

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

### COHORTE 2018

---

**TEMA:** “Norma ISO 37001 en el Sistema de Gestión Innovador de Antisoborno en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua”.

---

Trabajo de Titulación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, Mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente

**Autor:** Ingeniero Damián Oswaldo Alulema Lara

**Directora:** Ingeniera Ximena Crespo Araujo, Magister.

Ambato – Ecuador

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Edwin Alberto Lara Flores, Magíster* y *Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.*, designados por la Unidad Académica de Titulación, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*Norma ISO 37001 en el Sistema de Gestión Innovador de Antisoborno en el Registro Civil, identificación, cedulação y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua*”, elaborado y presentado por el *Ingeniero Damián Oswaldo Alulema Lara*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, Mención Sistemas Integrados de Calidad, Seguridad y Ambiente, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

-----  
*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*  
**Presidente y Miembro del Tribunal**

-----  
*Ing. Edwin Alberto Lara Flores, Mg.*  
**Miembro del Tribunal**

-----  
*Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.*  
**Miembro del Tribunal**

## AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación, presentado con el tema: “Norma ISO 37001 en el Sistema de Gestión Innovador de Antisoborno en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero Damián Oswaldo Alulema Lara, autor bajo la dirección de la Ingeniera Ximena del Rocío Crespo, Directora del trabajo de titulación y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

-----  
*Ing. Damián Oswaldo Alulema Lara*

*C.C. 1803767936*

**AUTOR**

-----  
*Ing. Ximena del Rocío Crespo Araujo*

*C.C. 1803025392*

**DIRECTORA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el trabajo de titulación sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

-----  
*Ing. Damián Oswaldo Alulema Lara*  
*C.C. 1803767936*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS .....	x
AGRADECIMIENTO .....	xi
DEDICATORIA .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
EXECUTIVE SUMMARY .....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	2
<b>1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>4</b>
2.1. Área de conocimiento .....	4
2.2. Líneas de investigación.....	4
<b>3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....</b>	<b>4</b>
3.1. Tiempo de ejecución .....	4
3.2. Financiamiento.....	5
3.3. Autor .....	5
<b>4. DESCRIPCIÓN DETALLADA .....</b>	<b>5</b>
4.1. Definición del problema de la investigación.....	5
4.2. Objetivos de la investigación .....	8
4.3. Justificación de la investigación.....	8
4.4. Marco teórico referencial .....	9
4.5. Metodología .....	20
4.6. Validación de los instrumentos .....	22
<b>5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE LAS ENTREVISTAS.....</b>	<b>25</b>

<b>6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE LAS ENCUESTAS A FUNCIONARIOS.....</b>	<b>29</b>
6.1. Edad.....	29
6.2. Estado civil.....	30
6.3. Cargo que desempeña .....	31
6.4. Desempeño de funciones.....	32
6.5. Ingresos .....	33
6.6. Conocimiento acerca del soborno .....	34
6.7. Tipo de empresas que se dan la mayor parte de sobornos .....	35
6.8. La institución tiene la responsabilidad de contribuir proactivamente en la lucha contra el soborno .....	36
6.9. Conoce usted alguna Ley para contrarrestar el soborno .....	37
6.10. La aceptación de sobornos por parte de los funcionarios afecta la integridad de la empresa.....	38
6.11. Ha recibido propuestas de soborno por parte de algún funcionario o usuario	39
6.12. Ha recibido algún tipo de soborno .....	40
6.13. Tipos de sobornos conoce usted.....	41
6.14. Considera usted que mantener un sistema de Gestión Antisoborno mejoraría los servicios en las instituciones públicas.....	43
6.15. De quién depende contrarrestar el soborno.....	44
6.16. Considera que con la aplicación de la ISO 37001 se erradica el soborno en las instituciones .....	45
6.17. Análisis y debate de resultados .....	46
6.18. Conclusiones .....	47
6.19. Recomendaciones de la parte investigativa.....	48
<b>7. PROPUESTA.....</b>	<b>48</b>
7.1. Tema de la propuesta .....	48
7.2. Introducción .....	49
7.3. Objetivos .....	49
7.4. Desarrollo del manual de gestión anti soborno .....	50
<b>8. CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>9. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>62</b>

<b>10. REFERENCIAS CITADAS.....</b>	<b>63</b>
-------------------------------------	-----------

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Identificación de los responsables de acuerdo a la ISO 37001:2016.....	20
Tabla 2. Muestra para la aplicación de la entrevista .....	23
Tabla 3. Detalle del instrumento .....	23
Tabla 4. Resumen de procesamiento de datos .....	25
Tabla 5. Estadístico de fiabilidad .....	25
Tabla 6. Pregunta 1 de la entrevista y sus respuestas.....	25
Tabla 7. Pregunta 2 de la entrevista y sus respuestas.....	26
Tabla 8. Pregunta 3 de la entrevista y sus respuestas.....	27
Tabla 9. Pregunta 4 de la entrevista y sus respuestas.....	27
Tabla 10. Pregunta 5 de la entrevista y sus respuestas.....	28
Tabla 11. Pregunta 6 de la entrevista y sus respuestas.....	28
Tabla 12 Edad de los funcionarios .....	29
Tabla 13 Estado civil.....	30
Tabla 14 Cargo.....	31
Tabla 15 Desempeño de funciones .....	32
Tabla 16 Ingresos .....	33
Tabla 17 Conocimiento sobre el soborno.....	34
Tabla 18 Tipos de sobornos .....	35
Tabla 19 Lucha contra el soborno.....	36
Tabla 20 Conocimiento sobre alguna Ley antisoborno.....	37
Tabla 21 Consideración de soborno y la empresa.....	38
Tabla 22 Recepción de propuestas de soborno .....	39
Tabla 23 Recepción de sobornos.....	40
Tabla 24 Tipos de soborno que conoce.....	41
Tabla 25 Conocimiento de las ISO 37001 .....	42
Tabla 26 El sistema antisoborno mejorara los servicios de la empresa .....	43
Tabla 27 Quien contrarresta el soborno .....	44
Tabla 28 La aplicación de la norma y el soborno .....	45



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de soborno.....	16
Figura 2. Sistema de Gestión Anticorrupción .....	19
Figura 3. MDC-DID-DID-001 - partes interesadas .....	18
Figura 4. Mapa de procesos .....	19
Figura 5. PRO-PGE-PLI-004 – Matriz de Riesgos.....	22
Figura 6. PRO-PGE-SCE-001 .....	30
Figura 7. PRO-GTH-ATH-004 .....	32
Figura 8. PRO-GTH-DOR-001 y PRO-GTH-DOR-002 .....	33
Figura 9. Gestión de Documentos del SGC” PRO-GIC-GDS-001.....	38
Figura 10. PRO-GLE-PIN-003 .....	39
Figura 11. PRO-PGE-PLI-004.....	40
Figura 12. Adquisiciones PRO-GAD-ADQ-001 .....	42
Figura 13. PRO-GAU-GAC-003 .....	43
Figura 14. Taxonomía de Servicios DGC-GAU-GAC-001-002 .....	45
Figura 15. Herramienta GPR tomado del Ministerio de trabajo .....	46
Figura 16. PROGAU-GAC-002.....	47
Figura 17. PRO-DID-RGD-001.....	50

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Listado de funcionarios .....	68
Anexo 2. Entrevista.....	69
Anexo 3. Manual de la corrupción.....	70
Anexo 4. Encuesta.....	74

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento a Dios por guiarme y ser mi fortaleza cada día.*

## **DEDICATORIA**

*Quiero dedicar esta tesis a mi madre, a mi abuelita y a mi tía que, con cada palabra de aliento me han encaminado a cumplir cada meta.*

*A mi esposa Gabriela, quien me inspira a seguir adelante en nuestros proyectos y en esta etapa académica;*

*A mi hija de quien quiero ser el ejemplo a seguir y demostrarle que el único camino es la sabiduría por medio del estudio.*

*A toda mi familia de quien siempre estaré orgulloso.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**COHORTE 2018**

**TEMA:** NORMA ISO 37001 EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INNOVADOR DE ANTISOBORNO EN EL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN, CEDULACIÓN Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

**AUTOR:** *Ing. Damián Oswaldo Alulema Lara.*

**DIRECTORA:** *Ing. Ximena Del Rocío Araujo Crespo, Magíster*

**FECHA:** *23 de mayo del 2021*

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo investigativo se desarrolló en la Coordinación de la oficina técnica de Tungurahua, con la propuesta para implementar un sistema de gestión antisoborno, con el que se analizó los puntos de la norma aplicando a la gestión existente dentro de la institución, pues cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar de la Norma ISO 9001 con la que se desarrolló los requisitos de la misma dando importancia a los controles, identificando al soborno como una lacra comercial sufrida en numerosos sectores y en el país. Cuando hablamos de soborno nos referimos tanto al pago de algo con el fin de recibir un beneficio personal. Con la aplicación de los requerimientos de la Norma ISO 37001, publicada el 15 de octubre 2016, se pretende exterminar de cierta manera en las empresas y organizaciones que apliquen esta norma internacional los sobornos de cualquier tipo. El Registro Civil dispone y expone de forma permanente un alto compromiso con el desarrollo de sus actividades en el sector público con el máximo nivel de ética y tomando en consideración los requerimientos establecidos por las normas, leyes y regulaciones actuales en materia de cumplimiento y prevención del soborno que aplican a la institución en el desarrollo de sus actividades, frente a esto el presente trabajo busca identificar posibles fraudes o soborno en los procesos que se realizan en la coordinación de la oficina técnica, donde

se realizó un análisis en la entidad para la implementación y aplicación de la Norma ISO 37001 Sistema de Gestión de Antisoborno, dentro de un método científico, con un diseño no experimental, tipo de campo y alcance analítico y exploratorio con un corte transversal, realizando encuestas a una muestra que estuvo construida por 56 funcionarios que es el total de funcionarios de la provincia de Tungurahua, que corresponde el 3.5 por ciento de empleados a nivel nacional y el método aplicado es Kuder Richardson en base al cuestionario con la técnica de análisis con SPSS obteniendo los respectivos resultados.

**DESCRIPTORES:** ANTISOBORNO, GESTION, INNOVACION, ISO 9001, NORMA, REGISTRO CIVIL, SERVICIOS, SISTEMA, SOBORNO, TUNGURAHUA.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**COHORTE 2018**

**THEME:** ISO 37001 STANDARD IN THE INNOVATIVE ANTI-BRIBERY  
MANAGEMENT SYSTEM IN THE CIVIL REGISTRY, IDENTIFICATION,  
IDENTIFICATION CARD AND ELECTRONIC SERVICES OF THE PROVINCE  
OF TUNGURAHUA

**AUTHOR:** Ing. Damián Oswaldo Alulema Lara.

**DIRECTED BY:** Ing. Ximena Del Rocío Araujo Crespo, Magíster

**DATE:** 23 de mayo del 2021

**EXECUTIVE SUMMARY**

This research work was developed in the coordination of the Technical Office of Tungurahua with the proposal to implement an anti-bribery management system 37001, with which the points of the standard were analyzed and applied to the existing management within the institution, as it has the Quality Management System under the standard ISO 9001 with which the requirements of the same were developed giving importance to controls, identifying bribery as a commercial scourge suffered in many sectors and country. When we talk about bribery, we refer to the payment of something in order to receive a personal benefit. With the application of the requirements of standard ISO 37001, it is intended to exterminate in a certain way in companies and organizations that apply this international standard bribes of any kind. The Civil Registry has and permanently exposes a high commitment to the development of its activities in the public sector with the highest level of ethics and taking into consideration the requirements established by the current rules, laws and regulations on compliance and prevention of bribery that apply to the institution in the development of its activities, In view of this, the present work seeks to identify possible

fraud or bribery in the processes carried out in the coordination of the technical office, where an analysis was made in the entity for the implementation and application of the ISO 37001 Anti-bribery Management System within a scientific method, with a non-experimental design, field type and analytical and exploratory scope with a cross section. The sample was made up of 56 employees, which is the total number of employees in the province of Tungurahua, which corresponds to 3.5 percent of employees at the national level and the method applied was Kuder Richardson based on the questionnaire with the analysis technique with SPSS, obtaining the respective results.

**KEYWORDS:** ANTI-BRIBERY, MANAGEMENT, INNOVATION, ISO 9001, RULE, CIVIL REGISTRY, SERVICES, SYSTEM, BRIBERY, TUNGURAHUA.



## INTRODUCCIÓN

La corrupción pública afecta directamente a las economías en todas y cada una de las etapas de desarrollo, en la gran mayor parte de entidades gubernamentales alrededor del mundo buscan contrarrestar los altos niveles de corrupción evidentes en los escándalos de varios países, entre ellos el nuestro. El costo económico directo e indirecto de la corrupción son claros ya que inducen a los bajos niveles de crecimiento y desigualdad que a su vez se traduce en el menoscabo a la confianza de la administración pública y normas éticas de cada entidad.

Debido al impacto potencial de esta, las entidades públicas buscan mitigar dicho impacto mediante diferentes estrategias, una de estas es la implementación de la Norma ISO 37001, donde se especifica los requisitos y orienta a las organizaciones a establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar el sistema de gestión para mitigar el soborno, es por esto que el presente trabajo de investigación busca analizar la Norma ISO 37001 y su relación en la gestión innovadora antisoborno en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua, ya que es una de las entidades representativas de la provincia y se busca que otras tomen en consideración la presente para fomentar la ética y por ende mejorar la confianza en la administración pública.

Para ello, se realizó un análisis de la entidad en mención, se realizó un marco teórico referencial para socializar y comprender la terminología, fundamentos y diferentes factores relacionados a las variables de estudio. Por otro lado, la metodología aplicada tiene un enfoque cuali-cuantitativo, con un diseño no experimental, tipo de campo y alcance analítico y exploratorio con un corte transversal.

A continuación, se procedió a presentar la propuesta cuyo objetivo fue definir los lineamientos principales del Sistema de Gestión Anti soborno en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua para el año 2021, mediante un manual de gestión. Culminando el presente con las conclusiones y recomendaciones.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**CALIDAD** es un conjunto de atributos y características de un producto o servicio que pueden hacer que satisfaga necesidades, gustos y preferencias del consumidor. Estos atributos o características pueden referirse al insumo utilizado, diseño, apariencia, estética, protección, durabilidad, servicio al cliente, servicio postventa, etc. (Neira, 2020).

**SISTEMA DE GESTIÓN:** Es una herramienta en la cual se detalla los procedimientos y actividades basados en un concepto de mejora y control para optimizar el rendimiento operacional de la organización (Caballero, 2018)

**EFICIENCIA:** la eficiencia es la capacidad de uso de los recursos y los objetivos conseguidos con los mismos (Rojas, Mesa, & Gil, 2018).

**SOBORNO:** es conocido también como coima, se considera un acto de corrupción donde un individuo ofrece dinero a otro como regalo a cambio de un favor o algo relevante para el individuo (Durán, 2017).

**ANTISOBORNO:** Contrario al soborno, esta intenta evitar que los individuos sean comprados con dinero o realicen actos ilegales (significadode.org, 2019).

**CORRUPCIÓN:** Es la acción o efecto de corromper, dañar o sobornar a alguna persona, de Acuerdo a la definición expresada por la REA, este término es utilizado con frecuencia para identificar vicio o abuso en un escrito o en cosas no materiales (Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sustentabilidad, 2020).

**PARTES INTERESADAS:** La parte interesada es una organización, grupo o persona que se siente en relación a estime algún tipo de afectación sobre las actividades de una empresa, organismo. Son llamadas también como grupos de interés, corresponsables o público de interés (AEC, 2018).

**CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** El contexto de la organización es el conjunto de factores internos y externos que inciden en el propósito y gestión

estratégica, así como en la capacidad para alcanzar los objetivos establecidos (ISO 9001, 2015).

**RIESGO:** Es la posibilidad de que un algo sea acontecido, está relacionado con una decisión que se enlaza a un peligro o exposición a tener afectaciones. Esta también vinculado al azar, eventualidad y es antónimo de la seguridad (significados.com, 2020).

**COHECHO:** Es considerado un delito es decir una infracción en contra de la gestión administrativa de un funcionario, está determinado como la acción de provecho propio o de un tercer impulsado por eventos ajenos a su misión pública (Conceptosjurídicos.com, 2021).

**DELITO:** El delito es considerado como la infracción o acciones que está en contra al ordenamiento jurídico de la sociedad y está penalizada por la sociedad (Conceptosjurídicos.com, Delito, 2020).

**INTEGRIDAD:** Es considerada como la condición del individuo o relacionado con el propósito de mantener todas sus partes en relación a los valores y convicciones (Westreicher, 2017).

**TRANSPARENCIA:** La transparencia es un indicador para medir la calidad de un gobierno democrático, está establecido como la emisión y fácil acceso a información pública de una gestión vinculado a la expresión *las cuentas claras* (Castilla, 2018).

**HONESTIDAD:** Es utilizado para determinar la calidad de honesto, indicativo para el individuo decoroso, decente, razonable y pudoroso en relación a ser honrado, es decir se construye en base al comportamiento de la calidad humana de una persona en valores como la justicia y la verdad (Pérez & Merino, 2008).

**FRAUDE:** El fraude es una acción ilegal que se efectúa por la persona o grupos de personas que vigilan el cumplimiento de contratos privados o públicos con el propósito de perjudicar a un tercero (Conceptosjurídicos.com, 2013).

**PARAÍSO FISCAL:** Los paraísos fiscales son las zonas geográficas por lo común son países o estados donde el régimen tributario de los mismos impone cargas fiscales bajas en relación al resto del mundo (Sánchez, 2019).

**ÉTICA:** La ética es considerada como la doctrina relacionada con la moralidad, lo moral y sistemas de normas y reglamentos de la conducta de las personas en participación con la sociedad (Diccionario de filosofía, 1984).

## **1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Norma ISO 37001 en el Sistema de gestión innovador de Antisoborno en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua.

