



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACION**

**NOVIMBRE 2020 – MAYO 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO DE FIN DE CARRERA**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL**

## **TEMA:**

**Atención al usuario de la Dirección de Registro Civil, Identificación y Cedulación de la  
Provincia de Los Ríos Cantón Babahoyo durante el proceso de elecciones en época de  
pandemia de Covid-19**

## **EGRESADO:**

**Jimmy David Valle Rodríguez**

## **TUTOR:**

**Ing. Tayron Troya Terranova**

**AÑO 2021**

## Introducción

La Coordinación de la Oficina Técnica del Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia Babahoyo, es una institución pública que presta sus servicios de manera integral a través de canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia. Está situada en la calle by pass y 27 de mayo sector 5 esquinas. El 25 de junio del 2019 le fue otorgada la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma *ISO 9001:2015* por la Casa Certificadora BUREAU VERITAS.

Su política de calidad estar comprometidos en brindar servicios oportunos, confiables y cercanos a las personas, enfocados en la eficiencia e innovación de sus procesos y la mejora continua de su sistema de gestión de la calidad con talento humano competente que satisfaga las necesidades de los usuarios internos y externos en el ámbito nacional e internacional ([www.registrocivil.gob.ec](http://www.registrocivil.gob.ec), s.f.). Actualmente cuenta con una tecnología que le permite ofrecer los servicios de cedulación e inscripción de nacimiento, matrimonio y defunción dentro y fuera de sus instalaciones.

La política de la seguridad de la información nos dice que es un activo fundamental para la prestación de sus servicios y se compromete en adoptar las mejores prácticas de seguridad, para garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad ([www.registrocivil.gob.ec](http://www.registrocivil.gob.ec), s.f.).

Desde 16 de marzo hasta el 13 de septiembre del 2020, el COE Nacional declaró un estado de emergencia sanitaria por el COVID-19 pero sus medidas de prevención, control y protección se mantienen en todas las instituciones públicas y privadas en todo el país.

Este año 2021 el proceso de elecciones genera un afluente masivo de persona en el registro civil a nivel nacional porque un requisito fundamental para el voto es la cédula de

identidad, teniendo en cuenta que ante esto debemos mantener todas las medidas de prevención para que no se propague el virus del COVID-19.

En el presente caso de estudio se analizará la atención que brinda el registro civil en la agencia Babahoyo durante el proceso de elecciones, teniendo en cuenta que vivimos en una época en pandemia a causa del COVID-19.

Para el siguiente estudio de caso se utilizará el método inductivo – deductivo, para analizar las medidas que se implementaron en el país y entender cómo han sido aplicadas, teniendo como referente la línea de investigación “Modelo de Gestión Administrativa”.

## DESARROLLO

Con el inicio del Siglo XIX, el General Eloy Alfaro presentó un proyecto de Ley ante el Congreso Nacional, tendiente a regular el Registro de matrimonios civiles, nacimientos y defunciones. El mismo fue aceptado, dando lugar a la expedición de la primera Ley de Registro Civil, publicada en el Registro Oficial No. 1252 del 29 de octubre del mismo año. (SALTOS, 2020)

El decreto fue firmado por los Legisladores Manuel Cueva, Presidente del Senado; Leonidas Plaza Gutiérrez, Presidente de la Cámara de Diputados, Luis Napoleón Dillon, Secretario, y el Señor José Peralta, en calidad de Ministro de Justicia, estuvo encargado de la ejecución del Decreto. Fue el primer Director General de la Institución, el escritor Manuel J. Calle. (SALTOS, 2020)

En aquella época, mayor de edad era el ciudadano que había cumplido 21 años, así se mantuvo hasta el año de 1970 en que el Presidente José María Velasco Ibarra reformó la Ley cambiando la edad mínima a 18 Años. A esta Dirección se le dieron otras funciones y se la denominó “REGISTRO CIVIL Y DE IDENTIFICACION CIUDADANA” quedando bajo la dependencia del Ministerio de Gobierno y el Tribunal Supremo Electoral. (SALTOS, 2020)

