



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021- ABRIL 2022

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**GESTION DEL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS PARA LA
OBTENCION DE LA CEDULA EN EL REGISTRO CIVIL**

EGRESADO:

JENNIFER ALEXANDRA CARRILLO GOYES

TUTOR:

ING. TULIO CAMACHO COLOMA

AÑO 2022

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
RESUMEN	5
Palabras claves	5
DESARROLLO	6
CONCLUSIONES	16
Bibliografía	17
ANEXOS	18
Anexo N.º 1	18
Anexo N.º 2	20

INTRODUCCIÓN

El 04 de octubre del año 2021, el registro civil, identificación y cedulaación, agencia Babahoyo, anunció el nuevo sistema de agendamiento de turnos para cédula y pasaporte con el fin de convertir a la institución en una entidad digital. Con este nuevo sistema el usuario puede solicitar el servicio de cedulaación y pasaporte mediante la agenda de turnos que se encuentra la página www.registrocivil.gob.ec, deberá cancelar el servicio en el banco Pacífico, Servipagos o pago ágil, también puede realizar los pagos con tarjeta de débito o créditos. El propósito de la investigación es exponer esta nueva modalidad implementada en el registro civil de la agencia Babahoyo y conocer la problemática que se genera al momento de requerir este servicio.

Existen un malestar en la ciudadanía al tener que realizar varios trámites para la obtención de la cédula, de entre ellos está el tener que esperar un turno para ser atendido, hacer largas filas en el banco para realizar el pago, cancelar un costo adicional por el servicio otorgado, para quienes no gozan de un transporte propio, deben solicitar el servicio de los transportes urbanos o taxis.

Se ha realizado un enfoque entre la investigación cuantitativa y la cualitativa. Por un lado, el fundamento teórico nos ayuda a entender las necesidades de las instituciones públicas por brindar una mejor atención para el beneficio de la ciudadanía en general y cómo adaptar las ideas de varios autores en nuestro trabajo investigativo. Por otra parte, con el análisis estadístico de las entrevistas podemos obtenerse resultados más confiables.

La modalidad de la investigación Inductiva – Deductiva. Se dará una explicación de acuerdo al análisis de los documentos desde lo particular hasta lo general, partiendo de la lógica y del entendimiento de la investigación. Se puede resaltar que este nuevo sistema asegura una atención eficaz al momento de tener escogido el turno. Al estar en la agencia, se asigna un turno de espera hasta que los módulos de cedulaación hagan el llamado mediante las pantallas (info chanel).

Si la implementación del servicio una modalidad que trae beneficios a la ciudadanía ¿El sistema de agendamiento puede generar dificultades a la población babahoyense? En caso de que las molestias causen un impacto significativo a la población ¿Se podrían realizar modificaciones a la estructura de este nuevo sistema? Se escogerá aleatoriamente a personas residentes de la ciudad de Babahoyo para que respondan las preguntas escogidas correspondientes al nuevo sistema de pagos implementado en la agencia Babahoyo. El objetivo de este trabajo es entender los beneficios que ofrece el nuevo sistema de agendamiento de turnos para cedulación y pasaporte.

RESUMEN

El presente estudio de caso trata de entender cuáles son los beneficios que ofrece el gobierno a través del nuevo sistema de agendamiento de turnos para cedulaación y pasaporte en el registro civil, identificación y cedulaación, agencia Babahoyo. Existe una actualización tecnológica en la agencia al solicitar los servicios de cedulaación y pasaporte en el registro civil, una vez escogido el turno, el lugar, el día y la hora, la atención es rápida y eficiente, el producto final satisface las necesidades de los usuarios. Sin embargo, no todas las personas han podido acceder a este servicio debido al poco conocimiento sobre las computadoras y su manejo. Esto genera incomodidad en la ciudadanía y solicitan volver a la metodología anterior.

Palabras claves

Metodología, cedulaación, tecnología, agendamiento, usuarios, institución pública, requisitos, tramitología, agencia virtual.

Abstract

This case study attempts to understand the benefits offered by the government through the new appointment scheduling system for identity cards and passports in the civil registry, identification and identity card, agency Babahoyo. There is a technological update in the agency when requesting identity card and passport services in the civil registry, once the shift, place, day and time have been chosen, the attention is fast and efficient, the final product satisfies the needs of the users. However, not all people have been able to access this service due to little knowledge about computers and their use. This generates discomfort in the public and they request to return to the previous methodology.