## **2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1. Área de conocimiento**

Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

### **2.2. Líneas de investigación**

Desarrollo territorial y empresarial

## **3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **3.1. Tiempo de ejecución**

20/07/2019- 14/03/2021

### **3.2.Financiamiento**

5000 dólares

### **3.3.Autor**

**Nombre:** Damián Oswaldo Alulema Lara

**Grado académico:** Tercer Nivel

**Teléfono:** 0984963502

**Correo electrónico:** [damianalulema@yahoo.es](mailto:damianalulema@yahoo.es)

## **4. DESCRIPCIÓN DETALLADA**

### **4.1.Definición del problema de la investigación**

La corrupción en las empresas sea pública o privada no es un hecho reciente (fraudes, lavado de activos, entre otros graves delitos que generan un fuerte impacto en la economía global) es algo que va en aumento. Por esta situación tiene una relación con el crecimiento económico, en la actividad empresarial. Así, las diversas actividades económicas, sobre todo en las que existe una relación público-privada (por ejemplo, las actividades extractivas, las compras del Estado, las contrataciones y las licitaciones), tienen una especial vulnerabilidad ante los delitos de corrupción, definido por Vito Tanzi, economista del Fondo Monetario Internacional, para quien la “Corrupción es el incumplimiento intencionado del principio de imparcialidad con el propósito de derivar de tal tipo de comportamiento un beneficio personal o personas relacionadas”.

Los actos de corrupción no solo generan una mala imagen del Estado a la ciudadanía, sino causan cuantiosas pérdidas económicas, así mismo se convierte en el problema social más grave y agobiante de las nuevas y viejas democracias y el fracaso para combatirla no expresaría sino la palmaria incapacidad de los gobiernos y los actores de poder para transformar de fondo las relaciones que ellos han establecido con sus

representados. (Sandoval, 2016) aumenta el costo de hacer negocios, introduce incertidumbres en las transacciones comerciales, incrementa el costo y disminuye la calidad de los bienes y servicios, lo que puede llevar a la pérdida de vidas y riquezas, destruye la confianza en las instituciones e interfiere con el funcionamiento justo y eficiente de los mercados.

La norma ISO 37001 Sistemas de Gestión Antisoborno (en adelante ISO) ofrece una oportunidad para todas las empresas y sectores en todo el mundo. Si miramos la perspectiva de las empresas de América Latina que buscan hacer negocios con empresas internacionales, mediante la adopción de la norma y que se ofrezca esta certificación puede tener una ventaja competitiva en el mercado local. Las empresas internacionales siempre están en busca de socios locales para invertir en su territorio, utilizando el talento de la localidad. Estas empresas siempre están pidiendo o exigiendo que sus socios locales puedan hacer negocios o proporcionar apoyo o servicios en base a sus altos estándares de ética y siguiendo sus normas de cumplimiento.

La ISO advierte a la empresa, de las prestaciones económicas, monetarias o en especie, o de cualquier otra naturaleza, cuya proposición, oferta, suministro o aceptación constituyen soborno, aun potencialmente convirtiéndose en una ayuda imprescindible para identificar riesgos que pueden pasar inadvertidos. La problemática se presenta en relación de cómo los sobornos pueden generar escenarios de riesgos a los activos de información que forman parte de los procesos de negocios, elementos que deben de ser contemplados por las normas de gestión de riesgo, las metodologías y los marcos de gestión.

Las organizaciones internacionales, públicas y privadas en coordinación con ISO, también participan en el trabajo aplicando de forma eficaz dichas normas. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional en todas las materias de normalización. (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2016).

Dentro del principal enfoque de la normativa ISO 37001, es permitir una identificación, análisis de un estudio y eliminación de los riesgos de soborno dentro de las instituciones públicas y privadas existentes, de manera que los niveles de

corrupción organizacional es un problema no solo en las entidades o instituciones en el Ecuador, sino es un problema que representa el 5% en el PIB a nivel internacional, lo que representa USD 2,6 billones al año.

El soborno se considera como un fenómeno generalizado que plantea serias inquietudes sociales, morales, económicas y políticas, socava el buen gobierno, obstaculiza el desarrollo y distorsiona la competencia, erosiona la justicia, destruye los derechos humanos y es un obstáculo para el alivio de la pobreza. También aumenta el costo al hacer negocios, introduce incertidumbres en las transacciones comerciales, aumenta el costo de los bienes y servicios, disminuye la calidad de los productos y servicios, lo que puede conducir a la pérdida de vidas y bienes, destruye la confianza en las instituciones e interfiere con el correcto y eficiente funcionamiento de los mercados.

Los gobiernos realizan progresos en el tratamiento del soborno a través de acuerdos internacionales es así que existe: la Convención para combatir el cohecho de funcionarios públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales de la organización para la cooperación y el desarrollo económico, la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción y a través de sus leyes nacionales. En la mayoría de las jurisdicciones, constituye un delito el hecho de que las personas participen en sobornos y existe una tendencia cada vez mayor para hacer que las organizaciones, así como las personas, sean responsables de los sobornos.

Sin embargo, la ley por sí sola no es suficiente para resolver este problema; por lo tanto, las organizaciones tienen la responsabilidad de contribuir proactivamente en la lucha contra el soborno. Esto se puede lograr a través de un sistema de gestión anti soborno, el cual se pretende proporcionar por medio de este documento y a través del compromiso de liderazgo para el establecimiento de una cultura de integridad, transparencia, honestidad y cumplimiento de dicho sistema. La naturaleza de la cultura de una organización es crítica para el éxito o el fracaso de un sistema de gestión anti soborno (International Organization for Standardization, 2016), siendo así necesario destacar la institución del Registro Civil, que ofrece diferentes servicios como: identificación y cedulación, pasaportes ordinarios en Ecuador, inscripción de nacimientos u otros servicios electrónicos. Además, la dualidad entre la práctica y el

cumplimiento normativo, permitirá realizar el análisis si es aplicable la reciente norma y saber manejar los problemas que se llegan a presentar en los diferentes servicios del día a día con la constante práctica de éstas que trata de la aplicación de un Sistema de Gestión Antisoborno que permita a las instituciones detectarlo, controlarlo y en el mejor de los casos, eliminarlo (Lizarzaburu Bolaños, Barriga, & Noriega, 2018).

## **4.2. Objetivos de la investigación**

### 4.2.1 Objetivo general

Analizar la Norma ISO 37001 y su relación en la gestión innovadora antisoborno en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua.

### 4.2.2 Objetivos específicos

4.2.2.1 Describir a través de la revisión bibliográfica existente en el marco de la corrupción, aquellos factores que son clave para contrarrestar y garantizar la efectividad de los procesos administrativos públicos.

4.2.2.2 Determinar los índices de corrupción en las entidades públicas según el Registro Nacional de Corrupción con énfasis en el análisis de la provincia de Tungurahua.

4.2.2.3 Sugerir la aplicabilidad de la norma ISO 37001 en el Registro Civil identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua con la finalidad de garantizar la idoneidad de los procesos inherentes a la administración pública contrarrestando los sobornos.

## **4.3. Justificación de la investigación**

La investigación se desarrolla en base al Decreto ejecutivo No. 340 publicado en el Registro Oficial 756 del 5 de Agosto del 2005, que tiene como finalidad promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción, promover, facilitar y apoyar la cooperación internacional y la asistencia técnica en prevención y la lucha contra la corrupción incluida la recuperación de



activos y promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos de los bienes públicos. Es por esta razón que el tema de estudio es introducir la norma 37001 en el sector público o privado para combatir la corrupción, con el fin de disminuir los índices de sobornos que se da de manera directa e indirecta en estos sectores, como se aplica de manera internacional en Ecuador, para el control de irregularidades de actos ilícitos como el direccionamiento, favorecimiento y manejo de información privilegiada tanto para entidades y proveedores.

Los beneficiarios son todas las organizaciones en el sector público o privado de forma financiera o no financiera, de todo lo que produzca con o sin fines de lucro sin depender de su tamaño, de la naturaleza de su actividad y el nivel que tenga de exposición al riesgo, que implemente un modelo de gestión a la legislación que sea aplicable con medidas razonables y proporcionales en instituciones que ya tengan implantado las normas ISO y la aplicabilidad de la norma 37001 se enfoca únicamente en el delito de soborno, siendo los beneficiarios los grupos de interés como clientes, inversores o partes asociadas (Fernandez, 2016).

Es factible el presente documento de investigación, por esta razón se tiene como herramienta principal la norma 37001 para revisar y analizar lo referente a una implementación, sus características principales y la estructura, así como la relevancia que puede llegar alcanzar su aplicación dentro de las organizaciones, en el Registro civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la Coordinación Zonal 3 del Registro Civil de la provincia de Tungurahua.

#### **4.4. Marco teórico referencial**

##### **4.4.1. Antecedentes investigativos**

La Real Academia Española define al acto de sobornar como “dar dinero o regalos a alguien para conseguir algo de forma ilícita”. Así, existen autores como Kafel (2016) quienes explican que estos regalos ilícitos significan costos para la empresa y en el mediano plazo, costos para toda la sociedad y la industria, Chirinos Zegarra (2017) planteo como objetivo proponer un modelo para identificar posibles fraudes internos en el proceso de conducción de asociaciones públicas y privadas aplicando la norma

técnica peruana NTP ISO 37001:2017, para poder solventar los casos que se desarrollen para resolver alguna problemática en el gobierno local identificando los tipos de fraudes en los procesos de asociaciones público privada.

El soborno y la corrupción están considerados dentro del mismo contexto, en general, distorsionan las inversiones y afectan la libre competencia, haciendo que se pierda el bienestar y la credibilidad de los grupos de interés, además de elevar costos y ser una barrera de entrada para nuevas empresas o mercados. Según Malgwi (2016) su impacto cambia en magnitud y localización de acuerdo con la naturaleza del negocio y por esto es importante y esencial comprender su heterogeneidad al momento de señalar sus factores de mitigación.

Así mismo, Lin y Chuang (2016) indica que cuando las empresas grandes transnacionales, que tienen controlado los sobornos de mejor manera dentro de su organización, ingresan a un país con un nivel alto de corrupción, son menos propensas a pagar sobornos en dicho país en comparación con las compañías locales y las que están empezando con un negocio y su interés es ingresar a trabajar con el Estado. En consecuencia, los consumidores preferirán y confiarán en las multinacionales más que en las empresas nacionales y pequeñas por dar más confianza y seguridad de que terceras personas o empresas salgan beneficiadas con recursos que destinan para algún bien.

Siendo así, se considera beneficioso aproximarse a la evaluación del riesgo de corrupción a través del enfoque del ciclo del proyecto o de la compra (Manuhwa & Stansbury, 2016) debido a que el riesgo cambia de acuerdo con el tipo de negocio en la que se encuentre y porque es mejor identificarlo desde el inicio para poder planificarlo de manera adecuada.

Por otro lado, se debe analizar estudios en los cuales se establece la percepción de la corrupción y el soborno en instituciones de 107 países representativos de cada continente representando el 2% de la economía global y en que sólo con el trabajo conjunto de los gobiernos, las empresas y la sociedad se podrán conseguir los compromisos adquiridos en la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y lograr reducir la corrupción y el soborno en todas sus formas. Los resultados se encuentran por encima de la media de corrupción, es decir las personas sienten que el soborno en su país ocurre más de lo que debería. Este grupo de instituciones abarcan a la policía,

parlamento y empresas del sector privado. Debido a esto, se aprecia la necesidad de un estándar como la ISO 37001 que permita a los organismos mitigar estos efectos negativos; por ello, la Organización Internacional de Normalización, publicó el 15 de octubre de 2016, la primera versión de este estándar, luego de iniciar el proceso de elaboración en noviembre de 2013.

Bolaños, Barriga, Burneo & Noriega (2018) en el estudio desarrollado en Colombia, estableció como objetivo explicar de qué manera las empresas pueden aplicar la gestión de riesgos desde un enfoque operacional y los lineamientos necesarios para llevar a cabo una eficiente gestión. Además, afirma que es importante conocer el entorno de la organización, debido a que se obtendrá un mejor entendimiento del campo en el cual se aplicará la gestión de riesgos enfocado en el grupo de interés, también identifican que las operaciones son una fuente de riesgos, las cuales son susceptibles a cometer errores o incurrir en algún fraude a cambio de su beneficio y que la ISO 37001, es una herramienta que reduce significativamente la incertidumbre y contribuye al incremento de la confianza en los grupos de interés. En este sentido menciona que resulta importante contar con un sistema de información que pueda proveer una base de datos, con la cual se podrá identificar el riesgo y gestionar las políticas antisoborno en las empresas.

Figuroa & Vargas (2017) en su estudio denominado “El ISO 37001: Sistemas de gestión antisoborno y el impacto financiero en las empresas del sector construcción como proveedores del estado año 2007”, desarrollado en el Cuzco-Perú, se desarrolló con la finalidad de evaluar los impactos financieros en las empresas del sector construcción como proveedores del estado por falta de implementación del ISO 37001, sistema de gestión antisoborno, que al analizar los datos recolectados mediante el instrumento de investigación, identificaron que la falta de implementación de esta norma genera una mayor exposición a la imputación de multas, cancelación de licencias, derechos y otras autorizaciones, ocasionando impactos en la situación financiera como; en las salidas de efectivo, materiales, reconocimiento de gastos por deterioros en las inversiones financieras, disminución de beneficios y dañan la reputación de la empresa. Con base al caso práctico determinan que al implementar el ISO 37001: sistema de gestión antisoborno, previo a la comisión del delito, no es

posible determinar el impacto que causa, debido a que las empresas se eximen de responsabilidad administrativa.

Por su parte, Arenas (2019) en la investigación realizada denominado “Mecanismos para la prevención del soborno, como tipo de corrupción que genera riesgos en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada”, indica que la seguridad privada se ve afectada por la materialización de los riesgos inherentes a sus procesos de prestación de servicios por la ausencia de medidas y protocolos que permitan reducir actos de corrupción principalmente el soborno, es así que propone establecer la ISO 37001, la cual define al soborno como una aceptación de una ventaja indebida de cualquier valor, en violación de la ley aplicable, de manera que se pueda evitar que el personal de seguridad no participe o contribuya con la materialización del riesgo de soborno en la aplicación de las funciones de seguridad. Hay que tener en cuenta que en el proceso de intervención para la disminución del riesgo de soborno no solo juega un papel importante sino también depende de los procesos de administración del personal y los de operación, quienes deben tener claro los lineamientos que permitan la prevención de situaciones de corrupción.

En la investigación realizada por Ortiz (2018) desarrollada en la ciudad de Cuenca, denominada “ Análisis de la norma ISO 37001 y su relación con las ISO utilizadas en la gestión de riesgos”, plantea analizar las normas referentes a la lucha contra el soborno y su relación con las ISO utilizadas en la gestión de riesgos. En la que destaca, que el tema de gestión de soborno está enfocado en el gobierno debido a que se relacionan con las cláusulas de las ISO 37001, en la que se refiere al liderazgo y compromiso de los altos mandos de gobierno en una organización u otros temas de la política, roles y responsabilidades y en la cláusula 9, en la cual tratan aspectos como el seguimiento, medición, análisis y evaluación en el sistema de gestión, auditoría interna y la revisión por autoridades en el interior de la organización. Además, establece que la norma ISO 37001 puede fácilmente alinearse a las normas ISO 27001; ISO 27002; ISO 27005 e ISO 31000.

Finalmente, Vera (2017) en el estudio denominado “Análisis del impacto de empresas ecuatorianas registradas en paraísos fiscales”, se desarrolló en la ciudad de Guayaquil con la finalidad de determinar el impacto fiscal que causan las empresas que realizan

operaciones comerciales dentro del Ecuador cuyas filiales se encuentren en paraísos fiscales, por lo que se propuso la norma ISO Antisoborno, dirigidas a todas las personas naturales o jurídicas con el nombre ISO 37001; sistema de gestión antisoborno, el cual especifica los parámetros y la orientación a las instituciones que se encargan fundamentalmente de crear, dar mantenimiento, realizar revisiones y mejorar el sistema de gestión contra el soborno, para librarse de la conocida forma de conseguir favores, denominados sobornos. Hay que tener en cuenta que para esto se tomó como base la norma ya existente BS10500 Sistema anticorrupción, la cual consistía en tener en observación los actos de corrupción y ética.

#### **4.4.2. Fundamentación legal**

Organización Internacional de Estandarización (ISO)

Es una organización sin ánimo de lucro de carácter no gubernamental, la cual tiene como finalidad promover el desarrollo y la implementación de normas a nivel internacional, tanto de objetos, bienes y servicios como de desarrollo científicos, actividades intelectuales, tecnológicos y económicas (EAFIT, 2014).

Norma ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno

La norma establece los parámetros para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar el sistema de gestión antisoborno, el cual puede ser independiente o puede estar integrado a un sistema de gestión global. Hay que tener en cuenta que la normativa aplica para las actividades descritas a continuación:

- ✓ Soborno en los sectores público, privados y sin fines de lucro.
- ✓ Soborno por parte de la organización
- ✓ Soborno por parte del personal de la organización que actúa en nombre de la organización o en su beneficio.
- ✓ Soborno por parte de socios de negocios de la organización que actúan en nombre de la organización o para su beneficio.
- ✓ Soborno a la organización
- ✓ Soborno del personal de la organización en relación con las actividades de la organización.

- ✓ Soborno de los socios de negocios de la organización en relación con las actividades de la organización.
- ✓ Soborno directo e indirecto

En este sentido, hay que considerar que el soborno es un fenómeno generalizado que establece diferentes inquietudes sociales, morales, económicas y políticas, obstaculiza el desarrollo y distorsiona la competencia, por lo que el gobierno ha implementado estrategias para el tratamiento del soborno a través de acuerdos internacionales y leyes nacionales, teniendo en cuenta que en las jurisdicciones constituye un delito el hecho de que una persona participe en soborno, por lo que se considera a la organización y al participante en el hecho responsable de la acción realizada (NETE INEN ISO 37001, 2017).

