importancia de registrar su información que, consecuentemente, les brindará beneficios y accesibilidad a servicios públicos.

Adicionalmente, el trabajo realizado sirve como ejemplo para otras entidades, que pueden tomar como referencia las buenas prácticas aplicadas, y mejorar continuamente el servicio al ciudadano, en función a sus expectativas y reales necesidades.

g) Referencias bibliográficas

- Barrantes, R. (2014). Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto. Costa Rica. Editorial EUNED
- Blog corporativo. (17 de mayo de 2016). Qué es la Gestión por Procesos y qué ventajas presenta su automatización. ISOTools Excellence. Recuperado de <https://www.isotools.com.co/que-es-la-gestion-por-procesos-y-que-ventajas-presentasu-automatizacion/>
- Derecho Ecuador. (2013). Registro Oficial. Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2013/1249/actuales-problemas-gestion-publica-ecuador.html>
- Martínez, J. (2007). Las buenas prácticas en el Registro Civil Hondureño. (Monografía). Registro Civil, Honduras
- Martínez, J. (2006). Cronología del Registro Civil hondureño. (Monografía). Registro Civil, Honduras.
- Medina, A. (2017). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. Recuperado de file:///C:/Users/verit/Downloads/62-25-101-1-10-20170921.pdf
- Petracci, M. (1998). La Medición de la Calidad y la Satisfacción del ciudadano. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Pérez, J. y Gardey, A. (2014). Definición de Registro Civil. Recuperado de <https://definicion.de/registro-civil/>
- Plasencia, J. (2007). Principios de la gestión basada en procesos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/principios-de-la-gestion-basada-en-procesos/>
- Raffino, M. (22 de diciembre de 2019). Método deductivo. Recuperado de <https://concepto.de/metodo-inductivo/>

- Redacción. (29 de octubre de 2017). El Registro Civil de Ecuador cumple 117 años. Ecuavisa. Recuperado de <https://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/nacional/332306-registrocivil-ecuador-cumple-117-anos>
- Registro Civil. (2014). Plan Estratégico. Recuperado de <https://www.registrocivil.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/06/PLAN-ESTRATEGICO-2.pdf>
- Roncancio, G. (23 de agosto de 2018). 6 Tips excepcionales de gestión de calidad en administración pública. Recuperado de <https://gestion.pensemos.com/tipsexcepcionales-de-gestion-de-calidad-en-administracion-publica>
- Ruiz, M. (2019). Evolución histórica del Registro Estadístico Matrimonios y Divorcios. Recuperado de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Poblacion_y_Demografia/Matrimonios_Divorcios/2018/Historia_de_MYD_2018.pdf
- Saltos, M. (2015). Reseña Histórica. Recuperado de <https://www.registrocivil.gob.ec/resenahistorica/>
- Salas, D. (2019). El enfoque mixto de investigación: algunas características. Recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- Suing, A. (24 de marzo de 2017). Estructura de un artículo académico y búsqueda del objetivo general. Recuperado de <https://www.slideshare.net/abelsing/estructura-de-unarticulo-acadmico-y-bsqueda-del-objetivo-general>