En 1924 y toda vez que en la Provincia del Guayas se había adoptado el sistema de identificación por medio de impresiones digitales, el Congreso Nacional expide la Ley de Identificación y se establecen dos oficinas, una en Quito y otra en Guayaquil; de igual manera, se establecen diversas categorías de cédulas de identidad, Así; para profesionales, comerciantes, ciudadanos comunes o por sueldos percibidos, la cual es equiparada a la cédula tributaria de esa época. (SALTOS, 2020)

El 3 de febrero de 1936 fue inaugurada la oficina de dactiloscopia en Quito para dar vigencia al Decreto promulgado en 1935 por el Presidente Federico Páez. En el año de 1952 se confeccionó un formulario especial para cédula de identidad y dactiloscopia, valorada en diferentes precios y colores, que se llamó “cédula popular”, variando su costo desde cinco a cincuenta sucres, según dictados de la misma Ley. (SALTOS, 2020)

El 14 de febrero de 1966 la Junta Militar de Gobierno, presidida por el Contralmirante Ramón Castro Jijón, dicta la nueva Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación se simplificó el sistema y eliminó la duplicidad de inscripciones, ya que, también se creó el Registro Único Nacional, con Sede en la ciudad de Quito, donde se emitía una sencilla tarjeta de un solo color, numerada por provincia y denominada “cédula única”, la que, a más de los datos generales de Ley, incluía el nombre del cónyuge, dato que no tenían las cédulas anteriores. (SALTOS, 2020)

El 12 de abril de 1976 se acogen nuevas Reformas al Código Civil, incluyéndose aquella disposición de la Constitución de la República de 1945, que ampare a los hijos que habían nacido fuera del matrimonio y el reconocimiento de persona natural al nacido vivo el momento de su nacimiento y no luego de 24 horas como se estipulaba anteriormente. (SALTOS, 2020)

En 1975 se inició el sistema de computación que posee el Registro Civil, con el procesamiento de su voluminosa información en cintas magnéticas, con el propósito de tener lista la información para la elaboración del padrón electoral. Este proceso electrónico empezó con la instalación de un sistema /3 de IBM del Ecuador, donde existía información resumida de los cedulados, se gravaban los datos en máquinas digitadoras de disquetes, luego se convertía la información a cintas magnéticas, para procesar luego el sistema central e ir creando un archivo de datos con información del contenido de las tarjetas índices. (SALTOS, 2020)

En octubre de 1979 se emiten partidas de nacimiento y cédulas de identidad y/o ciudadanía en forma directa al público. Posteriormente, en 1982 se firmó un contrato de renta para cambio de equipo, de un sistema /38, igualmente de IBM de Ecuador, consiguiendo su aplicación para partidas de nacimiento; se ingresaron registros de los recién nacidos de Quito y se inauguró el Departamento de Procesamiento de Datos en agosto del mismo año, en el mes de octubre se extendió el servicio a la ciudad de Guayaquil, servicio que con el paso del tiempo se implementó en todas las capitales provinciales del país. (SALTOS, 2020)

En julio de 1991 se produjo el cambio de arrendamiento de los equipos antes mencionados por un moderno AS/400, modelo B50 el que permitió ampliar y mejorar la cobertura de servicios a escala nacional, además de servir a 25 puntos computarizados en todo el país. En enero de 1997 se realizó un contrato con la empresa IBM del Ecuador que permitió un servicio computarizado a 33 puntos en toda la República, incluido Galápagos. (SALTOS, 2020)

Ahora el Registro Civil cuenta con un moderno sistema informático denominado MAGNA, en el cual se almacenan los datos de los ciudadanos. El sistema, que incluye identificación biométrica, fue instalado en marzo de 2010, reemplazó al sistema AS400, que ahora se utiliza como soporte y consulta de datos. (SALTOS, 2020)

### **ATENCION AL USUARIO**

El libro de Fundamentos de Marketing nos dice que necesitamos conocer cuál es la necesidad del cliente, en este caso el registro civil presta sus servicios a los usuarios y luego de una transformación tecnológica puede brindar un servicio ágil y oportuno. “es esencial que la empresa sea capaz de identificar las necesidades de su cliente, de diseñar y desarrollar ofertas ajustadas a las mismas y de transmitir las y acercarlas de forma efectiva hacia su mercado” (TIRADO, 2013, pág. 14).