#### **4.4.3. Fundamentos teóricos**

##### **Soborno**

El soborno es el uso inapropiado del servicio público con el propósito de obtener beneficios materiales, personales o privados, en ciertos casos se refiere al intercambio entre dos actores, es decir que sobornador, quien ofrece incentivos o recompensas ilegales, como dinero o regalos con el objetivo de manipular la decisión o el juicio de un funcionario público en favor de su propio interés, y el funcionario, quien actúa en concordancia con la petición expuesta que le proporciona el beneficio (Castillo, 2015).

##### Consecuencias de soborno

El soborno se define como una amenaza para el desarrollo sostenible de un país, según el Banco Mundial ha estimado que el 2% del PIB mundial, lo que representa aproximadamente 3 millones de dólares son destinados para el pago de sobornos. Hay que tener en cuenta que, a pesar de existir múltiples leyes nacionales y acuerdos internacionales enfocados a combatir el soborno, sigue siendo uno de los principales problemas sociales, provocando consecuencias como:

- Detener el desarrollo y crecimiento económico, industrial, tecnológico y científico.

- Corromper y distorsionar las buenas prácticas de competencia comercial.
- Generar graves riesgos a los sistemas de justicia y democracia.
- Propiciar la violación de derechos humanos.
- Generar situaciones de desigualdad e inseguridad.
- Vulnerar la seguridad de las naciones.
- Deteriorar la reputación de los países, de cualquier organización y directivos.
- Perder el respeto y confianza ante socios, inversionistas y clientes.
- Desviar capitales internacionales.
- Eliminar oportunidades a gobiernos y empresas para crecer y desarrollarse.
- Insuficiencia de recursos para dirigir con eficacia el negocio y mantener sus niveles de operación.
- Perder la calidad humana y profesional de las personas.
- Perder el control sobre el destino de los recursos financieros y no financieros (GlobalSTD, 2018)

#### Tipos de soborno

El soborno consiste en pagar dinero a autoridades o agentes a cambio de favores, considerando que corresponde uno de los principales delitos de corrupción político-administrativo. Existen diferentes tipos de delito de soborno, así:

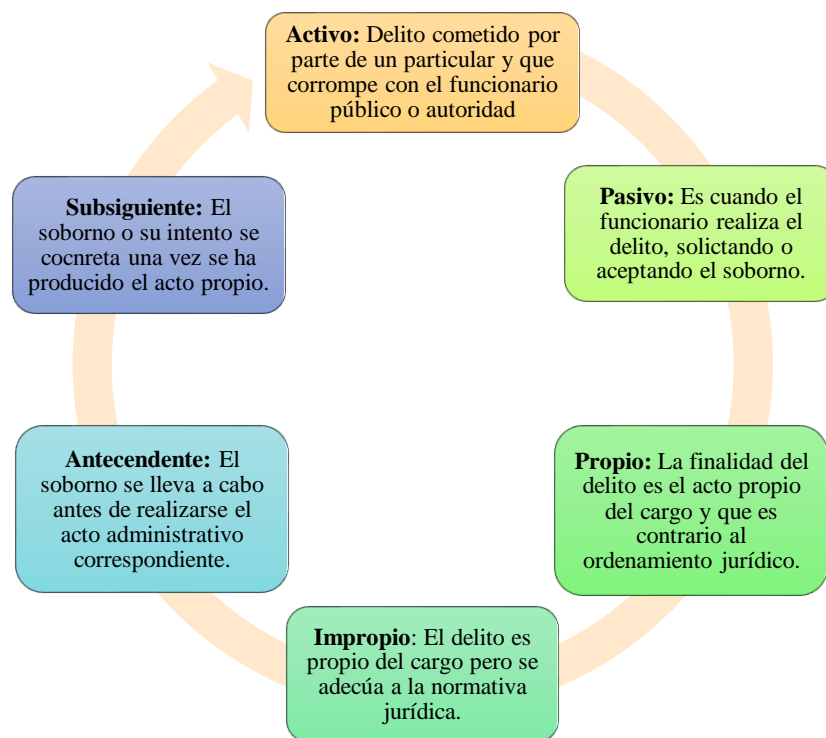


Figura 1. Tipos de soborno

**Fuente:** (FinrtechSchool, 2019)

### Norma ISO 37001

La Organización Internacional de Normalización (ISO) estableció la norma ISO 37001 Sistemas de Gestión Antisoborno. El principal objetivo que persigue la norma es ayudar a las empresas a combatir el soborno y promover una cultura empresarial ética. En este sentido, la norma no garantiza que una empresa quede libre de sobornos, sino especifica una serie de medidas que se utilizan para que las empresas implementen de forma posterior los controles que mejore su capacidad de prevención, detección y tratamiento del riesgo de soborno (ISOtools, 2017).

La norma ISO 37001: Sistemas de Gestión Antisoborno, indica las prestaciones cuya oferta suministro o aceptación constituyen un delito de soborno.

### Certificación

Este sistema de gestión Antisoborno es aplicable a todo tipo de empresas y especifica de todos los procedimientos para gestionarlo de una forma proporcional y razonable dentro de las organizaciones. También, la norma establece una política antisoborno y sus procedimientos, como:



- El liderazgo de la alta dirección, así como el compromiso y responsabilidad.
- La designación de una persona que vele por el cumplimiento del modelo establecido.
- Formación del personal.
- Evaluación del riesgo de soborno
- La realización de procesos de debida diligencia para proyectos y socios del negocio.
- Controles financieros, comerciales, contractuales y de adquisiciones.
- Procedimiento de información e investigación y acciones correctivas.

### **Registro Civil, Identificación y Cedulación**

El Registro Civil es el instrumento por el que se da publicidad a los hechos relativos al estado civil de las personas y que constituye la prueba de los mismos. De esta manera, en el Registro Civil se inscribirán los hechos concernientes al estado civil de las personas y aquellos otros que determina la Ley.

En el Registro Civil se registran las siguientes operaciones:

- El nacimiento
- La filiación
- El nombre y apellidos
- La emancipación y habilitación de edad.
- Las modificaciones judiciales de la capacidad de las personas o que éstas han sido declaradas en concurso, quiebra o suspensión de pagos.
- Las declaraciones de ausencia o fallecimiento
- La nacionalidad y vecindad
- La patria potestad, tutela y demás representaciones que señala la Ley.
- El matrimonio

- La defunción.

Según la Ley Orgánica de Gestión de la identidad y datos civiles, establece que el de Registro Civil, Identificación y Cedulación es una entidad de derecho público adscrita al Ministerio rector del sector, con personalidad jurídica propia, dotada de autonomía administrativa, operativa y financiera. Es la encargada de la administración y provisión de servicios relacionados con la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas.

Las entidades y las personas autorizadas que, no siendo dependientes del Registro Civil, Identificación y Cedulación, pero que en razón de su oficio realicen actividades previstas y relacionadas con la Ley, cumplirán con las directrices, normas y procedimientos determinados por esta institución, a fin de que se presten los servicios a nivel nacional y en el territorio extranjero. En el ejercicio de su actividad registral, forma parte del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y su gestión técnica está sujeta al control y vigilancia del ente encargado del registro nacional de datos públicos.

Según el Art. 6, referente a la Rectoría y atribuciones, el órgano rector tiene las siguientes atribuciones:

- Formular, orientar, coordinar y evaluar las políticas públicas y planes para el desarrollo y mejoramiento del sector.
- Promover, en coordinación con el ente rector de la ciencia, tecnología e innovación y otras instituciones públicas o privadas, la investigación científica y tecnológica para el fortalecimiento de la gestión de la identidad y registro de datos civiles.
- Ejercer la representación del Ecuador ante organismos internacionales del sector, en coordinación con la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, u otras que establezca la normativa.

### **Sistema de Gestión Antisoborno**

El Sistema de Gestión Antisoborno se basa en la cultura de ética y cumplimiento de la organización sostenida por procesos, personas y tecnología. De la misma manera el sistema debe contar con la gobernanza y liderazgo de parte de los órganos de gobierno;

identificación de riesgos y debida diligencia; estándares, políticas y procedimientos anticorrupción, capacitación y comunicación activa a lo largo de la organización, un sistema de denuncias internas, administración de casos e investigaciones; testeo y monitoreo del cumplimiento; cumplimiento de terceros y mejora continua. La figura 2 ilustra el Sistema de Gestión Anticorrupción.

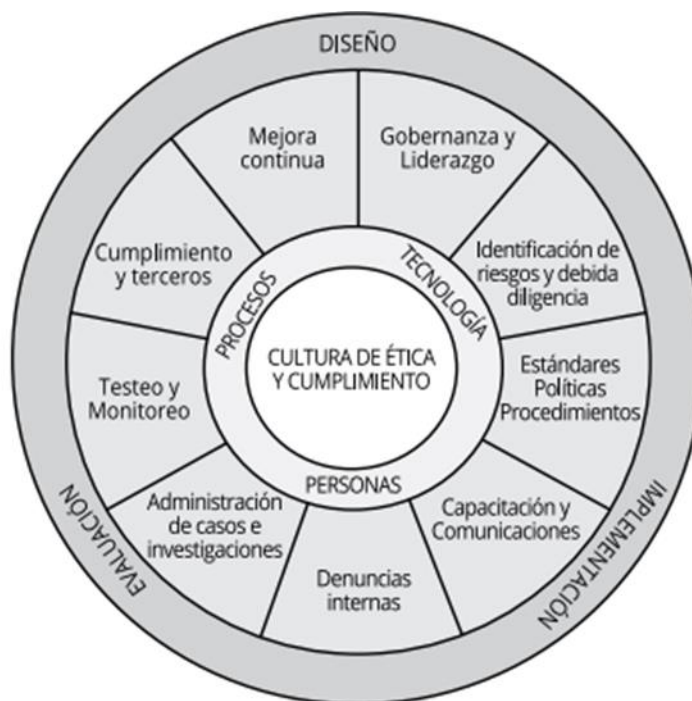


Figura 2. Sistema de Gestión Anticorrupción  
Fuente: (Lizarzaburu, Burneo, Barriga, Noriega, & Cisneros, 2019)

Para una implementación beneficiosa del sistema se requiere un liderazgo fuerte, hay que tener en cuenta que la cultura de corrupción es un factor decisivo en la probabilidad de que cometa una conducta profesional indebida. Aunque, la cultura corporativa se deriva del proceso de atracción, selección y desgaste que se fortalece y persiste, es posible cambiar gradualmente la cultura corporativa a través del tiempo cambiando el liderazgo.

La norma identifica tres jefes de gobierno y liderazgo: el órgano de gobierno, la gerencia general y la función de cumplimiento anticorrupción; y distingue entre empresas privadas o públicas y el Estado.

**Tabla 1** Identificación de los responsables de acuerdo a la ISO 37001:2016

<b>ISO 37001</b>	<b>Sociedad pública</b>	<b>Sociedad privada</b>	<b>Administración pública</b>
Órgano de gobierno	Directorio	Directorio	Consejo / Alcalde
Alta dirección	Gerente general	Gerente general	Secretario general
Función de cumplimiento anticorrupción	Cumplimiento/ Auditoría Interna	Cumplimiento/ Auditoría interna	Oficina de auditoría interna

**Fuente:** (Lizarzaburu, Burneo, Barriga, Noriega, & Cisneros, 2019)

#### **4.5. Metodología**

Para el desarrollo de la investigación es necesario identificar la metodología incluso para conocer cuál de ellas se ajusta a la realidad del objeto de estudio. Según Bernal (2010) “la elección del tipo de investigación depende del alto grado de los objetivos estructurados que se van a cumplir, así como de su conceptualización epistemológica que pueda aportar el investigador” (pág.110) Es decir, es el proceso que parte del fundamento teórico y conduce a la aplicación de diferentes técnicas para obtener los respectivos resultados.

##### **4.5.1. Enfoque**

##### **Cuali-Cuantitativa**

Según Sampieri, Collado & Baptista (2014) señalan que “el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (pág.7). Por lo que la presente investigación precisa que se analice la Norma ISO 37001 y la relación en la gestión innovadora antisoborno en el Registro Civil, Identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua. Con la finalidad de ayudar a solucionar los problemas, formular hipótesis, y sugerir la aplicabilidad de la Norma 37001 en la institución con la finalidad de contrarrestar los sobornos y garantizar la idoneidad de los procesos.

Según Sampieri, Collado & Baptista (2014) señalan que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar

teorías” (pág.4). En este caso la investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se obtendrá los índices de corrupción en la entidad pública haciendo énfasis en la provincia de Tungurahua.

### **Enfoque no experimental**

La investigación tiene un enfoque no experimental, debido a que no se manipularán deliberadamente las variables. Es decir, se observa el fenómeno de interés en su ambiente natural, para posteriormente describirlos y analizarlos en su contexto natural.

#### **4.5.2. Modalidad básica de la investigación**

En la presente investigación se utiliza la siguiente modalidad básica de investigación, como es la documental y de campo

#### **Investigación documental**

En este tipo de investigación se plasma el estudio, es de carácter documental, debido a la búsqueda de evidencias de fuentes bibliográficas, donde interviene la representación teórica que son de gran relevancia en el tema de estudio.

#### **Investigación de campo**

A través de esta investigación se pretende obtener datos reales de las personas involucradas en el estudio, con el objetivo de obtener resultados que conduzcan a verificar si la Norma ISO 37001 tiene relación en la gestión innovadora antisoborno.

#### **4.5.3. Nivel o tipo de investigación**

##### **Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva es aplicada para la realización de ciertos estudios de carácter diagnóstico dentro de las cuales se consolida con el soporte de la aplicación de encuesta y la revisión documental. Según Bernal (2010) manifiesta que el método científico es el conjunto de parámetros del objeto de estudio y la solución del problema de investigación, es decir se procura considerar la realidad del objeto de estudio con base a la información analizada.

De los resultados obtenidos se propondrá una alternativa de solución, es decir se pretende sugerir la aplicabilidad de la norma ISO 37001 en el Registro Civil Identificación, cedulação y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua con la finalidad de garantizar la idoneidad de los procesos inherentes a la administración pública contrarrestando los sobornos.

#### **4.5.4. Población**

Según Bernal (2010) población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (pág. 160). Es decir, corresponde a todas las personas, objetos, elementos o fenómenos quienes poseen una determinada característica susceptible de ser estudiada.

La población objeto de estudio son todos los funcionarios del Registro Civil, que corresponden a 54, quienes desempeñan sus funciones en la provincia de Tungurahua.

#### **4.5.5. Muestra**

Según Jiménez y Freire (2019) afirman que “La muestra es la pequeña parte del universo a investigar, en otras palabras, es la mínima parte de la zona de incidencia de actividades a levantar información, utilizando las herramientas de percepción llamadas encuestas y entrevistas”. Es decir, es una proporción de la totalidad de la población.

La muestra que estuvo construida por 54 funcionarios de los 56 ya que los días de levantamiento de información tenían permisos particulares 2 personas siendo el total de funcionarios de la provincia de Tungurahua para el estudio 54 , que corresponde el 3.5% de empleados a nivel nacional.

### **4.6. Validación de los instrumentos**

#### **4.6.1. Entrevista**

Para poder validar las preguntas establecidas en la entrevista (Anexo 2) se utilizó el manual de encuestas de corrupción establecido por el (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2018) (Anexo 3) donde se presentan las directrices metodológicas sobre la medición del soborno y otras formas de corrupción a través de

encuestas por muestreo al personal de Tungurahua (Anexo 1) , las cuales son 9 entrevistas a funcionarios administrativos que desempeñan trabajos de compras ya adquisición de bienes desde la Coordinación zonal 3, departamento financiero, talento humano, administrativo, operación y calidad, jurídico, planificación, tecnológico

Tabla 2. Muestra para la aplicación de la entrevista

<b>Muestra</b>	<b>Número de colaboradores a aplicar la entrevista</b>
<b>Total</b>	9 personas del área administrativa

#### 4.6.2. Encuesta

Con el fin de validar el instrumento aplicado a los funcionarios del Registro Civil Identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua (Anexo 4) de la parte operativa que se encuentra en contacto directo con los usuarios, se estableció la encuesta acorde a la siguiente forma:

Tabla 3. Detalle del instrumento

<b>Preguntas</b>	<b>Explicación</b>
<b>1. ¿Para qué? (objetivo)</b>	Analizar la Norma ISO 37001 y su relación en la gestión innovadora antisoborno en el Registro Civil identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua.
<b>2. ¿A qué personas vamos a aplicar?</b>	Funcionarios del Registro Civil Identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua
<b>3. ¿Sobre qué aspectos?</b>	<b>Sistema de gestión antisoborno, Norma ISO 37001, el soborno, etc.</b>

<b>4. ¿Quién?</b>	El investigador: Damián Alulema
<b>5. ¿Cuándo?</b>	Mes de Marzo, 2020
<b>6. ¿En qué lugar?</b>	Provincia de Tungurahua
<b>7. ¿Con que técnicas?</b>	La técnica a utilizar es la encuesta
<b>8. ¿Con que instrumentos?</b>	Cuestionario
<b>9. ¿En qué situación?</b>	Actual (2021)

Fuente: Elaboración propia.

El cuestionario (Anexo 2) está conformado por 4 preguntas de datos generales. 12 preguntas enfocadas al Sistema de Gestión Antisoborno y el saber sobre el soborno en el Registro Civil Identificación, cedulação y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua.

Para que un instrumento sea validado debe tener un cierto grado de fiabilidad y tener una consistencia interna en relación a las preguntas del mismo, para ello se pueden utilizar varios métodos estadísticos. Para el presente estudio se aplicó el método de alfa de Cronbach desarrollado en las encuestas, con el fin de establecer la consistencia interna del cuestionario, donde se señala que esta debe ser superior a 0,7 hasta 1 para ser validada (Bojórquez, López, Hernández, & Jiménez, 2013) como se indica a continuación:



Tabla 4. Resumen de procesamiento de datos

CASOS	No.	%
Válidos	45	100,0
Excluidos	0	0
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

(\* Nota: a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5. Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	No. de elementos
0,761	12

Acorde a lo expuesto se observa que el coeficiente es 0,761 mismo que señala la consistencia interna y por ende fue válido para su aplicación.