DESARROLLO

En la época de la Gran Colombia, la iglesia católica cumplía con las obligaciones del registro civil. Luego, bajo el gobierno del presidente de la república Eloy Alfaro, la primera ley de registro civil expedida mediante el Registro Oficial Nro1252 el 29 de octubre del año 1900 y tuvo varias reformas hasta 1976 (Ibarra, 1992)

Se oficializa en 1924 la ley de identificación, en 1925 se separan las funciones del registro civil y la oficina de estadísticas, convirtiéndose en INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (Ibarra, 1992)

La ley de registro civil y su reglamento aparecen en 1932, para luego realizar varias reformas en 1937. Así como se promulgó la ley de identificación, también se hizo con la ley de matrimonio civil en 1939 (Ibarra, 1992)

Luego de varias décadas, el registro civil pasa a desempeñar un papel fundamental en el proceso electoral, cambiando su nombre a Ley de Registro Civil, identificación y Cedulación el 05 de enero de 1965 (Ibarra, 1992)

Para su efecto, se decreta de forma obligatoria la inscripción de los nacimientos ocurridos desde el año 1901. Desde aquellas épocas, eran existentes los errores cometidos en los registros de cedulación, nacimientos, matrimonios y defunciones, motivo para que la Junta Militar de Gobierno, el 10 de febrero de 1966 decreta reformas a la ley, inclusive, el registro civil pasó a ser dependiente del Tribunal Supremo Electoral (Ibarra, 1992)

Para el 21 de abril de 1976, el registro civil se encontraba a cargo del Consejo Supremo de Gobierno y volviendo a pasar varias décadas, el 04 de marzo del 2011, el registro civil se adscribe al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL) (RegistroOficial, LOGIDAC, 2009).

El registro civil comenzó a innovar su estructura organizacional, desmantelando su sistema informático, agencias, sistemas de atención al usuario, talento humano, etc., haciendo partícipe a la tecnología en el registro de hechos y actos civiles de los ciudadanos extranjeros y residentes.

Entre los cambios más destacados se encuentra la cédula del sistema MAGNA, con sistemas de seguridad y una nueva metodología de producción de ellas a nivel nacional. Esto trajo consigo el incremento de la cédula a \$15,00 dólares. Se clausuran los libros para realizar las inscripciones de hechos y actos civiles a través del mismo sistema MAGNA.

El 16 de marzo del 2020, el presidente de la república Lenin Moreno Garcés, declara en estado de excepción a todo el Ecuador por la pandemia de COVID-19 (dicho por la OMS) y se implementa el sistema de agendamiento de turnos con el afán de evitar la aglomeración de personas y disminuir los contagios. Se implementa consigo un sistema de semaforización para indicar, según el color del semáforo, las restricciones en cada ciudad del Ecuador (MinisteriodeDefensa, 2020)

De esta forma, las personas agendaban un turno de cedulación en el sistema de agendamientos y luego de ello se acercaban al lugar donde escogieron ser atendidos. Conforme fue disminuyendo la pandemia, esa implementación fue retirada.

El 23 de marzo del 2021, durante el proceso electoral, se implementa la nueva cédula electrónica para los ciudadanos residentes y extranjeros del Ecuador, teniendo un costo de \$ 16,00 dólares (RegistroCivil, 2021)

El presente estudio de caso trata sobre el nuevo sistema de agendamiento de turnos para el servicio de cedulación o pasaporte en la página www.registrocivil.gob.ec. Para esto es necesario registrarse creando un usuario y una contraseña. Es necesario tener internet porque los códigos de seguridad llegan a un correo electrónico personal que también es requerido para la creación del usuario. Una vez hecho esto, se escoge el servicio y se genera una orden de pago, esta puede ser generada para cancelar con tarjeta de débito o crédito, caso contrario, se escoge como punto de pago el banco pacífico, servi pagos, pago ágil y recientemente se incorporó Western Union.

Una vez cancelado el costo de la cédula o pasaporte, el usuario debe volver a ingresar a la página para seleccionar la agencia, el día y la hora a donde va a requerir el servicio. Todo este trámite genera molestias en la ciudadanía de Babahoyo. Desde el momento en que se necesita un equipo electrónico (celular, tablet, computadora, laptop) con internet, crea un contratiempo, principalmente a las personas que por cuestiones sociales no están actualizados con los avances tecnológicos y deben recurrir a otras personas pidiendo ayuda para poder acceder a este servicio esencial como la cédula de ciudadanía.