Todos los ciudadanos y extranjeros residentes pueden acudir al registro civil y solicitar cualquier tipo de servicio que este brinde, sin recibir ningún tipo de discriminación. El trato es igual en cualquier agencia del país debido a los estándares de calidad que exige la Dirección Nacional del Registro Civil. El registro civil en la provincia de Los Ríos fue seleccionado y evaluado para poder recibir la certificación *del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 por la Casa Certificadora BUREAU VERITAS*.

De acuerdo a la Dirección de Cambio de Cultura Organizativa: “Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita” (ORGANIZATIVA, 2016, pág. 3).

El funcionario debe de brindar un servicio con respeto, amabilidad, confiabilidad, empatía, inclusión, oportuno, efectivo.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario: debe satisfacer a quién lo recibe; esto supone comprender las necesidades lo que a su vez exige escuchar al usuario e interpretar bien sus necesidades. (ORGANIZATIVA, 2016, pág. 3)

## **LA CEDULA DE IDENTIDAD**

El registro civil a nivel nacional presta servicios de inscripción de nacimiento, matrimonio, uniones de hecho y defunción, emite certificados de documentos registrales, certificados de identidad, actas registrales o como se las conoce comúnmente partidas integras, convalidación de documentos para envíos al exterior, firma electrónica, pasaportes, resoluciones administrativas, reconocimiento voluntario de hijos, entre otros. Pero uno de los principales servicios que la ciudadanía demanda es la cédula de identidad.

Esto se debe a la exigencia de este documento como requisito para todo tipo de trámites dentro y fuera del país. Se puede solicitar una cédula por primera vez o renovación, ya sea por

extravío, pérdida, robo, deterioro o cualquiera que sea el motivo para requerir este documento. Cuando una persona no puede movilizarse hacia las agencias, se puede brindar el servicio de brigadas de cedulaación y acudir al punto donde se encuentra esa persona para proceder a enrolarlo y posterior a ello entregarle su documento.

No todas las personas necesitan este documento a diario y por esta razón no ven como una necesidad obtenerlo al momento de su pérdida o deterioro. Pero cuando llegan las épocas electorales, existe una gran afluencia de usuarios en el registro civil que incrementa aún el número de días para atender a todos los usuarios. Esto se debe a que la cédula es un requisito indispensable para el sufragio.

En todos los años existen planes de contingencia para poder atender a todas las personas que necesitan este documento. En tan solo una semana pueden llegar a emitirse más de 50.000 cédulas en todo el país. Estas elecciones a diferencia de las anteriores, es que vivimos en una época de pandemia, donde debemos mantener medidas de prevención para evitar los contagios del COVID-19.

### **REANUDACION DE SERVICIOS**

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 a través del cual, decretó: “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(...)”. (SERVICIOS, 2020, pág. 3)

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 evaluado 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(...)”. (SERVICIOS, 2020, pág. 3)

Objetivo: Plantear alternativas de operación en las agencias de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación para la entrega de servicios en estado de 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. (SERVICIOS, 2020, pág. 3)

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. (SERVICIOS, 2020, pág. 4)

### ❖ SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Los servicios que son de competencia de la Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación que se brindan en esta fase son:

- Servicio de cedulación
- Servicio de emisión de pasaporte ordinario.