## 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Tabla 6. Pregunta 1 de la entrevista y sus respuestas

<b>1. Según su criterio ¿Qué factores influyen en los acontecimientos relacionados a la corrupción del sector público?</b>
<b>Colaborador 1:</b> Las malas prácticas del nivel jerárquico superior al disponer procesos al margen de la ley
<b>Colaborador 2:</b> La falta de moral y ética
<b>Colaborador 3:</b> Inconformidad laboral, Falta de ética
<b>Colaborador 4:</b> Procesos con estructura débil

<b>Colaborador 5:</b> El compromiso por pagar favores políticos
<b>Colaborador 6:</b> Intereses políticos y pensar solo en el beneficio personal
<b>Colaborador 7:</b> La falta de crecimiento profesional, oportunidades y mejora salarial
<b>Colaborador 8:</b> Educación, respeto, principios y ser sancionado con más altos niveles de castigo
<b>Colaborador 9:</b> El poder y la ambición

**Análisis:** De los nueve funcionarios participantes de la entrevista se estableció que los factores influyen en los acontecimientos relacionados a la corrupción del sector público son las malas prácticas del nivel jerárquico superior al disponer procesos al margen de la ley, la falta de moral, ética, la inconformidad laboral, los procesos con estructura débil, el compromiso por pagar favores políticos, los intereses políticos y pensar solo en el beneficio personal, la falta de crecimiento profesional, oportunidades y mejora salarial, la educación, respeto, principios y ser sancionado con más altos niveles de castigo y el poder y la ambición.

*Tabla 7. Pregunta 2 de la entrevista y sus respuestas*

<b>2. ¿Por qué cree usted que los funcionarios acceden a sobornos?</b>
<b>Colaborador 1:</b> Por ambición y falta de ética profesional
<b>Colaborador 2:</b> Porque no tienen valores ni principios
<b>Colaborador 3:</b> Presión de altos mandos
<b>Colaborador 4:</b> Por falta de ética
<b>Colaborador 5:</b> Por la falta de ética y moral de las personas
<b>Colaborador 6:</b> Por falta de valores y creer que el dinero es la solución para todo
<b>Colaborador 7:</b> Bajos salarios
<b>Colaborador 8:</b> Por no tener principios y temor
<b>Colaborador 9:</b> Porque estamos en un país con gobernantes que les interesa el bienestar propio y de su familia

**Análisis:** De los nueve funcionarios participantes de la entrevista se estableció que los funcionarios acceden a sobornos por ambición y falta de ética profesional, porque no tienen valores ni principios, por presión de altos mandos, por falta de ética y moral de las personas, por bajos salarios, porque estamos en un país con gobernantes que les interesa el bienestar propio y de su familia.

*Tabla 8. Pregunta 3 de la entrevista y sus respuestas*

<b>3. ¿Piensa usted que la aplicación de las Normas ISO 37001, Sistema de Gestión Antisoborno, mejoraría el servicio de la institución?</b>
<b>Colaborador 1 y 2:</b> Si
<b>Colaborador 3:</b> Si una vez aplicada debe haber un control de su cumplimiento
<b>Colaborador 4 y 5:</b> Si la persona no tiene la convicción de cambio, ninguna ley, tampoco un sistema de gestión antisoborno daría resultado
<b>Colaborador 6, 7 y 8:</b> Escasamente
<b>Colaborador 9:</b> No, pienso que si las leyes cambian sería la única manera de mejorar

**Análisis:** De los nueve funcionarios participantes de la entrevista se estableció positivamente que la aplicación de las Normas ISO 37001, Sistema de Gestión Antisoborno, mejoraría el servicio de la institución a consideración de uno que expuso que las leyes cambian sería la única manera de mejorar.

*Tabla 9. Pregunta 4 de la entrevista y sus respuestas*

<b>4. Según su criterio. ¿De qué manera se podría contrarrestar el soborno en los funcionarios?</b>
<b>Colaborador 1:</b> Estableciendo sanciones y destitución
<b>Colaborador 2:</b> Mediante la práctica de la ética y moral
<b>Colaborador 3:</b> Mayor control en procesos que intervenga dinero
<b>Colaborador 4:</b> Trazabilidad en los procesos y monitoreo de tiempos en la ejecución de actividades
<b>Colaborador 5:</b> El soborno viene por parte de la persona que entrega, así como la que recibe el mismo, una de las maneras de contrarrestar es que los usuarios tengan presente que brindarles un servicio de calidad es el deber del funcionario, más no por entregar un soborno se le debe ayudar de manera ágil y amable.
<b>Colaborador 6:</b> Lamentablemente se ha convertido en un problema cultural, y son culpables las dos partes, el que soborna y la persona que acepta, se debería educar a los niños desde pequeños en los centros educativos
<b>Colaborador 7:</b> Con salarios idóneos, que recompensen la carga laboral y la responsabilidad que cada funcionario tiene. Con motivación, compensación y reconocimiento.

<b>Colaborador 8:</b> Con incentivos de superación personal y atención de su jefe inmediato para saber las necesidades
<b>Colaborador 9:</b> Teniendo leyes rigurosas en el país

**Análisis:** De los nueve funcionarios participantes de la entrevista se estableció que se podría contrarrestar el soborno en los funcionarios mediante sanciones y destitución, mediante la práctica de la ética y moral, también con salarios idóneos, que recompensen la carga laboral y la responsabilidad que cada funcionario tiene. Con motivación, compensación y reconocimiento asimismo teniendo leyes rigurosas en el país.

*Tabla 10. Pregunta 5 de la entrevista y sus respuestas*

<b>5. ¿De qué manera considera usted el papel que desempeña la gestión innovadora Antisoborno, en las instituciones públicas o privadas?</b>
<b>Colaborador 1:</b> No la conozco
<b>Colaborador 1:</b> De existir esta política de buena costumbre sería mediante una adecuada socialización a los funcionarios o empleados
<b>Colaborador 1:</b> Regular la intervención de mano negra en los procesos
<b>Colaborador 1:</b> Es una acción preventiva, mientras no modifique la LOSEP
<b>Colaborador 1:</b> Es una buena implantación, siempre y cuando las personas se comprometan al estricto cumplimiento.
<b>Colaborador 1:</b> En ocasiones ha existido las denuncias
<b>Colaborador 1:</b> No conozco a fondo, sobre la misma.
<b>Colaborador 1:</b> Muy por debajo
<b>Colaborador 1:</b> No tengo conocimiento de la gestión innovadora

**Análisis:** De los nueve funcionarios participantes de la entrevista se estableció que el papel que desempeña la gestión innovadora Antisoborno, en las instituciones públicas o privadas es el de regular la intervención de mano negra en los procesos y otros en cambio aseguraron no conocer dicha gestión.

*Tabla 11. Pregunta 6 de la entrevista y sus respuestas*

<b>6. ¿De qué manera la implementación del ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno podría mejorar los procesos en la institución?</b>
<b>Colaborador 1:</b> Transparentando todo el proceso de contratación
<b>Colaborador 2:</b> Previo a la implementación de estas normas del ISO partiríamos de una socialización y mediante un seguimiento, control y aplicación de medidas disciplinarias
<b>Colaborador 3:</b> Regulando la gestión de procesos de compras

<b>Colaborador 4:</b> Con la aplicación de la norma se evidenciaría y documentaría actos de corrupción
<b>Colaborador 5:</b> Mejoraría el servicio que se brinda a los usuarios, ya que ayudaría a los servidores públicos a entender que no es necesario un soborno para una atención ágil y de calidad.
<b>Colaborador 6:</b> El hecho de que existan auditorías permanentemente obliga a los funcionarios a cumplir la normativa
<b>Colaborador 7:</b> Podría de cierta manera garantizar transparencia.
<b>Colaborador 8:</b> Capacitación y fortalecimiento
<b>Colaborador 9:</b> Si las leyes cambian es la única manera de mejorar y combatir la corrupción

**Análisis:** De los nueve funcionarios participantes de la entrevista se estableció de qué manera la implementación del ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno podría mejorar los procesos en la institución que sería mediante la transparencia de todo el proceso de contratación, regulando la gestión de procesos de compras, mejoraría el servicio que se brinda a los usuarios, ya que ayudaría a los servidores públicos a entender que no es necesario un soborno para una atención ágil y de calidad.

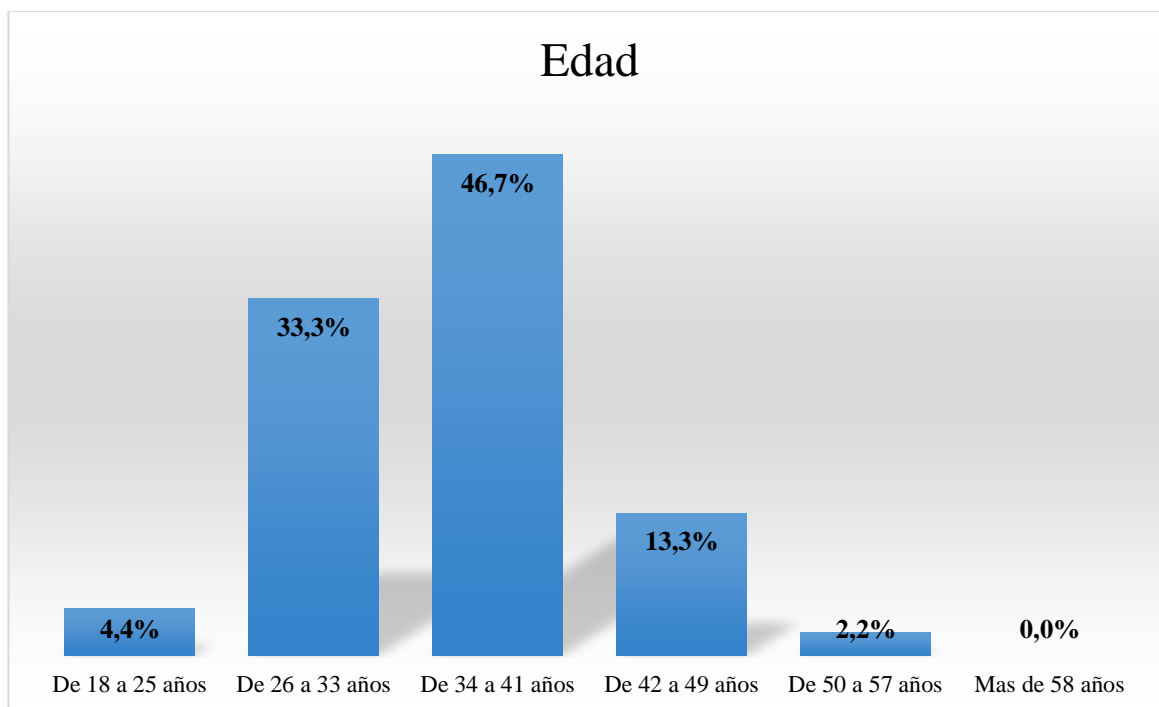
## 6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE LAS ENCUESTAS A FUNCIONARIOS

### 6.1. Edad

Tabla 12 Edad de los funcionarios

Edad	Resultados	
	No. Personas	Porcentaje
De 18 a 25 años	2	4,4%
De 26 a 33 años	15	33,3%
De 34 a 41 años	21	46,7%
De 42 a 49 años	6	13,3%
De 50 a 57 años	1	2,2%
Más de 58 años	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

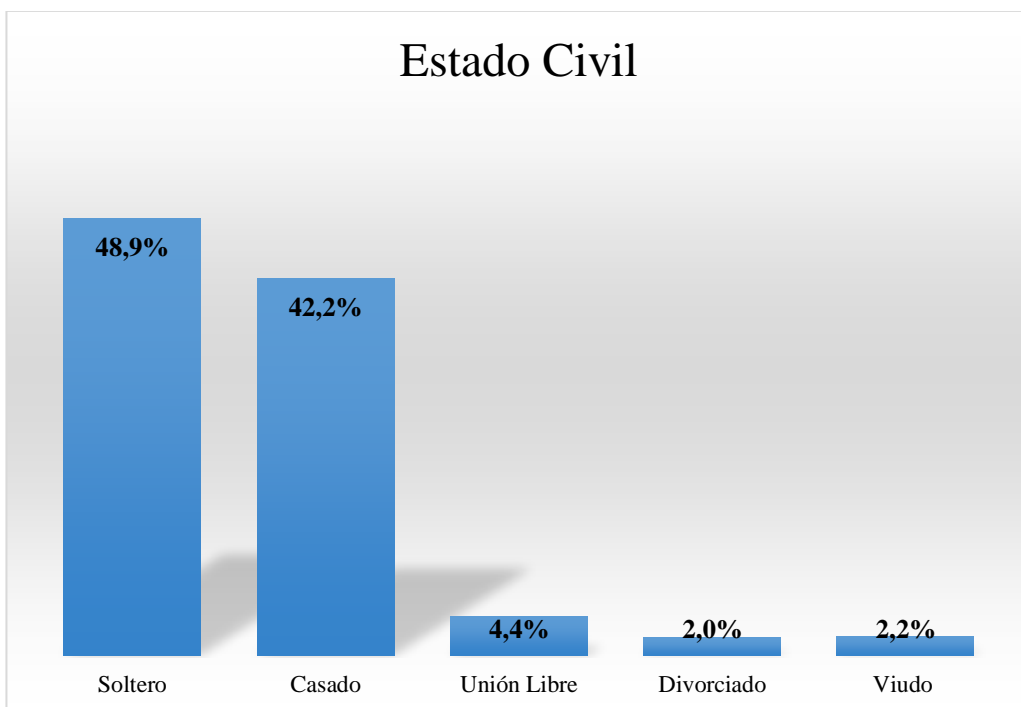
Análisis: De la población encuestada se determina que los funcionarios tienen una edad de entre 18 a 25 años el 4,4%, el 33,3% tienen edades de entre 26 a 33 años, el 46,7% de 34 a 41 años, el 13,3% de 42 a 49 años, el 2,2% de 50 a 57 años y apenas el 0% de más de 58 años.

## 6.2.Estado civil

Tabla 13 Estado civil

Estado Civil	Resultados	Porcentaje
Soltero	22	48,9%
Casado	19	42,2%
Unión Libre	2	4,4%
Divorciado	1	2,0%
Viudo	1	2,2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

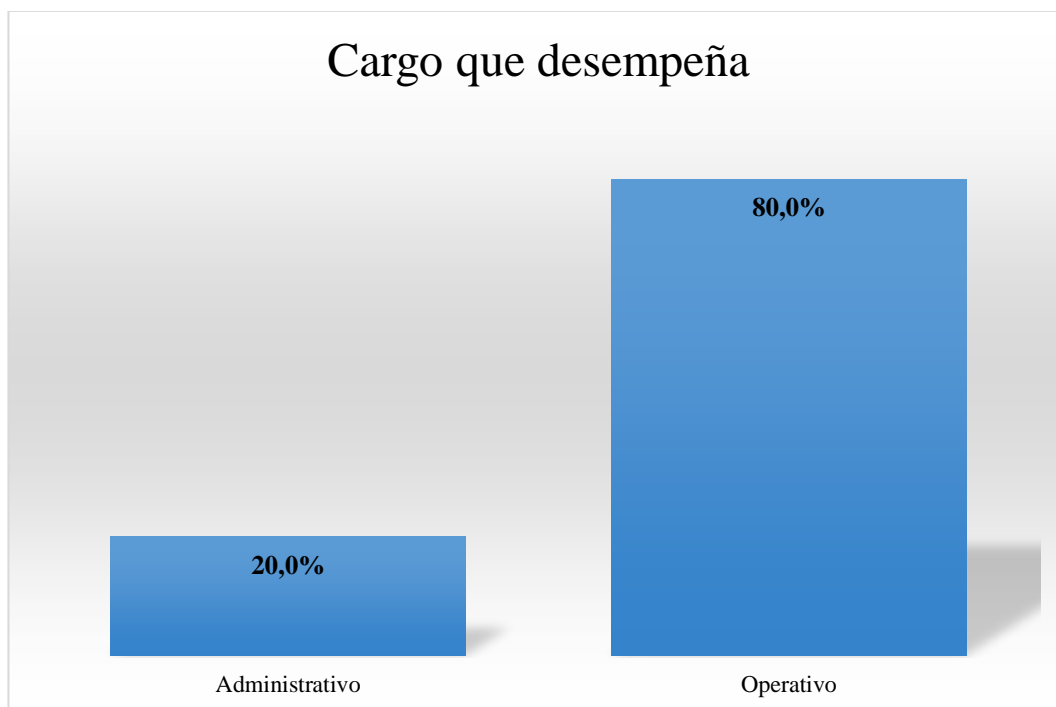
Análisis: De la población encuestada se determina que los funcionarios el 42,2% de la población son casados, el 48,9% soltero, el 2,0% son divorciados y el 4,4% mantienen unión libre y el otro 2,2%.

### 6.3.Cargo que desempeña

Tabla 14 Cargo

Cargo que desempeña	Resultados	Porcentaje
Administrativo	9	20,0%
Operativo	36	80,0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 20% desempeña un cargo administrativo mientras que, el 80% lo hace en el nivel operativo.