Existen también los malestares del incremento al costo de la cédula. Si bien es cierto, la cédula tiene un costo de \$16,00 dólares, pero el servicio banco pacífico, servi pago, pago ágil y Western Union, agregan un costo adicional de 0,57 centavos de dólar, generando un incremento de \$ 1,57 de dólar. A esto se suman los gastos de movilización para las personas que no tienen un vehículo propio. Debido a la pandemia, el distanciamiento es uno de los requisitos para poder acceder a los servicios en las instituciones públicas y privadas, esto hace que las filas en los puntos de pago, especialmente los bancos, lleguen a más de 50 metros de alcance, provocando inseguridad por la delincuencia existente en las calles.

Toda esta tramitología consume el tiempo de las personas que estuvieron desde las 08:00 para requerir cualquiera de estos dos servicios, porque en cada lugar a donde acude, debe esperar su turno para ser atendido. Los tramitadores están prohibidos dentro y fuera de la agencia, pero ante la necesidad de un turno y agilizar el trámite, el usuario se ve obligado a solicitar el servicio de los tramitadores. Estas personas que realizan el trabajo de agendar los turnos a terceras personas a cambio de un beneficio económico, son personas que se han dedicado a investigar durante un cierto tiempo el trámite a seguir, por lo que reducen el tiempo de toda esta tramitología a los usuarios.

En su afán de evitar a los tramitadores el registro civil implementa un método de ayuda a los usuarios, generando las órdenes de pago y el agendamiento. Esta ayuda es exclusiva para las personas que requieren el servicio de cedulación. Y es que existen varias causas que desfavorecen este nuevo sistema. Se puede partir desde las personas analfabetas, quienes no conocen el uso de los dispositivos electrónicos, por lo que es normal que requieran ayuda. Por ende, las personas

analfabetas carecen de recursos económicos y es difícil que estas personas puedan costear todos los gastos que pueda generar el nuevo sistema de agendamiento. A esto se le suman las personas que viven en los sectores rurales, quienes no están actualizados de los cambios ocurridos en las instituciones. Por lo general, las personas que viven en los sectores rurales, salen de sus hogares a realizar trámites en las instituciones públicas o bancarias por motivos de préstamos destinados a la agricultura, al Mies o a cobrar el bono solidario. Para todos estos trámites es indispensable la cédula de identidad.

El artículo 86 de la LOGIDAC dice que la cédula de identidad conferida por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, por su naturaleza, tendrá el carácter de única en el Ecuador con validez jurídica para todos los actos públicos y privados (Registro Oficial, LEY ORGANICA DE GESTION DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES, 2018)

Por esta razón, para realizar cualquier tipo de trámite, es necesario presentar la cédula de ciudadanía. Otro factor que desfavorece al nuevo sistema, es que las personas analfabetas, residentes en sectores rurales o personas de otras ciudades, desconocen los puntos de pago o la ciudad de Babahoyo en general. En el punto de información mediante una entrevista, indicó la encargada que se perdía mucho tiempo en este punto de la información brindada a los usuarios, que a la mayoría de ellos se los envía a cancelar banco pacífico porque es el lugar que más rápido se puede describir para que se acerquen a cancelar. Cuando se los envía a cancelar a un servi pagos por ejemplo, los usuarios ni siquiera conocen lo que es, incluso los taxistas desconocen donde quedan los servi pagos. La funcionaria explica que para evitar que las personas sigan cancelando el valor del taxi, deben cancelar la orden de pago y crear una nueva y como punto de pago escoger el banco pacífico.

También comentó la funcionaria que casi a todos los usuarios que se acercan al punto de información es necesario explicarles sobre el nuevo sistema de agendamiento. Muchos de ellos expresan su malestar, entre ellos están: *“antes se cancelaba dentro de la agencia”, “Porqué han hecho esto”, “señorita yo vivo lejos”, “señorita yo soy una persona enferma y ando sola”, “yo no conozco, no soy de aquí”*.

Existen Lineamientos, casuística y base de preguntas a aplicarse para el despliegue del sistema de agendamiento de turnos por botón de pagos y banco corresponsal de la Agencia Virtual de Registro Civil remitidos mediante Memorando Nro. DIGERCIC-DGCCO-2021-0222-M por la misma dirección general.