### ❖ **SERVICIO DE CEDULACIÓN**

Tabla 8. Proceso, agencias y horario fase 2, servicio de cedulación

SERVICIO	SERVICIO DE CEDULACIÓN
<b>CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A partir de la primera semana de junio se iniciará con la prestación del servicio de cedulación en los 41 puntos de impresión a nivel nacional.</li> <li>• Despacho de duplicado de cédula rezagadas del mes de marzo, pueden ser entregados hasta el 31 de octubre de 2020.</li> <li>• A partir de 14 de septiembre, se habilitará el servicio de cedulación en las agencias con puntos de enrolamiento a nivel nacional</li> <li>• Para acceso a este servicio es necesario el agendamiento de turno previo, debido a la alta demanda del servicio a excepción de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedulación ecuatoriano primera vez.</li> <li>• Cedulación extranjero primera vez.</li> <li>• Cedulación extranjero renovación.</li> <li>• Grupo vulnerables.</li> </ul> </li> <li>• La prestación de este servicio estará sujeta a las regulaciones adoptadas por cada COE cantonal según corresponda.</li> <li>• En las agencias únicamente permanecerá la persona a cedularse; sólo los usuarios menores de edad, adultos mayores y personas con discapacidad podrán estar acompañados.</li> <li>• Los usuarios deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la taxonomía de servicios publicada en la página web institucional de la DIGERCIC.</li> </ul>
<b>CAPACIDAD DE ATENCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las agencias con punto de impresión, la atención será todos los días de la semana en las agencias habilitadas para el efecto en horario de 8:00am a 17:00pm Se verificará y se habilitará los módulos de atención de acuerdo a la capacidad de la agencia con un máximo del 50% de operadores, en dos turnos, según horario establecido y conforme a demanda efectiva.</li> <li>• Para las agencias centroides que cuenten con un solo operador el horario de atención del servicio será de 8:00am a 14:00pm, en un solo turno.</li> <li>• Cada coordinación zonal para la parametrización de turnos en la plataforma de agencia virtual remitirá a la Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación la Matriz de Planificación de agendamiento de turnos de cédulas, considerando la capacidad operativa, y los horarios de atención de cada agencia.</li> </ul>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendar su turno en la Agencia Virtual (<a href="http://www.registrocivil.gob.ec">www.registrocivil.gob.ec</a>)</li> <li>• Acercarse a la agencia seleccionada en; el día y la hora escogida, cancelar el valor del trámite y solicitar un turno en el banco o punto de recaudación de la agencia.</li> <li>• Esperar su turno para el ingreso o validación de datos en el sistema, captura de huellas dactilares, toma de foto y captura de firma en el área de cedulación. Esperar que lo llamen por su nombre, verificar su información y finalmente el operador de servicios le activará el chip de su documento de identidad en el módulo de entrega de cédula.</li> </ul>

Pese a estas indicaciones, los usuarios se aglomeran en todas las agencias del registro civil esperando ser atendidos para obtener su cédula, lo que dificulta poder cumplir con todos los protocolos de atención.

Uno de los problemas que se presentan es que, dentro de las instalaciones, el orden y las medidas de seguridad son visibles, pero antes de ingresar, los usuarios realizan largas filas

sin mantener un distanciamiento o tomar otras medidas de bioseguridad, como mantener sus manos limpias, utilizar mascarillas, utilizar alcohol o gel desinfectante, etc.

Para que todos los usuarios puedan obtener su cédula, el registro civil laboró los fines de semana, pero eso no fue suficiente para que todos los ciudadanos sean atendidos oportunamente.

Para garantizar el derecho a la identificación de los y las ecuatorianas y de los extranjeros que se encuentran domiciliados en el país, el Presidente de la República, Lic. Lenín Moreno Garcés, emitió el Decreto Ejecutivo No. 1206, de 11 de diciembre de 2020, en el cual “(...) se reconoce la validez de la cédula de ciudadanía que se encuentre vencida desde el 16 de marzo de 2020, o cuyo plazo esté por vencer, hasta el 31 de mayo de 2021. (...)” (www.registrocivil.gob.ec, 2020)

Ante esto, el Director General del Registro Civil anunció: “Por ello, las cédulas de identidad cuya fecha de expiración (ubicada en el reverso de este documento) corresponda a estas fechas, seguirán siendo válidas y tendrán total aceptación para la realización de trámites en instituciones públicas o privadas, tales como gestiones bancarias, compra y pago de servicios, obtención de créditos, votación en las próximas elecciones, atención en establecimientos de salud, trámites notariales, compra de pasajes, entre otros.” (www.registrocivil.gob.ec, 2020).

Pese a las directrices que se establecieron para la atención a los usuarios durante la pandemia de COVID-19, como el previo agendamiento a través de la página web y los horarios de atención, se atendió en jornada laboral extendida y sin agendamiento durante los fines de semana.

La Coordinadora Provincial de Los Ríos, indicó a través de una entrevista que las acciones tomadas como prevención fue la difusión en los medios de comunicación para hacerle conocer a la ciudadanía las medidas por las optó el gobierno para que todos puedan ejercer su derecho al voto, se entregaron volantes que indicaban que las cédulas caducadas aún tenían validez hasta el 31 de mayo del presente año.