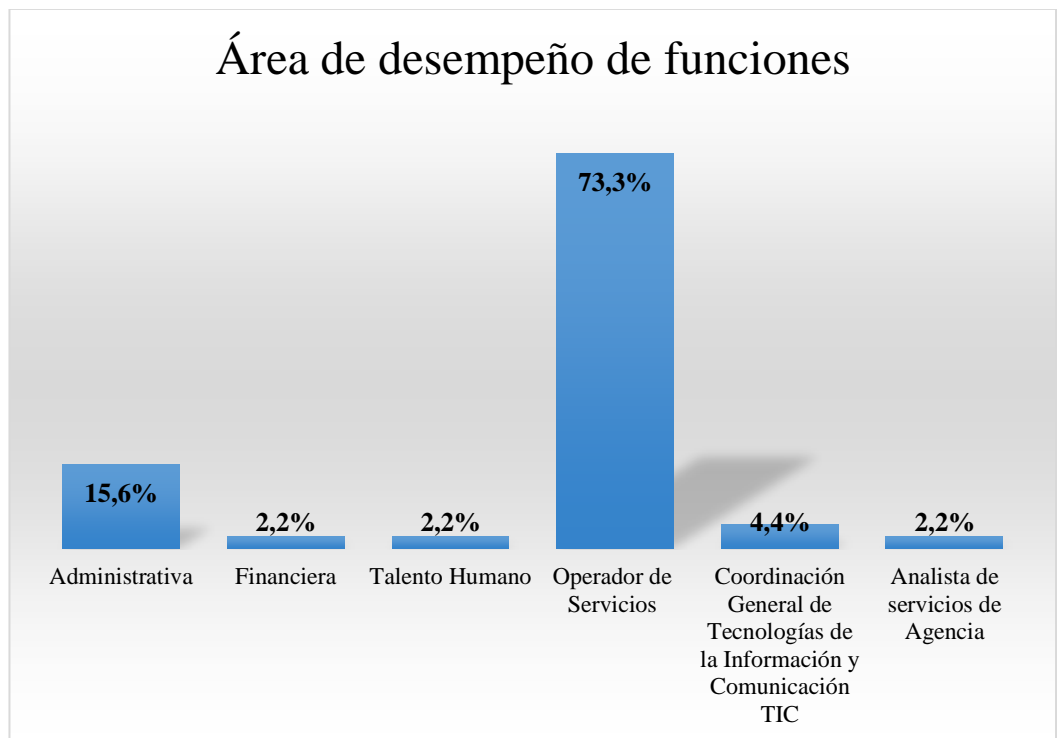
#### 6.4.Desempeño de funciones

Tabla 15 Desempeño de funciones

Área de desempeño de funciones	Resultados	Porcentaje
Administrativa	7	15,6%
Financiera	1	2,2%
Talento Humano	1	2,2%
Operador de Servicios	33	73,3%
Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC	2	4,4%
Analista de servicios de Agencia	1	2,2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia





Fuente: Elaboración propia

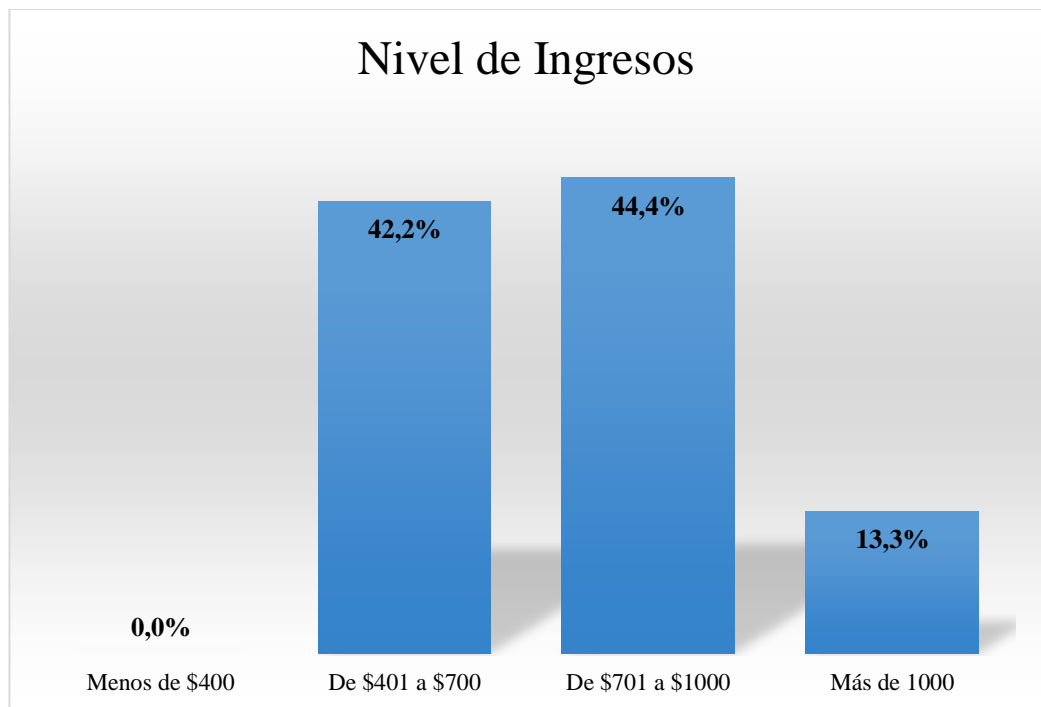
Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 15,6% laboran en el área administrativa, el 2,2% en el área financiera, el 2,2% en talento humano, el 73,3% en Operador de servicios, el 4,4% en la Coordinación general de tecnología de información y comunicación TIC y el 2,2% en analista de servicios de Agencia.

## 6.5.Ingresos

Tabla 16 Ingresos

Nivel de ingresos	Resultados	Porcentaje
Menos de \$400	0	0,0%
De \$401 a \$700	19	42,2%
De \$701 a \$1000	20	44,4%
Más de 1000	6	13,3%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

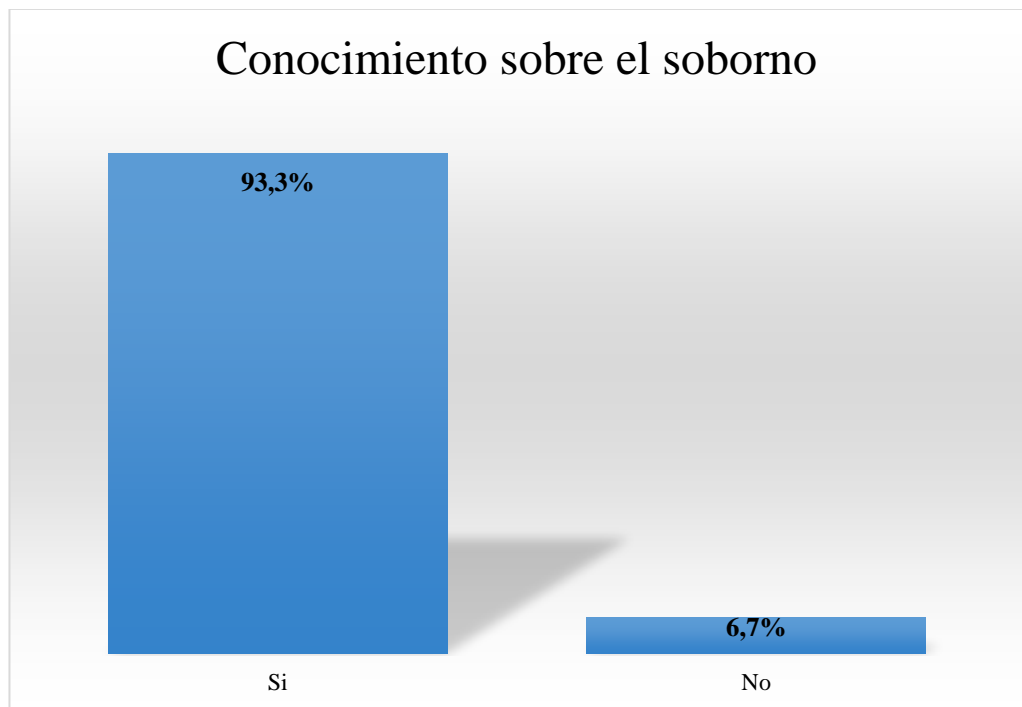
Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 42,2% mantienen ingresos de entre \$401 a \$700 dólares, el 44,4% ingresos de \$701 a \$1000, el 0% de menos de \$400 dólares y el 13,3% más de \$1000 dólares.

### 6.6. Conocimiento acerca del soborno

Tabla 17 Conocimiento sobre el soborno

¿Usted tiene conocimiento acerca del soborno?	Resultados	Porcentaje
Si	42	93,3%
No	3	6,7%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

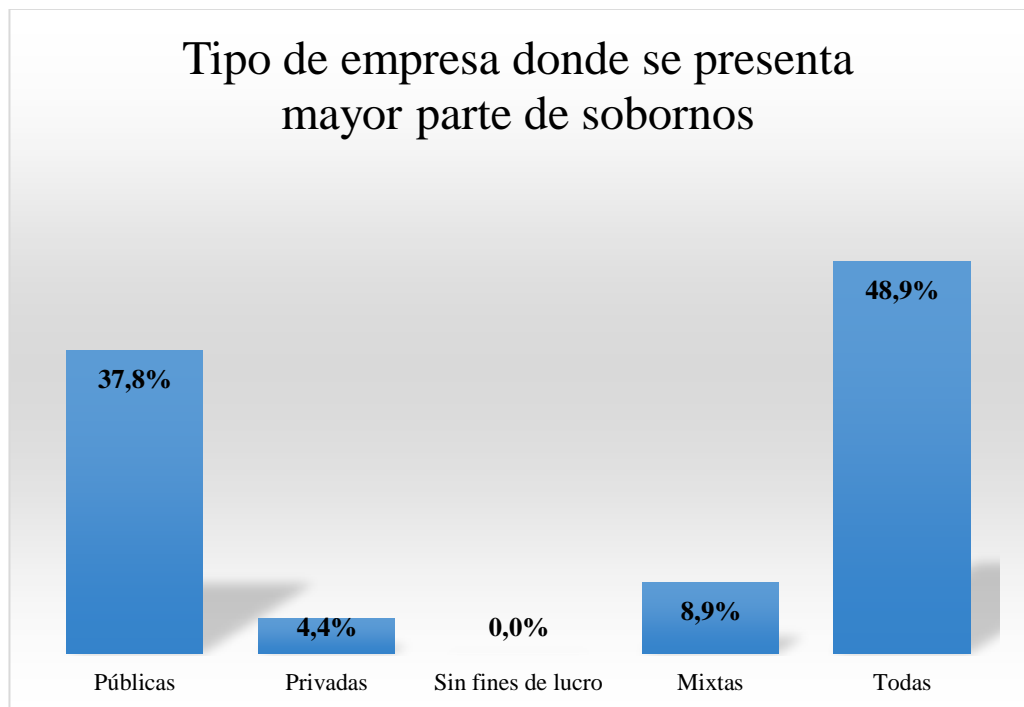
Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 93,3% conocen sobre el soborno mientras que apenas el 6,7% expresaron que no lo conocen.

#### 6.7. Tipo de empresas que se dan la mayor parte de sobornos

Tabla 18 Tipos de sobornos

¿En qué tipo de empresas cree usted que se dan la mayor parte de sobornos?	Resultados	Porcentaje
Públicas	17	37,8%
Privadas	2	4,4%
Sin fines de lucro	0	0,0%
Mixtas	4	8,9%
Todas	22	48,9%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

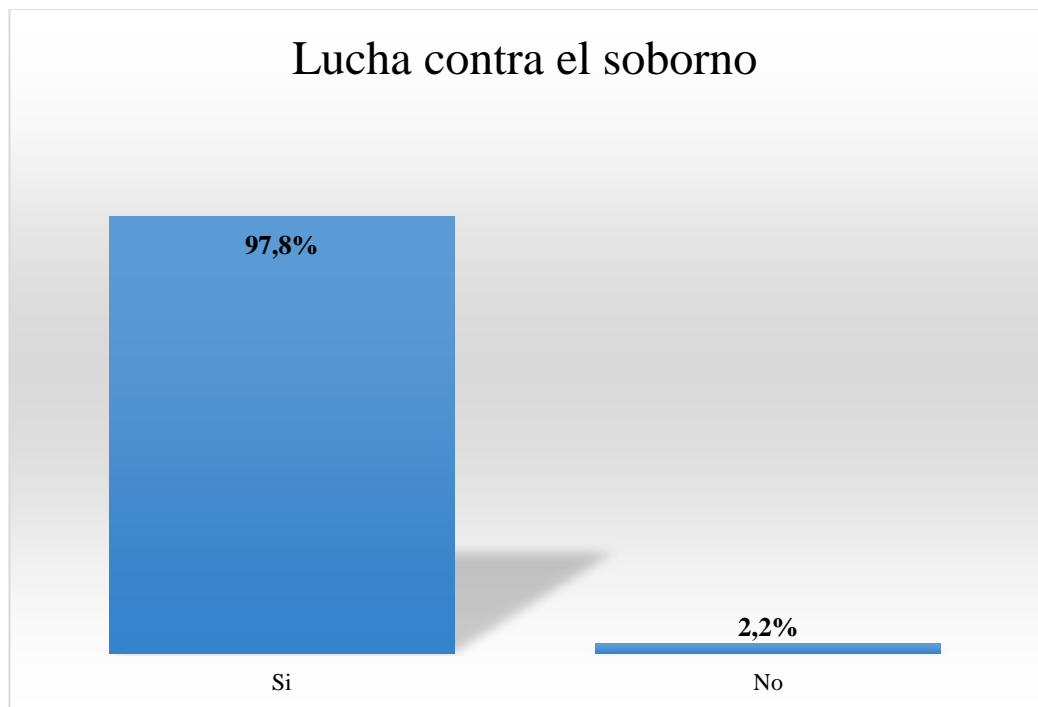
Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 48,9% consideran que en todo tipo de empresa se presenta con frecuencia el soborno, el 37,8% considera que el tipo de empresa es la pública con mayor presencia de sobornos, el 4,4% consideran que en las privadas y apenas el 8,9% lo hacen en empresas mixtas.

#### **6.8. La institución tiene la responsabilidad de contribuir proactivamente en la lucha contra el soborno**

Tabla 19 Lucha contra el soborno

¿Piensa usted que la institución tiene la responsabilidad de contribuir proactivamente en la lucha contra el soborno?	Resultados	Porcentaje
Si	44	97,8%
No	1	2,2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

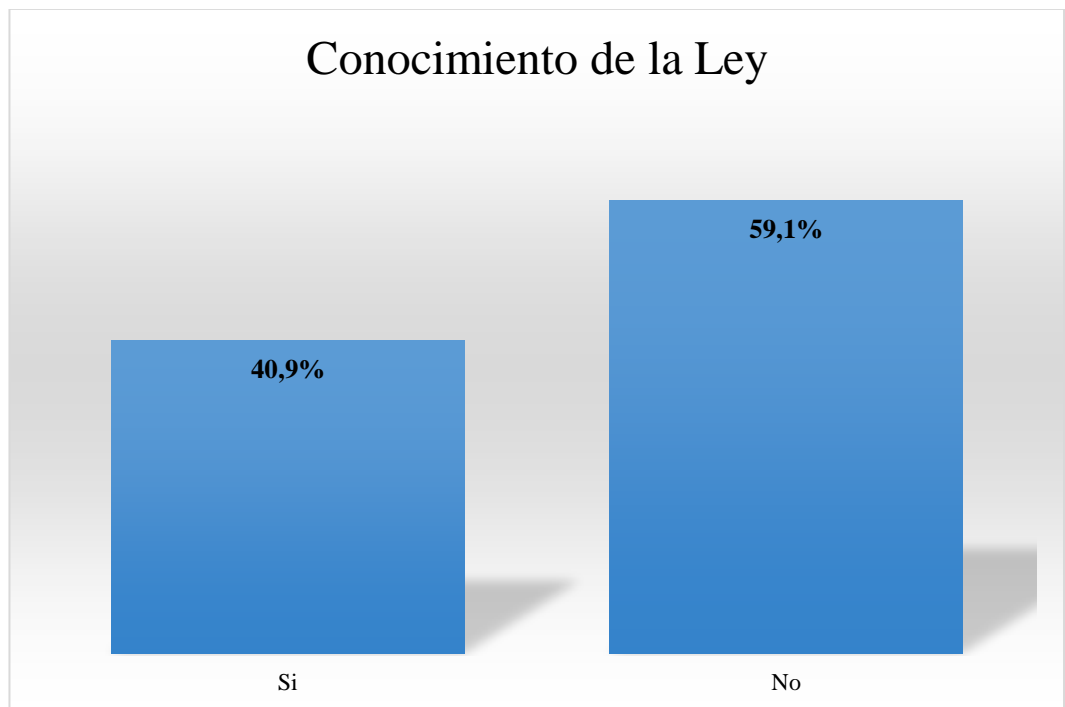
Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 97,8% piensa que la institución tiene la responsabilidad de contribuir proactivamente en la lucha contra el soborno, mientras que el 2,2% consideran que no tiene esa responsabilidad.

#### 6.9. Conoce usted alguna Ley para contrarrestar el soborno

Tabla 20 Conocimiento sobre alguna Ley antisoborno

¿Conoce usted alguna Ley para contrarrestar el soborno?	Resultados	Porcentaje
Si	18	40,9%
No	27	59,1%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

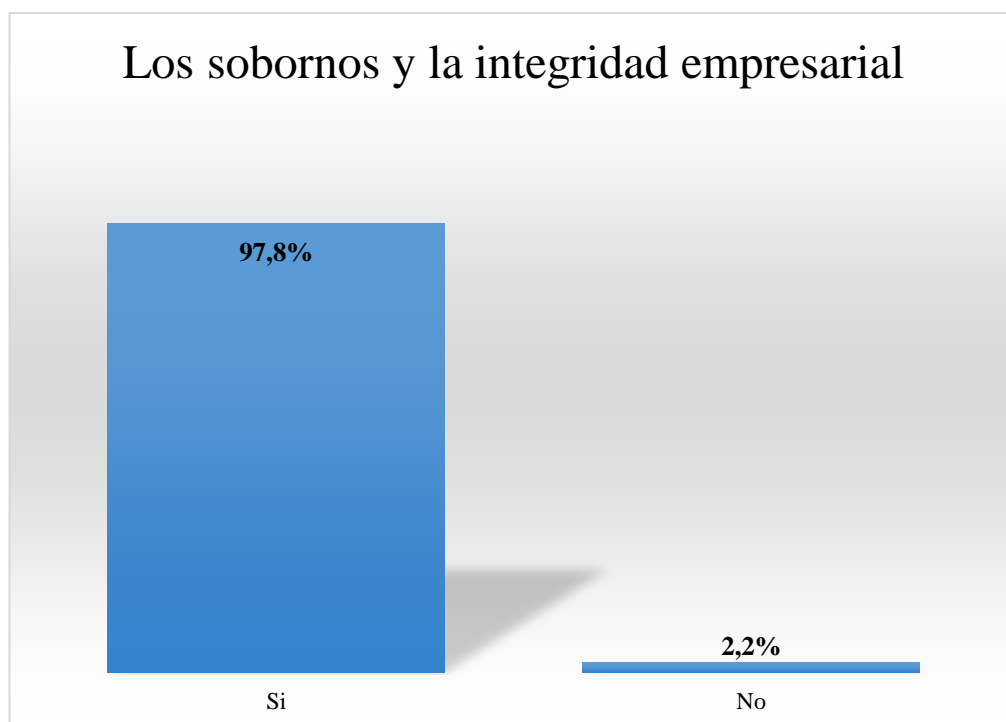
Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 59,1% no conoce ninguna Ley para contrarrestar el soborno, mientras que el 40,9% considera que si conoce algo de las leyes que contrarrestan el soborno.