Proceso	Caso	Lineamiento
<p>Atención al usuario</p>	<p>Instalación de módulo temporal de soporte para brindar servicio a usuarios</p>	<p>Las Coordinaciones Zonales de Registro Civil, cuyas agencias forman parte del despliegue del sistema de turnos del servicio de cedulación y pasaportes a través de Agencia Virtual, deberán instalar módulos temporales de soporte para brindar ayuda a los usuarios que requieran el servicio en canal presencial, observando para el efecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicar los módulos en un sitio apropiado, según la disponibilidad de espacio, para que no interrumpa los demás servicios; siendo necesario dotarlos de una estación de trabajo, equipos de cómputo y habilitación de red para acceso a la Agencia Virtual. • Designar de sus servidores (personal administrativo o archivo), para laborar en los módulos de soporte a los usuarios, para brindar el servicio. • Los Analistas de Operaciones y Calidad, y los responsables de agencia con ayuda del técnico de soporte local (Tics), brindarán la capacitación al o los servidores del módulo de soporte, respecto del funcionamiento de la

		<p>Agencia Virtual, la creación de usuarios y el proceso de generación de turnos del servicio de cedula y pasaportes, de tal manera que, estén aptos para la ayuda a los usuarios.</p> <p>El número de módulos de soporte se habilitarán de acuerdo a la demanda de las agencias.</p>
Atención al usuario	Disposición de servidor (que realizará actividades de anfitrión)	Acorde a la demanda de los servicios de las agencias, se dispondrá de un servidor (que realizará actividades de anfitrión) encargado de organizar y dirigir a los usuarios que se encuentren en la fila exterior e interior de la Agencia de Registro Civil.
Atención al usuario	Filtrado de fila externa de usuarios	Corresponderá al anfitrión encargado de organizar y depurar la fila externa de usuarios, consultar a los mismos, previo a ingresar a la agencia, el trámite que realizará, con la finalidad de ser direccionados de manera adecuada, al punto de información o módulo de soporte.
Atención al usuario	Responsabilidades de los módulos de soporte de las agencias	Los módulos de soporte de las agencias, se encargarán de: Atender a los usuarios que sean derivados a ese punto de atención. Ayudar a los usuarios en la creación de credenciales y logueo en la Agencia Virtual. Ayudar y brindar acompañamiento a los usuarios, en el proceso de generación de órdenes de pago en la Agencia Virtual y banco corresponsal y, la generación de turnos.

<p>Atención al usuario</p>	<p>Usuarios que permanecen en fila externa y requieren otros servicios distintos a cedulación y pasaportes</p>	<p>Los usuarios que requieran otros servicios, distintos a cedulación y pasaportes, permanecerán en fila, hasta que el aforo de la agencia disminuya para ser dirigidos al punto de información, posterior obtener su turno SIPSE o pago (recaudación) y realizar el trámite correspondiente. En las agencias que no cuenten con módulo de información, los anfitriones, direccionarán a los usuarios al punto de recaudación para verificar el trámite a realizar, recibir turno SIPSE o efectuar el pago y, realizar su trámite.</p>
<p>Atención al usuario</p>	<p>Usuarios que permanecen en fila externa y requieren servicio de cedulación y pasaportes (desconocen nueva modalidad botón de pagos)</p>	<p>Los usuarios que permanezcan en fila externa y requieran el servicio de cedulación o pasaportes (desconocen la nueva modalidad de botón de pagos), serán direccionados por el anfitrión al módulo de soporte dispuesto en la agencia, para recibir apoyo y orientación en el registro y obtención del turno por Agencia Virtual. Una vez que el usuario recibió la ayuda para generar el pago y el turno, asistirá a realizar su trámite en la agencia escogida, el día y la hora agendados. En el caso que el usuario no posea tarjeta de crédito, efectuará su pago a través de banco corresponsal (Servipagos, Pago Ágil y agencias del Banco del Pacífico), posterior regresará al módulo de soporte para recibir ayuda y obtener el turno en la Agencia Virtual, si lo requiere.</p>
<p>Atención al usuario</p>	<p>Usuarios que permanecen en fila externa y poseen</p>	<p>El anfitrión direccionará a los usuarios que poseen comprobantes de pago y turnos</p>