Las personas impedidas su traslado a la agencia por causa de enfermedades o lesiones podían ser atendidos a través de brigadas de cedulación, se exceptuaron ciertos casos de agendamientos por enfermedades, salida del país y otros casos extremos. Los usuarios que no podían ser atendidos en la jornada extendida, se les dio atención en los días normales sin previo agendamento de turnos en el sistema.

Se coordinó con la policía nacional y municipal para la seguridad dentro y fuera de las instalaciones. La gobernación gestionó un arco de desinfección que se mantuvo por varios días en la puerta de ingreso. Se mantuvo el 50% de aforo permitido brindando alcohol para la desinfección de manos y controlando el uso de mascarillas.

Se solicitó la presencia del Ministerio de Salud quien se hizo presente en la Agencia Babahoyo con un coche médico para los casos de emergencia, en la agencia Quevedo con brigadas médicas y campañas de vacunación. También se gestionaron baterías sanitarias para todos los puntos operativos en la provincia pero no se logró ese objetivo a tiempo.

## CONCLUSIONES

Como opción a las personas que no podían obtener su cédula de identidad, tenían la oportunidad de presentar su pasaporte y de esa manera ejercer su derecho al voto. Además de esto, se podía acudir al lugar del sufragio con cédulas caducada o de menor de edad, pero a quienes no se incluyeron fue a las personas que no contaban con ningún tipo de cédula y que no contaban con los recursos suficientes para cubrir el costo de una renovación, mucho menos con el costo de un pasaporte.

Existe otro documento que también contiene los datos de la cédula, como es el certificado de identidad, pero que no fue tomado en consideración para ser presentada en el momento del sufragio.

La intervención del COE cantonal fue un factor con el que no contó el registro civil de la agencia Babahoyo, lo que pudo haber mejorado el manejo de la situación con respecto a la gran afluencia de los usuarios. Si bien es cierto que se solicitó mediante oficio a otras instituciones a brindar apoyo en el proceso electoral, no se instó con antelación a través de medios comunicación, redes sociales o llamados desde la misma presidencia a la colaboración del proceso electoral.

Siendo una institución pública, el Registro Civil no puede depender de la organización interna, el bien colectivo depende de todas las instituciones con las que cuenta el cantón y sobre todo evitar una propagación del virus.

La ayuda que brindó el Ministerio de Salud en la agencia Babahoyo, aunque fue de gran importancia, fue poca en comparación de lo que se brindó en la Agencia Quevedo, como lo eran las charlas a las personas que desconocen sobre las medidas de bioseguridad, campañas de vacunación contra otras afecciones, charlas a las mujeres embarazadas, etc.

Es la primera vez que el Registro Civil, agencia Babahoyo, se enfrenta a una situación tan delicada como la atención de los usuarios durante un proceso electoral en una época de pandemia. Es recomendable solicitar con anticipación el apoyo de otras instituciones públicas en las próximas elecciones como el GAD municipal, Gobernación, MIES, con el propósito de precautelar el bienestar de la población y cubrir todas las necesidades que el usuario solicita.

## ANEXOS

Babahoyo, 13 de enero del 2021

Sr(a)

Lcda. Victoria Juez Veliz

**Coordinadora Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación Los Rios (E)**

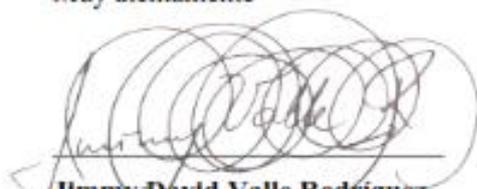
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Valle Rodríguez Jimmy David**, con cédula de identidad **1206482760**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Noviembre 2020 – abril 2021, 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 **“Atención al usuario durante el proceso de elecciones en época de pandemia”**, el cual es requisito indispensable para poder titularme.

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

Muy atentamente



**Jimmy David Valle Rodríguez**  
C.I. # 1206482760



**AUTORIZADO**

**JESSICA  
VICTORIA  
JUEZ VELIZ**

Firmado digitalmente por JESSICA VICTORIA JUEZ VELIZ  
DN: cn=JESSICA VICTORIA JUEZ VELIZ, o=EC, ou=QUITO, ou=BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION-ECIBCE  
Motivo: Soy el autor de este documento  
Ubicación:  
Fecha: 2021-02-15 20:32:05:00