#### 6.10. La aceptación de sobornos por parte de los funcionarios afecta la integridad de la empresa

Tabla 21 Consideración de soborno y la empresa

¿Considera usted que la aceptación de sobornos por parte de los funcionarios afecta la integridad de la empresa?	Resultados	Porcentaje
Si	44	97,8%
No	1	2,2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

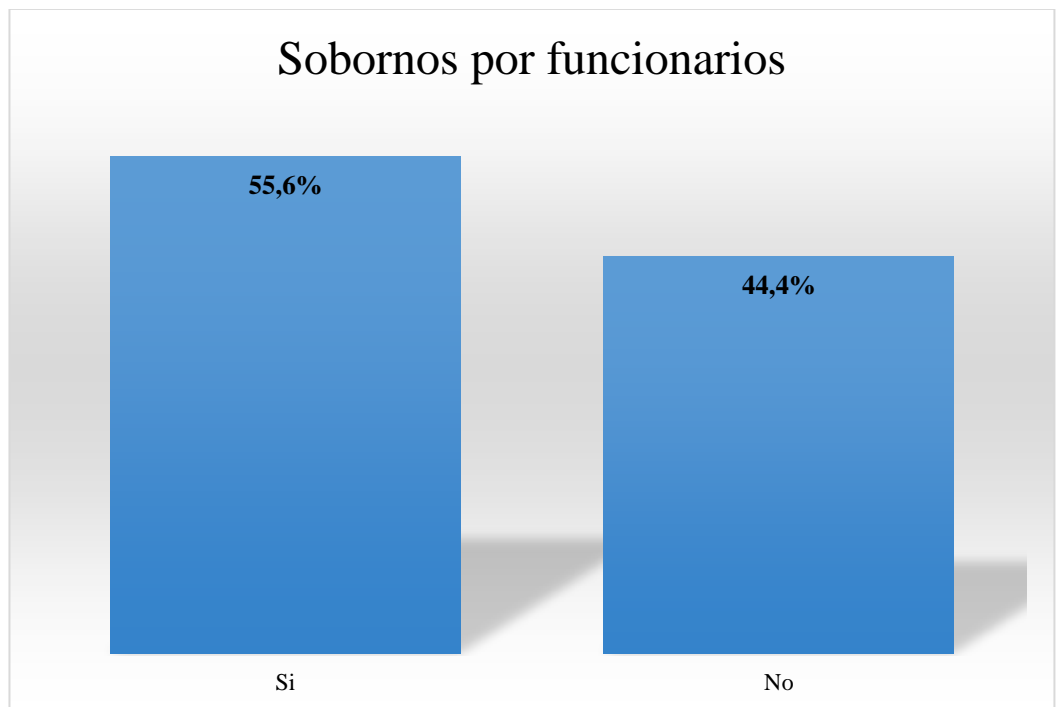
Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 97,8% si considera que la aceptación de sobornos por parte de los funcionarios afecta la integridad de la empresa, mientras que el 2,2% de los funcionarios consideran que no afecta en la integridad de la empresa la aceptación de sobornos.

#### 6.11. Ha recibido propuestas de soborno por parte de algún funcionario o usuario

Tabla 22 Recepción de propuestas de soborno

¿Usted ha recibido propuestas de soborno por parte de algún funcionario o usuario?	Resultados	Porcentaje
Si	25	55,6%
No	20	44,4%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 55,6% no ha recibido propuestas de soborno por parte de algún funcionario o usuario, mientras que el 44,4% de los funcionarios expresaron haber recibido propuestas de soborno por parte de funcionarios o usuarios.

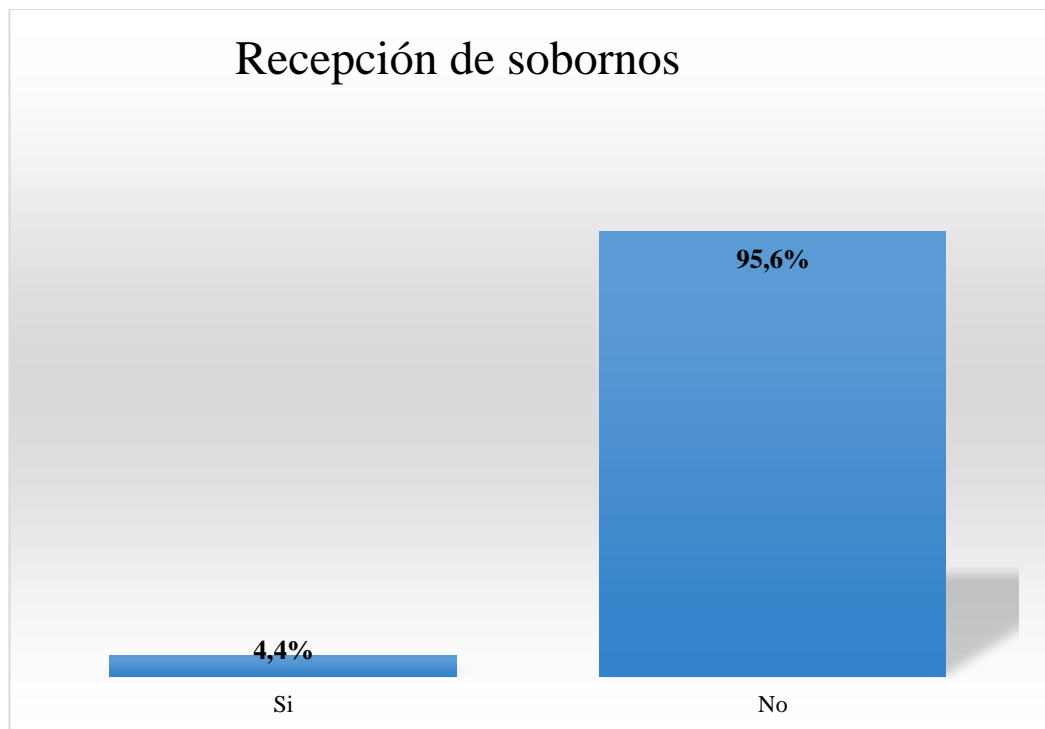
#### 6.12. Ha recibido algún tipo de soborno

Tabla 23 Recepción de sobornos

¿Usted ha recibido algún tipo de soborno?	Resultados	Porcentaje
Si	2	4,4%
No	43	95,6%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia





Fuente: Elaboración propia

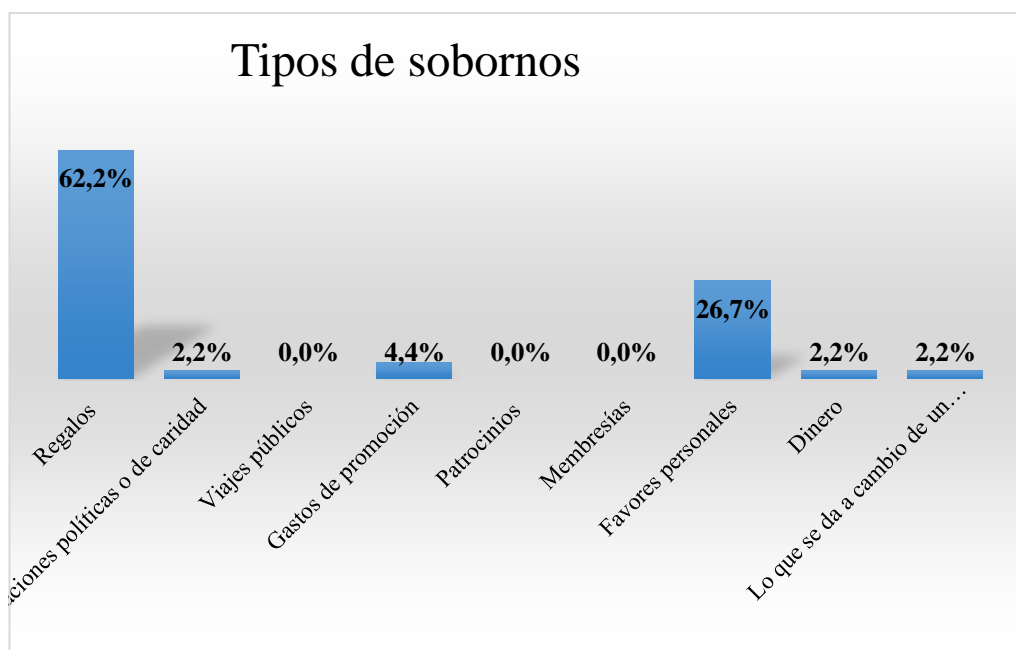
Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 95,6% no ha recibido ningún tipo de soborno, y el 4,4% expreso que, si ha recibido, es decir que ninguna de las personas a las que se les encuestó presento un antecedente de soborno.

### 6.13. Tipos de sobornos conoce usted

Tabla 24 Tipos de soborno que conoce

¿Qué tipos de sobornos conoce usted?	Resultados	Porcentaje
Regalos	28	62,2%
Donaciones políticas o de caridad	1	2,2%
Viajes públicos	0	0,0%
Gastos de promoción	2	4,4%
Patrocinios	0	0,0%
Membresías	0	0,0%
Favores personales	12	26,7%
Dinero	1	2,2%
Lo que se da a cambio de un servicio	1	2,2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



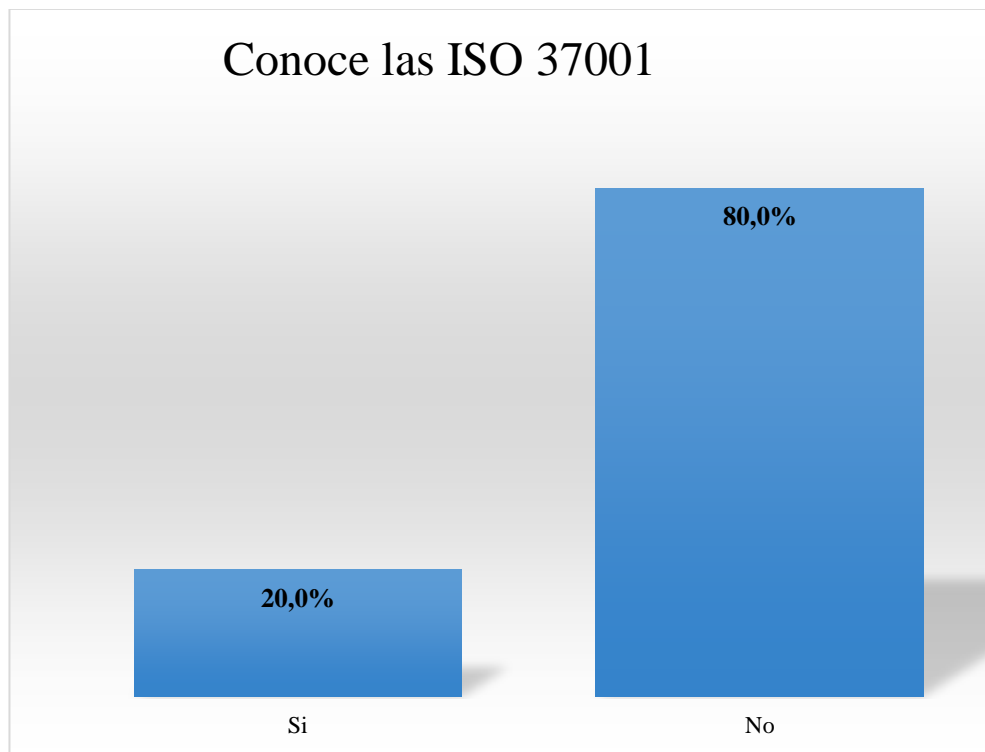
Fuente: Elaboración propia

Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 26,7% conoce como tipo de soborno los favores personales, el 2,2% consideran que otro tipo de soborno es el dinero y lo que se da a cambio de un servicio, el 4,4% considera que se presentan en gastos de promoción, el 62,2% consideran que es de tipo regalos los sobornos, el 2,2% considera como donaciones políticas o de caridad y el 0% consideran que es en viajes públicos, las membresías y los patrocinios.

Tabla 25 Conocimiento de las ISO 37001

¿Conoce usted las ISO 37001?	Resultados	Porcentaje
Si	9	20,0%
No	36	80,0%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 20% conoce la norma ISO 37001, mientras que el 80% expuso que no conoce, lo cual nos genera un apartado de la importancia del desarrollo de la presente investigación pues al presentar el apartado de propuesta del mismo se requerirá de una capacitación previa a la aplicación.

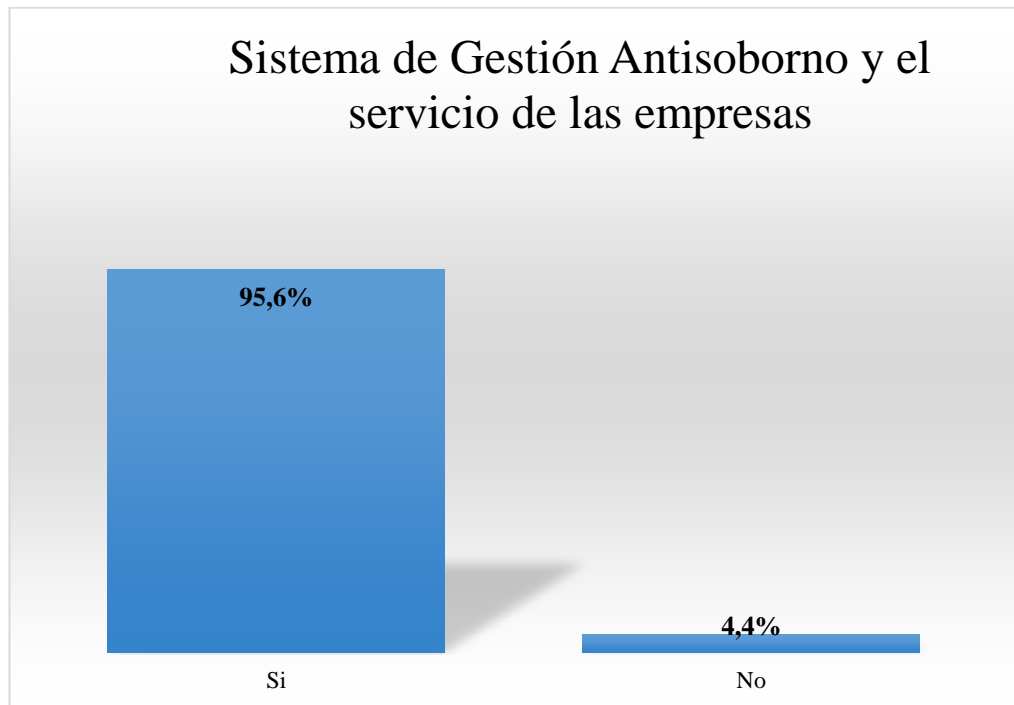
#### 6.14. Considera usted que mantener un sistema de Gestión Antisoborno mejoraría los servicios en las instituciones públicas

Tabla 26 El sistema antisoborno mejorara los servicios de la empresa

¿Considera usted que mantener un sistema de Gestión Antisoborno mejoraría los servicios en las instituciones públicas?	Resultados	Porcentaje
Si	43	95,6%
No	2	4,4%

<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 95,6% si considera que mantener un sistema de Gestión Antisoborno mejoraría los servicios en las instituciones públicas, mientras que el 3% de la población no considera que el sistema de gestión antisoborno mejore los servicios de las instituciones públicas.