	turnos del servicio de cedulación o pasaportes obtenidos en Agencia Virtual (botón de pagos – banco corresponsal)	obtenidos a través de la Agencia Virtual o banco corresponsal al módulo de información para validación de cita y pago, obtener el turno SIPSE y pasar a módulos para recibir el servicio.
Atención al usuario	Usuarios que permanecen en fila externa y se acercan a la agencia portando únicamente el comprobante de pago efectuado en banco corresponsal.	El anfitrión direccionará a los usuarios que poseen únicamente el comprobante de pago del banco corresponsal al módulo de soporte para recibir ayuda en la generación del turno acorde a disponibilidad de citas en la Agencia Virtual. Una vez que el usuario recibió la ayuda para obtener el turno, asistirá a realizar su trámite en la agencia escogida, el día y la hora agendados.
Atención al usuario	Atención de grupos vulnerables servicio de cedulación o pasaportes que generaron comprobantes de pago.	Para la atención de grupos vulnerables, se considerará lo siguiente: Persona con discapacidad igual o superior al 30%. Personas vulnerables (adultos mayores, mujeres embarazadas, niños de menores de un año). El anfitrión los direccionará al punto de información o recaudación, para obtener el turno preferencial en el Sistema SIPSE y ser atendidos con un turno CT ó TT, según corresponda.

Esto quiere decir que grupos de atención prioritaria son atendidos de forma directa, sin agendamiento. Estas personas son quienes más necesitan ayuda. Al decir grupos de atención prioritaria, se refiere a personas con discapacidad, tercera edad, mujeres embarazadas y con niños menores a 2 años. También se brinda la ayuda a las personas analfabetas o de escasos recursos económicos generando la orden de pago y agendando la cita, pero esto no quiere decir que no van a esperar el día y la hora de la cita agendada en el sistema de turnos.

El tiempo que transcurre para la asignación de un cupo es importante, mientras más pasa el tiempo, más se extiende la fecha para el agendamiento. Es verdad que la ayuda brindada a las personas que en realidad no van a poder por sus propios medios obtener un turno agendado importante, sin embargo, no están exentos de ir y buscar el punto de pago. Estas personas deberán buscar la manera de cómo acercarse a ese punto de pago y regresar al registro civil y que se les asigne un turno en la agencia virtual. Los gastos de transporte no se consideran dentro de la atención que brinda el registro civil. Tampoco se considera que, de la ayuda que no se les brinda a todas las personas, una parte se acerca a los tramitadores para realizar el agendamiento. Son gastos que indirectamente se suman al valor de la cédula.

Todo este proceso toma un tiempo de dos a tres horas, para luego esperar el día para ser atendido de acuerdo a la disponibilidad de la agenda.

El primer objetivo del plan nacional para el buen vivir es garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas (Secretaria Nacional De Planificación Y Desarrollo, 2017 - 2021).

Cuando se les preguntaba a las personas, al estar en la agencia, si conocían el nuevo sistema de agendamiento, la mayor parte respondía que no, o que no sabía con exactitud de qué se trataba. Los usuarios creían que aún se agendaba, pero se cancelaba dentro de la institución.

Desde el mes de septiembre del 2021, el Ing. Fernando Alvear, director general del registro civil, identificación y cedulación, anunció que los turnos de cédula y pasaporte serán a través de la agencia virtual, también los anuncios se dieron en las noticias, pero no con el grado de importancia necesario, de ser así, las personas hubieran comenzado a comentar sobre este tema

El lanzamiento de un nuevo producto al mercado puede ser el comienzo de una hermosa amistad o un fiasco total. Se trata de un momento clave al que tienes que prestar toda la atención (Viñarás, 2020).

En sí, la información se la da al usuario cuando ya se encuentra dentro de la agencia y el anfitrión comienza a direccionar a las personas. No hay volantes ni publicidades en las calles, la radio o redes sociales. A pesar de ayudar a las personas que se encuentran dentro de los grupos prioritarios, existe un límite de atención, es decir, hay cupo para ayudar a los grupos prioritarios. Por ese motivo, si va una persona de la tercera edad o con discapacidad a las 15:00, lo más probable es que no será atendida.

En una entrevista con la jefa de la agencia, no comenta que se hace todo lo posible para ayudar a las personas, incluso excede el cupo asignado con tal de dar un buen servicio a la ciudadanía. “Todos los usuarios reciben un buen trato, en especial los grupos prioritarios, las personas de escasos recursos económicos personas analfabetas, con problemas de salud o cualquier emergencia que puedan presentar en el momento”.