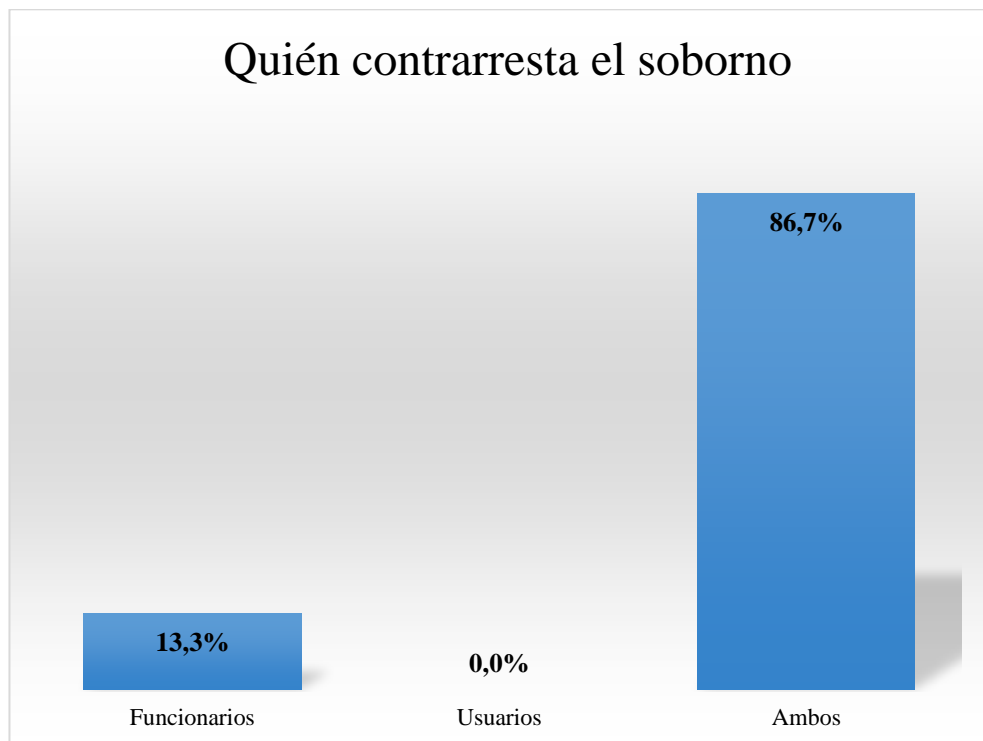
### 6.15. De quién depende contrarrestar el soborno

Tabla 27 *Quien contrarresta el soborno*

<b>Según su criterio. ¿De quién depende contrarrestar el soborno?</b>	<b>Resultados</b>	<b>Porcentaje</b>
Funcionarios	6	13,3%
Usuarios	0	0,0%

Ambos	39	86,7%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 86,7% considera que quién contrarresta el soborno son ambas partes tanto funcionarios como usuarios, el 13,3% considera que contrarrestar el soborno es responsabilidad de los funcionarios y el 0% consideran que son los usuarios los encargados de esta tarea.

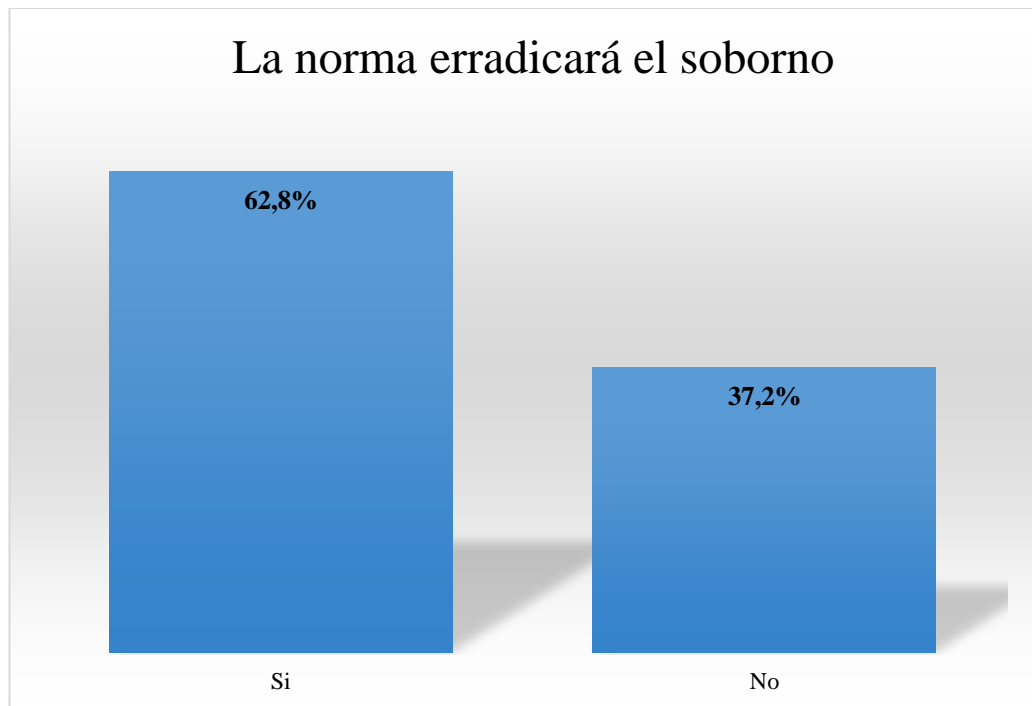
**6.16. Considera que con la aplicación de la ISO 37001 se erradica el soborno en las instituciones**

Tabla 28 La aplicación de la norma y el soborno

Según su criterio ¿Usted considera que con la aplicación de la ISO 37001 se erradica el soborno en las instituciones?	Resultados	Porcentaje
Si	28	62,8%

No	17	37,2%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De la población encuestada se determina que de los funcionarios el 62,8% si considera que con la aplicación de la ISO 37001 se erradica el soborno en las instituciones, mientras que el 37,2% considera que no se erradicaría el soborno dentro de la institución.

### 6.17. Análisis y debate de resultados

De los datos encontrados se identificó que la edad de los funcionarios es de 34 a 41 años en su mayoría, de 50 a 58 años es apenas el 2%, lo cual evidencia que la fuerza laboral está en una edad altamente incidente a presentar estabilidad laboral. Asimismo,

el estado civil casado y soltero tienen mayor grado de incidencia en la institución, esto asociado a lo anteriormente expuesto indica que la búsqueda por mejorar su estilo de vida es relevante por lo cual lo hace mayormente propenso a ser víctima de sobornos.

Por otro lado, se identificó que los funcionarios pertenecen a la operación de servicios en más de la mitad de encuestados es decir que ellos tienen contacto directo con los clientes y por ende están directamente expuestos a ser víctimas de propuestas fraudulentas, pese a que todos consideraron que ningún área está exenta de presentar inconvenientes de este tipo.

En cambio sobre el conocimiento sobre el soborno más del 90% coincidió que si saben lo que es, y este al ser un tema de dominio público no sería de sorprenderse puesto que una de las características del sistema de gestión pública son los sobornos o temas de corrupción, es por tanto la imagen que se busca cambiar y para ello se establece la propuesta en el presente estudio para mejorar la perspectiva del cliente con las instituciones públicas pero eso conlleva tiempo y aseguramiento de calidad y transparencia en procesos.

#### **6.18. Conclusiones**

1. Se analizó los requerimientos de la Norma ISO 37001 para diseñar e implementar el Sistema de Gestión Antisoborno y su contribución como gestión innovadora en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua.
2. Se estableció los factores claves dentro de la revisión bibliográfica existente en el marco de la corrupción, que permitirán contrarrestar y garantizar la efectividad de los procesos administrativos públicos.
3. Se determinó los índices de corrupción en las entidades públicas según el Registro Nacional de Corrupción, con énfasis en el análisis de la provincia de Tungurahua mediante la encuesta y entrevista aplicada.
4. La aplicabilidad de la norma ISO 37001 en el Registro Civil identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua, garantizará la idoneidad de los procesos inherentes a la administración pública contrarrestando los sobornos.

## **6.19. Recomendaciones de la parte investigativa**

1. Diseñar y desarrollar el Sistema de Gestión Antisoborno en base a los requisitos de la Norma ISO 37001 y los legales y reglamentarios que aplican al Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua, por cuanto contribuirán a la gestión innovadora de la institución y complementarían al Sistema de Gestión de calidad vigente.
2. Considerar los factores que inciden en los casos de corrupción y como se puede contrarrestar en la institución, para lo cual se establecerán mecanismos que garanticen contrarrestarlos y garanticen la efectividad en los procesos.
3. Suponer los resultados de los índices de corrupción en las entidades públicas de la provincia de Tungurahua obtenidos mediante encuestas y entrevistas en el Sistema de gestión antisoborno de la institución.
4. Mediante la aplicación del Sistema de Gestión Antisoborno en base a la norma ISO 37001 en el Registro Civil identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua, se garantizará la confiabilidad de los servicios de la institución, por cuanto se contará con procedimientos de gestión íntegros y transparentes en la que participen sus partes interesadas.

## **7. PROPUESTA**

### **7.1.Tema de la propuesta**

Elaboración del sistema de gestión innovador de antisoborno basado en los requisitos de la Norma ISO 37001 en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua.



## **7.2.Introducción**

En los últimos años, hemos visto que la globalización ha traído consigo la creación de nuevas habilidades, por ejemplo, junto con el desarrollo de la eficiencia en la tecnología, también vemos que las personas que saben cómo usar estas habilidades están desarrollando herramientas ideales que están cambiando el mundo de las finanzas, la inversión y los costos, lo que obliga a las empresas a cambiar la forma en que hacen negocios y en especial en las entidades públicas.

En este sentido, el soborno es un fenómeno común que causa graves preocupaciones sociales, morales, económicas y políticas, socava el buen gobierno, obstaculiza el desarrollo y distorsiona la competencia y esta realidad no es ajena a la institución, razón por la cual se presenta la siguiente propuesta con el fin de fomentar una cultura antisoborno en el Registro Civil, identificación, cedulação y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua.

## **7.3.Objetivos**

### **7.3.1. Objetivo general.**

Definir los lineamientos principales del Sistema de Gestión Anti soborno en el Registro Civil, identificación, cedulação y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua para el año 2021.

### **7.3.2. Objetivos específicos.**

- Elaborar el Manual del Sistema de Gestión Anti soborno, con los requisitos que exige la norma ISO 37001 y requisitos institucionales.
- Establecer los procesos prioritarios del Registro Civil, que permita su cumplimiento y evaluación para asegurar de la operación eficaz y su control ante los sobornos.
- Mantener la información documentada necesaria, para apoyar la operación de los procesos

#### **7.4.Desarrollo del manual de gestión anti soborno**

Para el Registro Civil, identificación, cedulaación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua, adoptar un sistema de gestión anti soborno significa una mejora y crecimiento, por cuanto se optimizarán cada uno de los procesos con alta demanda de clientes y se brindará una atención eficaz a cada uno de éstos, así también complementará al Sistema de Gestión de la Calidad vigente, lo cual permitirá:

- a. Definir los requisitos de la Norma ISO 37001 y acoplarlos a las necesidades del Registro Civil.
- b. Detallar en el manual los procesos de cadena de valor y de contacto directo con clientes en donde se pueden dar los sobornos para prevenir, detectar y enfrentar el soborno.
- c. Complementar el sistema antisoborno con el de gestión de la calidad que actualmente está vigente.

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTI SOBORNO DEL REGISTRO CIVIL DE TUNGURAHUA

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



EL  
GOBIERNO  
DE TODOS



 <b>Registro Civil</b> Identificación y Cedulación	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 1 de 55</b>

## CONTENIDO

<b>REVISIÓN Y APROBACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS</b>	<b>8</b>
<b>1.OBJETIVO</b>	<b>9</b>
<b>2.REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	<b>9</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>10</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	<b>12</b>
<b>4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	<b>13</b>
<b>4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>14</b>
<b>4.4. SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO</b>	<b>16</b>
<b>4.5. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO</b>	<b>16</b>
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>16</b>
<b>5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>	<b>17</b>
<b>5.1.1. ÓRGANO DE GOBIERNO</b>	<b>17</b>
<b>5.2. POLÍTICA ANTISOBORNO</b>	<b>18</b>
<b>5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>20</b>
<b>5.3.1. ROLES Y RESPONSABILIDADES</b>	<b>20</b>
<b>5.3.2. FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO.</b>	<b>20</b>

<b>5.3.3. DELEGACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES</b>	<b>21</b>
<b>6.PLANIFICACIÓN</b>	<b>21</b>
<b>6.1. ACCIONES PARA TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<b>21</b>
<b>6.2. OBJETIVOS ANTISOBORNO Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>	<b>22</b>
<b>7.APOYO</b>	<b>23</b>
<b>7.1. RECURSOS</b>	<b>23</b>
<b>7.2. COMPETENCIA</b>	<b>24</b>
<b>7.2.1. GENERALIDADES</b>	<b>24</b>
<b>7.2.2. PROCESO DE CONTRATACIÓN</b>	<b>25</b>
<b>7.3. TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN</b>	<b>26</b>
<b>7.4. COMUNICACIÓN</b>	<b>27</b>
<b>7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>27</b>
<b>7.5.1. GENERALIDADES</b>	<b>27</b>
<b>7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>	<b>27</b>
<b>7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	<b>28</b>
<b>8.OPERACIÓN</b>	<b>28</b>
<b>8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>	<b>29</b>
<b>8.2. DEBIDA DILIGENCIA</b>	<b>29</b>
<b>8.3. CONTROLES FINANCIEROS</b>	<b>29</b>
<b>8.4. CONTROLES NO FINANCIEROS</b>	<b>30</b>
<b>8.5. IMPLEMENTACIÓN DE LOS CONTROLES ANTISOBORNO POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS Y POR SOCIOS DE NEGOCIOS</b>	<b>30</b>
<b>8.6. COMPROMISOS ANTI SOBORNOS</b>	<b>31</b>

<b>8.7. REGALOS, HOSPITALIDAD, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES.</b>	<b>31</b>
<b>8.8. GESTIÓN DE LOS CONTROLES ANTISOBORNO INADECUADOS</b>	<b>31</b>
<b>8.9. PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES</b>	<b>32</b>
<b>8.10. INVESTIGAR Y ABORDAR EL SOBORNO</b>	<b>32</b>
<b>9.EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	<b>33</b>
<b>9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	<b>33</b>
<b>9.2. AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>33</b>
<b>9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>35</b>
<b>9.3.1. REVISIÓN POR EL ÓRGANO DE GOBIERNO</b>	<b>36</b>
<b>9.4. REVISIÓN POR LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO</b>	<b>36</b>
<b>10.MEJORA</b>	<b>36</b>
<b>10.1.NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>37</b>
<b>10.2. MEJORA CONTINUA</b>	<b>37</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>38</b>
<b>RECOMENDACIONES.</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS CITADAS</b>	<b>40</b>
<b>11.ANEXOS</b>	<b>42</b>

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 4 de 55</b>

## REVISIÓN Y APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Firma</b>
<b>Analista de Gestión anti soborno</b>	.....
<b>Revisado y Validado por:</b>	<b>Firma</b>
<b>Coordinadora Jurídica</b>	.....
<b>Director de procesos</b>	
<b>Gerente</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Firma</b>
<b>Gerente</b>	.....

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 5 de 55</b>

## CONTROL DE HISTORIAL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de actualización</b>
<b>1.0</b>	Versión inicial del manual del Sistema de Gestión Anti soborno.	Marzo - 2021



	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 6 de 55</b>

## 1. OBJETIVO

Definir los requisitos para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar el SGA de acuerdo a la ISO 37001, publicada el 15 de octubre 2016 para ayudar a la organización a prevenir, detectar y enfrentar al soborno y cumplir con las leyes antisoborno y los compromisos aplicables a sus actividades.

Fomentar a los miembros de la institución del Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua a participar en el sistema de gestión antisoborno; y los procesos y requisitos de la norma ISO 37001 para garantizar que el contenido diseñado ayude a la organización a prevenir, detectar y responder al soborno y cumplir con las leyes y compromisos aplicables a sus actividades.

Especificar los requisitos y brinda orientación para la implementación, mantenimiento, revisión y mejora del sistema de gestión anti soborno del Registro Civil de Tungurahua para ayudar a la organización prevenir, detectar y enfrentar al soborno y cumplir con las leyes antisoborno y los compromisos aplicables a sus actividades.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica De Gestión De La Identidad Y Datos Civiles Publicada en el suplemento del Registro Oficial N° 684 del 4 de febrero de 2016.
- Decreto Ejecutivo N 8 del 13 de agosto de 2009.
- Ley Orgánica de Movilidad Humana
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la DIGERCIC.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 7 de 55</b>

- Decreto Ejecutivo No. 021 de 05 de junio de 2017, en el que se establece como política prioritaria de gobierno el fortalecimiento de la transparencia de las políticas públicas y la lucha contra la corrupción en todas sus formas.
- Plan Estratégico 2018 – 2021 (Documento interno).

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**EFICIENCIA:** la eficiencia es la capacidad de uso de los recursos y los objetivos conseguidos con los mismos (Rojas, Mesa, & Gil, 2018).

**SOBORNO:** es conocido también como coima, se considera un acto de corrupción donde un individuo ofrece dinero a otro como regalo a cambio de un favor o algo relevante para el individuo (Durán, 2017).

**ANTISOBORNO:** Contrario al soborno, esta intenta evitar que los individuos sean comprados con dinero o realicen actos ilegales (significadode.org, 2019).

**CORRUPCIÓN:** Es la acción o efecto de corromper, dañar o sobornar a alguna persona, de Acuerdo a la definición expresada por la REA, este término es utilizado con frecuencia para identificar vicio o abuso en un escrito o en cosas no materiales (Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sustentabilidad, 2020).

**PARTES INTERESADAS:** La parte interesada es una organización, grupo o persona que se siente en relación a estime algún tipo de afectación sobre las actividades de una empresa, organismo. Son llamadas también como grupos de interés, corresponsables o público de interés (AEC, 2018).

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 8 de 55</b>

**CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** El contexto de la organización es el conjunto de factores internos y externos que inciden en el propósito y gestión estratégica, así como en la capacidad para alcanzar los objetivos establecidos (ISO 9001, 2015).

**RIESGO:** Es la posibilidad de que un algo sea acontecido, está relacionado con una decisión que se enlaza a un peligro o exposición a tener afectaciones. Esta también vinculado al azar, eventualidad y es antónimo de la seguridad (significados.com, 2020).

**COHECHO:** Es considerado un delito es decir una infracción en contra de la gestión administrativa de un funcionario, está determinado como la acción de provecho propio o de un tercer impulsado por eventos ajenos a su misión pública (Conceptosjurídicos.com, 2021).

**DELITO:** El delito es considerado como la infracción o acciones que está en contra al ordenamiento jurídico de la sociedad y está penalizada por la sociedad (Conceptosjurídicos.com, Delito, 2020).

**DIGERCIC:** Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**INTEGRIDAD:** Es considerada como la condición del individuo o relacionado con el propósito de mantener todas sus partes en relación a los valores y convicciones (Westreicher, 2017).