El quehacer público debe estar orientado a generar las condiciones para que cada proyecto de vida se realice sin perjuicio al otro. La política pública debe ejecutarse de tal manera que ayude a resolver las necesidades de las personas, sin imponer una visión fija de esa solución: los problemas son diversos, al igual que diversas deberán ser sus soluciones (Secretaría Nacional De Planificación, 2021)

CONCLUSIONES

El nuevo sistema de agendamiento de turnos ayuda al desarrollo de la ciudadanía, creando un sistema de pagos ordenado y controlado, dando oportunidades a varios medios para ampliar la economía y el trabajo. Exige a la ciudadanía a capacitarse y conocer más sobre los avances de la tecnología y los beneficios de ella. La cultura de las personas debe ir cambiando conforme pasan los años y por ende sus conocimientos deben ir avanzando. Todo cambio genera incomodidades hasta que las personas puedan adaptarse.

En el año 2020, durante la pandemia, existía el sistema de agendamientos que permitía cancelar dentro de la institución, pero así mismo había que esperar el turno de acuerdo a la fecha asignada. Es necesario que las autoridades brinden un apoyo al registro civil de la agencia Babahoyo brindando seguridad a la ciudadanía, invitar a los comerciantes a invertir en puntos de pago cercanos a la institución, instalar nuevamente el banco del Pacífico dentro de la agencia del registro civil, además de implementar otros servicios de cobro, tales pueden ser luz, agua, telefonía, etc., como incentivo a las personas que se acerquen y puedan facilitar sus transacciones.

Sin restricción alguna, los grupos prioritarios deben recibir la atención durante toda la jornada laboral, de ser posible, realizar campañas de cedulação en conjunto con otras instituciones para fomentar el desarrollo de la ciudad y comunicar los nuevos servicios que brinda la institución y cómo acceder a ellos. El objetivo de esta conclusión es evitar los gastos innecesarios a las personas de escasos recursos económicos y evitar que terceros se aprovechen de su condición o su falta de entendimiento. La dirección general ha considerado la parte técnica, siendo así un gran avance en la institución, pero este análisis debe ir de la mano con la parte humana, porque si existe una afectación mayor que el beneficio, es necesario implementar este tipo de cambios progresivamente hasta que las personas puedan irse adaptando.

Bibliografía

Ibarra, L. H. (1992). *Reformas a la ley de registrocivil*.

MinisteriodeDefensa. (marzo de 2020). *www.defensa.gob.ec*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Decreto_presidencial_No_1017_17-Marzo-2020.pdf

RegistroCivil. (21 de agosto de 2021). *www.registrocivil.gob.ec*. Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/en-quito-guayaquil-y-cuenca-arranco-la-primera-fase-del-nuevo-sistema-de-turnos-para-cedulas-y-pasaportes/>

RegistroOficial. (2009). *LOGIDAC*.

RegistroOficial. (2018). *LEY ORGANICA DE GESTION DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES*.

SecretaríaNacionalDePlanificación. (2021). *Plan de creación de Oportunidades 2021 - 2025*.

SecretariaNacionalDePlanificaciónYDesarrollo. (2017 - 2021). *Plan Nacional para el Buen Vivir*.

Viñarás, E. (2020). *10 estrategias de marketing para lanzar tu producto*.

ANEXOS

Anexo N.º 1

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO	
TEMA:	Gestión del sistema de agendamiento de turnos para la obtención de la cedula en el registro civil
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none">1. Falta de comunicación del procedimiento2. Incremento de requisitos3. Falta de atención a los grupos prioritarios4. Incremento del costo5. Inseguridad ciudadana6. Falta de conocimiento de la ciudadanía por la tecnología7. Restricciones por el Covid-198. Extremo consumo del tiempo en la tramitología9. Puntos de pago muy lejanos de la agencia10. Abuso por parte de los tramitadores
VARIABLE A ESTUDIAR:	Gestión de inventarios El avance tecnológico en la implementación de los servicios causas grandes inconformidades en la ciudadanía porque que exige el aprendizaje sin restricción de las edades. Los cambios generados por el gobierno obligan a la ciudadanía a buscar formas de acceso para el servicio requerido.
OBJETIVO DEL TRABAJO	Entender los beneficios que ofrece el nuevo sistema de agendamiento de turnos para cedula y pasaporte.
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	Jefe de Agencia, personal del área de información
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	Elegí como sublínea Empresas e instituciones públicas y privadas porque el estudio de caso trata directamente sobre de una institución perteneciente al gobierno.

TÉCNICA A EMPLEAR:	Entrevista
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	<p>Ibarra, L. H. (1992). <i>Reformas a la ley de registrocivil</i>. MinisteriodeDefensa. (marzo de 2020). www.defensa.gob.ec. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/03/Decreto_presidencial_No_1017_17-Marzo-2020.pdf</p> <p>RegistroCivil. (21 de agosto de 2021). www.registrocivil.gob.ec. Obtenido de https://www.registrocivil.gob.ec/en-quito-guayaquil-y-cuenca-arranco-la-primera-fase-del-nuevo-sistema-de-turnos-para-cedulas-y-pasaportes/</p> <p>RegistroOficial. (2009). <i>LOGIDAC</i>.</p> <p>RegistroOficial. (2018). <i>LEY ORGANICA DE GESTION DE LA IDENTIDAD Y DATOS CIVILES</i>.</p> <p>SecretaríaNacionalDePlanificación. (2021). <i>Plan de creación de Oportunidades 2021 - 2025</i>.</p> <p>SecretariaNacionalDePlanificaciónYDesarrollo. (2017 - 2021). <i>Plan Nacional para el Buen Vivir</i>.</p> <p>Viñarás, E. (2020). <i>10 estrategias de marketing para lanzar tu producto</i>.</p>
ELABORADO POR:	Jennifer Alexandra Carrillo Goyes

Tabla 2

Entrevista dirigida a la funcionaria del área de información

Objetivo: Conocer cuál es el procedimiento en el área de información al llegar los usuarios

Orden	Preguntas	Funcionaria del área de información
1	¿Cuál es trato que reciben las personas al ingresar en la agencia?	A todas las personas se las recibe con el saludo de bienvenida: Bienvenido al registro civil, buenos días, ¿En qué puedo servirle?
2	¿Cómo se direcciona a las personas a los puntos de pago?	Se les hace conocer sobre la nueva modalidad de cancelar en la agencia y se les indica que pueden acercarse al banco pacífico, servi pagos o pago ágil a cancelar
3	¿Las personas expresan su malestar por esos cambios?	Las personas dicen todos los días: “antes se cancelaba dentro de la agencia”, “Porqué han hecho esto”, “señorita yo vivo lejos”, “señorita yo soy una persona enferma y ando sola”, “yo no conozco, no soy de aquí”.
4	¿Cómo van reaccionando las personas con el pasar de los días con respecto a esta nueva modalidad de pago?	Todos los días vienen las personas a decir que no tenían conocimiento de esta nueva modalidad y que por favor se les brinde una ayuda porque tienen urgencias que no pueden esperar.

5	¿Algún usuario ha dicho alguna grosería en el punto de información porque no ha recibido la ayuda como él hubiera deseado?	No se han dado esos casos, pero si manifiestan su incomodidad de manera despectiva
6	¿Existe alguna atención especial que se brinde a los grupos prioritarios?	Si. Ellos cancelan aquí dentro de la agencia. También hay usuario que no pertenecen al grupo prioritario, pero necesitan ayuda, como las personas analfabetas o de escasos recursos económicos
7	¿Qué sucede cuando llegan usuarios que no pertenecen al grupo prioritario, pero necesitan la cédula con suma urgencia?	Les genero la orden de pago y les agendo. Les explico el nuevo sistema de pagos y de ser el caso los direcciono con la jefa de agencia para que solicite autorización a la coordinación zonal.
8	¿Cómo aporta a la ciudadanía para ayudar a las personas que se ven afectadas con este nuevo sistema de agendamiento?	Trato de brindar un buen servicio y explicar de la mejor manera cual es el procedimiento a seguir. Es un poco difícil porque hay que repetirlo casi a todos los usuarios todos los días hasta el final de la jornada laboral.

Elaborado por: Jennifer Carrillo Goyes

Tabla 3

Entrevista dirigida a la jefa de agencia del registro civil de Babahoyo

Objetivo: Conocer las acciones a seguir de la jefa de agencia cuando se presentan problemas con los usuarios.

Orden	Preguntas	Funcionaria del área de información
1	¿Cuál es el impacto que ha causado este nuevo sistema de agendamiento en la agencia Babahoyo?	Al principio fue una tarea muy ardua porque hubo que mover al personal como anfitrión, ubicar una persona adicional en el área de información, preparar a los guardias, los operadores, que sus respuestas sean claras y de la forma más agradable para que los usuarios puedan entender que son medidas tomadas no por nosotros sino desde la misma dirección general y que es una orden que hay que hacer cumplir.
2	¿Cuál es el mayor contratiempo que ha tenido hasta ahora con el nuevo sistema de pago?	Atender a todos los grupos prioritarios es importante para la institución, pero hay una limitación para poderlos ayudar a todos, tratamos de buscar día a día la solución para cada usuario

3	¿Cómo ha tomado su personal a cargo esta nueva modalidad?	El personal siempre está en constante capacitación, estudiar los procedimientos es una obligación. Las políticas de atención al usuario es brindar una atención con eficacia y transparencia.
4	¿Que sucede cuando llegan usuarios que no pertenecen al grupo prioritario, pero necesitan la cédula con urgencia?	Son dirigidos a mi oficina para explicar cuál es el procedimiento a seguir, siempre deben presentar documentos que respalden esta urgencia. Puede ser por ejemplo un certificado médico, este se adjunta al correo dirigido a la coordinación zonal y se espera la aprobación para que pueda cancelar dentro de la agencia y ser atendido en el mismo día.
5	¿Cuáles son las acciones tomadas para disminuir a los tramitadores?	Brindar toda la ayuda posible a los usuarios, explicarles paso a paso cómo acceder a la agencia virtual y que lo pueden realizar desde cualquier equipo electrónico. Indicarles que no es necesario pagar de más por este servicio que es gratuito, además se ha indicado en el módulo de soporte que se generen los comprobantes de pago a los usuarios que más pueda.
6	¿Cuáles han sido las acciones tomadas cuando una persona con discapacidad solicita la cédula,	En estos casos, se autoriza bajo mi responsabilidad un cupo adicional a esta persona para no violentar sus derechos.

	pero ya no hay cupos disponibles?	
7	¿Cuáles han sido las acciones tomadas para ahorrar el tiempo a los usuarios cuando llegan al registro civil?	A las 08:00 el anfitrión hace una depuración en la fila antes de que ingresen y se les comunica uno a uno cuales son los pasos a seguir dependiendo de su trámite.
8	¿Cuál es su punto de vista con respecto a los avances que ha realizado el gobierno sobre esta nueva modalidad de pago?	Somos un equipo de trabajo que se encuentra en constante capacitación, nuestro deber es brindar un buen servicio y cumplir las disposiciones de la dirección general. Es verdad que los cambios son incómodos al principio, fue difícil también para nosotros, pero con los días nos fuimos adaptando. Entiendo que a los usuarios se les dificulta mucho más porque no es obligación para ellos conocer de estos procesos y es necesario por esta razón brindar un buen servicio y ayudar a los usuarios de la mejor manera.

Elaborado por: Jennifer Carrillo Goyes

PORCENTAJE DE URKUND



Document Information

Analyzed document	GESTION DEL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS PARA LA OBTENCION DE LA CEDULA EN EL REGISTRO CIVIL - URKUND.docx (D131016094)
Submitted	2022-03-21T13:32:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	jcarrillo@fafi.utb.edu.ec
Similarity	1%
Analysis address	tcamacho.utb@analysis.urkund.com

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 23 de febrero del 2022

Srta. Ec.

Arelis Chichande Pretendón

LIDER DE AGENCIA DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: JENNIFER ALEXANDRA CARRILLO GOYES, con cédula de identidad 0943420620, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi caso de estudio denominado GESTIÓN DEL SISTEMA DE AGENDAMIENTOS DE TURNOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA CÉDULA en el registro civil de Babahoyo, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente

Jennifer Carrillo G.

Jennifer Alexandra Carrillo Goyes

1206482760

ARELIS
ANDREINA
CHICHANDE
PRETENDON

Firmado digitalmente por ARELIS ANDREINA
CHICHANDE PRETENDON
DN: C=EC, O=BANCO CENTRAL DEL
EQUADOR, OU=ENTIDAD DE
CERTIFICACION DE INFORMACION-ECIBCE,
L=QUITO, SERIALNUMBER=000094272 +
CN=ARELIS ANDREINA CHICHANDE
PRETENDON
Razón: Soy el autor de este documento
Utilización:
Fecha: 2022.02.25 08:31:20

AUTORIZADO

25/02/2022

08:30