Y los descritos en la Norma Internacional ISO 9000 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

## **4. CONTENIDO TÉCNICO DEL DOCUMENTO**

### **4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO**

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 9 de 55</b>

El Registro Civil determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los objetivos previstos de su sistema de gestión antisoborno, a través de la misión y visión empresarial y el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas dentro de la Planificación Estratégica institucional que es revisada permanentemente establecido en el Plan Estratégico 2018-2021, a continuación se señala el FODA establecido en el plan anteriormente mencionado.

PERSPECTIVAS	DEBILIDADES	
INFORMACIÓN DEL Y PARA EL USUARIO	<b>D1</b>	Falta de comunicación oportuna al usuario cuando existen cambios en procesos de ejecución de trámites, requisitos, tiempos de respuesta, seguimiento a casos puntuales o caídas del sistema que interrumpen los servicios.
	<b>D2</b>	Falta de conocimiento técnico en manejo de conflictos con usuarios y resolución de casos de los servicios brindados.
	<b>D3</b>	Información incompleta; en proceso de depuración actualización y desmaterialización.
	<b>D4</b>	Falta de comunicación con los usuarios a nivel nacional sobre servicios brindados, tarifas, apertura y cierre de puntos de atención.
	<b>D5</b>	Baja cobertura de brigadas móviles con la prestación de todos los servicios brindados por la Institución.
	<b>D6</b>	Entrega de documento de identidad físico que no cumple el tiempo de vida útil especificado.
	<b>D7</b>	Sistema Integral de Recaudación en proceso de mejora.
PROCESOS Y ESTRUCTURA	<b>D8</b>	Falta de empoderamiento de los responsables de los procesos en la implementación (actividades de socialización), seguimiento y control (inspección, tabulación y presentación de resultados de la gestión) de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
	<b>D9</b>	Falta de comunicación con los servidores a nivel desconcentrado sobre nuevos servicios brindados, canales de atención, cambio de tarifas, apertura y cierre de puntos de atención, entre otros.
	<b>D10</b>	Falta de conocimiento técnico y asesoría en los procesos de contratación pública.
	<b>D11</b>	Inadecuado método de socialización de manuales, reglamentos y actualizaciones de los procesos en las unidades de trabajo.
	<b>D12</b>	Desconocimiento de los objetivos estratégicos a los cuales están alineados cada una de las direcciones/áreas.
	<b>D13</b>	Inadecuada custodia de valores en varios puntos de atención.

 <b>Registro Civil</b> Identificación y Cedulación	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 10 de 55</b>

<b>PROVEEDORES RELACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	<b>D14</b>	Relación obligatoria con proveedores del Estado.
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>D15</b>	Existe infraestructura sub utilizada, mala distribución física y espacios inadecuados para diferentes áreas de almacenaje y bodegas de insumos.
	<b>D16</b>	No contar con un sistema de control de inventarios para especies valoradas.
	<b>D17</b>	No contar con infraestructura propia para el Archivo Nacional.
	<b>D18</b>	No se garantiza la seguridad de las bodegas donde reposan las especies valoradas, hojas de seguridad, cédulas pre impresas y consumibles.
	<b>D19</b>	Falta de mantenimiento de la infraestructura.
	<b>D20</b>	Falta de un plan de contingencia (de continuidad del servicio) por desastres naturales.
	<b>D21</b>	No se ha completado el control integral de activos de larga duración y custodios de bienes muebles e inmuebles y equipos.



 <p><b>Registro Civil</b> Identificación y Cedulación</p>	<h2>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</h2>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 11 de 55</b>

PERSPECTIVAS	DEBILIDADES	
<b>MATERIALES Y EQUIPOS HARDWARE Y SOFTWARE</b>	<b>D22</b>	Fallas esporádicas en los sistemas informáticos debido a cambios solicitados por las áreas funcionales o problemas de infraestructura tecnológica.
	<b>D23</b>	Falta de renovación de equipos informáticos tales como impresoras y computadoras de escritorio que han cumplido con su vida útil.
	<b>D24</b>	Capacidad limitada de los enlaces de red y de acceso a la internet que impactan en el rendimiento de sistemas informáticos.
	<b>D25</b>	Equipos, software base del AFIS, PKI y el software de cedulación al límite de su vida útil o de la obsolescencia.
	<b>D26</b>	Falta de un sistema de información institucional sobre servicios entregados a los usuarios.
	<b>D27</b>	No se cumple al 100% con el uso de software libre por parte de los usuarios de la institución.
	<b>D28</b>	No se cuenta con soporte técnico para impresoras de cédulas electrónicas y pasaportes mecánicos.
	<b>D29</b>	Falta de personal para ejecución de los procesos de control de la seguridad informática, aseguramiento de la calidad, proyectos informáticos y gobierno de TI.
<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>D30</b>	No es cubierto el cálculo de la brecha por competencia acorde al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos.
	<b>D31</b>	En algunos casos no se cumplen con los perfiles definidos para determinados cargos.
	<b>D32</b>	Falta de incentivo para mejoramiento de clima laboral: - Resistencia al cambio por parte de algunos funcionarios de nombramiento definitivo.
	<b>D33</b>	Falta de conocimiento específico en idiomas (Inglés, quechua) y lenguaje de señas para la prestación de servicios a la ciudadanía.
	<b>D34</b>	Desconocimiento de procedimiento para inducción a nuevos funcionarios.
	<b>D35</b>	Falta de comunicación entre las áreas administrativas y operativas.
<b>PRESUPUESTO</b>	<b>D36</b>	Restricciones de algunas partidas presupuestarias en territorio (Grupo de Gasto 84).
	<b>D37</b>	Falta oportuna de asignación de recursos financieros para subsanar problemas de índole operativo.
	<b>D38</b>	Excesivas reformas presupuestarias por inconvenientes en la asignación presupuestaria inicial.
	<b>D39</b>	Baja ejecución presupuestaria.
<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>D40</b>	El reglamento de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles no ha sido formalizado.
	<b>D41</b>	Ciertos artículos de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles no han sido aplicados; toda vez que se espera la formalización de las reformas a la normativa.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 12 de 55</b>

PERSPECTIVAS	FORTALEZAS	
<b>INFORMACIÓN DEL Y PARA EL USUARIO</b>	<b>F1</b>	La simplificación de trámites permite brindar un servicio de calidad, ahorrando tiempo y dinero al usuario.
	<b>F2</b>	Se cuenta con el sistema AFIS lo que permite detectar a tiempo las suplantaciones; y, con alertas en los sistemas de inscripciones lo que permite un ingreso correcto de datos.
	<b>F3</b>	La inscripción e identificación de personas también se lo realiza por medio de diferentes canales de servicios físicos y electrónicos.
	<b>F4</b>	Somos un referente de calidad en el servicio a nivel del sector público.
	<b>F5</b>	Contamos con herramientas tecnológicas que permiten dar seguimiento a los trámites (SIPSE, ESSID) de los usuarios desde los diferentes canales de atención.
	<b>F6</b>	Alto índice de satisfacción al usuario.
	<b>F7</b>	Tiempo óptimo de entrega del documento de identificación comparado con el promedio de la región.
	<b>F8</b>	Cercanía de los servicios a la ciudadanía a través de brigadas y la Agencia Virtual.
	<b>F9</b>	Contar con archivos centralizados.
	<b>F10</b>	Documentos emitidos por la institución son requisitos indispensables para los trámites en instituciones públicas y privadas.
	<b>F11</b>	Medir y gestionar el desempeño y satisfacción del usuario.
<b>PROCESOS Y ESTRUCTURA</b>	<b>F12</b>	La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación cuenta con la certificación ISO 9001:2015.
	<b>F13</b>	Estamos encaminados a ser una institución de excelencia de clase mundial (PROEXCE).
	<b>F14</b>	Se cuenta con controles de mando integral a través de indicadores, para la toma de decisiones de manera oportuna - Gestión por Resultados (GPR).
	<b>F15</b>	Contar con un plan de contingencia para mitigar posibles afectaciones a los servicios.
	<b>F16</b>	Contar con el acceso a la intranet institucional para revisión de los procedimientos alineados a la ISO 9001:2015 y temas legales relacionados con las operaciones (usuario).
	<b>F17</b>	Se cuenta con canales de comunicación modernos que permiten mejorar acciones entre coordinaciones y planta central.
<b>PROVEEDORES RELACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	<b>F18</b>	Se cuenta con convenios interinstitucionales e internacionales (ACNUR, DEA, CLARCIEV) para la prestación de servicios.
	<b>F19</b>	Se mantiene un modelo de gestión que permite coordinar con autoridades de la administración descentralizada, para que éstas formen parte del proceso de socialización de los servicios.
	<b>F20</b>	Contamos con la información demográfica y biométrica de los ciudadanos y extranjeros residentes en el país, permitiendo así generar ingresos, seguridad, contribuyendo al desarrollo del país.
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>F21</b>	Se cuenta con una de las más grandes infraestructura de servicio administrativos / legales del país ubicados estratégicamente en todas las zonas y distritos; además, de puntos catalogados dentro del estatus vulnerable.
	<b>F22</b>	Cubrimos el 93% de la población ecuatoriana y extranjera residente en el país con los puntos de atención implementados de la DIGERCIC.
	<b>F23</b>	Los bienes inmuebles son propios de la institución en un 94%.



 <p><b>Registro Civil</b> Identificación y Cedulación</p>	<h2>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</h2>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 13 de 55</b>

PERSPECTIVAS	FORTALEZAS	
<b>MATERIALES Y EQUIPOS HARDWARE Y SOFTWARE</b>	<b>F24</b>	Capacidad, disponibilidad y rendimiento de sistemas e infraestructura informática adecuados para la prestación de los servicios institucionales.
	<b>F25</b>	Proceso de soporte de requerimientos de usuarios internos y externos establecidos conforme estándares de la industria de TIC.
	<b>F26</b>	Se dispone de equipos móviles de cedulación que permiten llevar este servicio a la población vulnerable o en lugares remotos.
	<b>F27</b>	La red nacional de enlaces de datos y acceso a la internet garantiza la prestación de los servicios institucionales en el país y el exterior.
	<b>F28</b>	Se cuenta con un equipo propio de desarrolladores que permite crear e implementar software propio, operarlo y facilitar el debido soporte tanto a usuarios internos como externos.
	<b>F29</b>	Se cuenta con equipos que minimizan los riesgos de seguridad, sistemas e infraestructura informática.
	<b>F30</b>	La interoperabilidad con entidades públicas y privadas coadyuva a la seguridad jurídica y validación de identidad de las personas.
	<b>F31</b>	Se cuenta con sistemas e infraestructura informática redundante que ha garantizado la continuidad de los servicios institucionales.
	<b>F32</b>	Los sistemas web institucionales atienden a la ciudadanía a cualquier hora y desde cualquier lugar.
	<b>F33</b>	Los certificados electrónicos impactan en la automatización efectiva de trámites a los ciudadanos y provocan ahorros a la institución.
	<b>F34</b>	Las contrataciones de bienes y servicios de TIC garantizan la prestación de los servicios institucionales.
<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>F35</b>	En la mayoría de los cargos existe personal que cumple con los perfiles establecidos para desempeñar sus funciones.
	<b>F36</b>	Se cuenta con personal capacitado en temas referentes a atención al usuario y prestación de servicios.
	<b>F37</b>	Mejor balance generacional del recurso humano.
	<b>F38</b>	Utilización de plataformas externas para el reclutamiento del personal (Plataforma Socio Empleo y Multitrabajos)
	<b>F39</b>	Se evidencia la apertura al proceso de mejoramiento al Modelo de Gestión, por parte del personal de Registro Civil.
	<b>F40</b>	Se posee acceso a capacitaciones de manera periódica de acuerdo a las necesidades para mejorar las competencias de los servidores de la institución.
	<b>F41</b>	Disponer de personal poli funcional con conocimientos en diferentes áreas operativas.
	<b>F42</b>	La acreditación de las remuneraciones es de manera eficiente y se cumple con todas las obligaciones patronales.
	<b>F43</b>	Se cuenta con una plataforma virtual para capacitar a los servidores.
<b>F44</b>	Se dispone de un plan de mejora del clima laboral, para contar con personal motivado e incentivado.	
<b>PRESUPUESTO</b>	<b>F45</b>	Se cuenta con la gestión financiera desconcentrada en territorio.
	<b>F46</b>	Contamos con auditorías internas y control financiero permanentes.
	<b>F47</b>	Revisión periódica de la ejecución presupuestaria.
<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>F48</b>	Se cuenta con la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles que de manera general se ajusta a los procesos/servicios actuales de la DIGERCIC.



PERSPECTIVAS	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
INFORMACIÓN DEL USUARIO	O1	Aprovechar las buenas prácticas en atención al usuario que aplican los Registros Civiles que conforman el Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV) para mejorar nuestros servicios.
	O2	Benchmarking para la mejora continua de procesos de atención al usuario a través de la aplicación de buenas prácticas en la prestación de servicios.
	O3	Aprovechar el uso de redes sociales y medios de comunicación tales como radio, tv, prensa escrita, para la difusión de los servicios.
	O4	Aprovechar la capacidad funcional del chip, para grabar certificados de firma electrónica y lectura estándar de datos del ciudadano.
	O5	Desarrollar un proceso de digitalización de libros registrales permitirá disminuir el riesgo de pérdida de información.
	O6	Mayor difusión de las ventajas de la cédula electrónica, para que el ciudadano actualice su documento de identidad.
	O7	Potenciar el convenio con el Consejo de la Judicatura para que las Notarías utilicen los servicios que brinda la DIGERCIC.
PROCESOS Y ESTRUCTURA	O8	Procedimientos para la prestación de servicios se encuentran estandarizados bajo el sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.
	O9	Creación de convenios con instituciones que prestan el servicio de digitalización.
	O10	Existe demanda de servicios que permiten interpelar entre las instituciones públicas y privadas, generar nuevos productos e ingresos a la DIGERCIC.
	O11	Normativas, acuerdos, decretos favorecen el desempeño de los objetivos institucionales (Generación de IGE).
PROVEEDORES RELACION INSTITUCIONAL	O12	Ampliar la firma de convenios con instituciones financieras, que posean sucursales en todas las agencias cantonales en las cuales no se encuentre BanEcuador.
	O13	Ampliar los convenios y/o contratos con proveedores de servicios de correos que agilicen la entrega de documentación de información del usuario.
	O14	Sinergia entre el Registro Civil y los GAD'S para brindar atención itinerante y ampliar la difusión de los servicios que brinda la DIGERCIC.
	O15	Optimizar los convenios con instituciones públicas de ámbito social como el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), Ministerio de Salud Pública (MSP), para la aplicación de servicios.
	O16	Confianza en la institucionalidad de la DIGERCIC de los fabricantes de materia prima en el exterior, en función de ahorrar recursos.
	O17	Mejorar las condiciones de los convenios y/o contratos con proveedores de materia prima (IGM).
INFRAESTRUCTURA	O18	Aprovechar los espacios disponibles de las agencias para compartílos con otras instituciones públicas y generar ingresos.
	O19	Aprovechar el posicionamiento e imagen de Registro Civil para la generación y prestación de nuevos productos y servicios.
MATERIALES Y EQUIPOS HARDWARE Y SOFTWARE	O20	Aprovechar los infocentros para proveer mayor cantidad de servicios electrónicos y en línea, en lugares de difícil acceso.
	O21	Impulsar y potenciar el uso de software libre.
TALENTO HUMANO	O22	Aprovechar la oferta de cursos virtuales de la Organización de los Estados Americanos (OEA) e incentivar el uso de capacitaciones virtuales gratuitas en convenio con instituciones.
	O23	Aprovechar las experiencias de otras instituciones públicas en procedimientos de contratación pública para efectuar eventos de capacitación.
PRESUPUESTO	O24	Uso eficiente de los sistemas de facturación electrónica y control integral de especies valoradas e insumos para la entrega de los servicios.
	O25	Disponibilidad de herramientas e instrumentos homologados del estado, para la planificación Institucional.
NORMATIVIDAD	O26	Proponer una normativa que permita establecer el número de renovaciones de cédula que puede realizar una persona con discapacidad de manera gratuita y la exigencia al ciudadano para que tenga el documento actualizado.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 15 de 55</b>

PERSPECTIVAS	AMENAZAS	
INFORMACIÓN DEL Y PARA EL USUARIO	<b>A1</b>	Normativas Legales de otras instituciones del estado que forman parte de los requisitos de la entrega de servicios de la DIGERCIC (Candillería, BIEES, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Salud, Ministerio de Inclusión Económica y Social).
	<b>A2</b>	La falta de accesibilidad a comunidades nativas ocasiona el aumento del subregistro.
	<b>A3</b>	Que las instituciones (INEC y Ministerio de Salud), relacionadas con los hechos relativos a nacimientos y defunciones no generen y proporcionen a la DIGERCIC información oportuna de dichos acontecimientos.
	<b>A4</b>	Falta de confianza y aceptación por parte de los usuarios hacia los documentos electrónicos emitidos por la plataforma digital del Registro Civil.
	<b>A5</b>	Mal uso de la información (servicios webs y vista materializada) que tienen acceso instituciones diferentes al Registro Civil.
	<b>A6</b>	Tramitadores y delincuencia organizada de los servicios que brinda la DIGERCIC.
PROCESO Y ESTRUCTURA	<b>A7</b>	Falta de homologación de sistemas y procedimientos con la Corporación Registro Civil de Guayaquil.
	<b>A8</b>	Servicios otorgados por parte de la Corporación de Registro Civil de Guayaquil debido al intercambio de información.
	<b>A9</b>	Falta de concordancia entre los resultados de las estadísticas de los registros administrativos. (INEC, UNICEF, DIGERCIC).
PROVEEDORES RELACION INTERINSTITUCIONAL	<b>A10</b>	La empresa Correos del Ecuador incumple con los horarios de visitas en las agencias retrasando la entrega de servicios.
	<b>A11</b>	Provisión de energía eléctrica es deficiente en algunas agencias de la Amazonía ecuatoriana.
	<b>A12</b>	Posibles incumplimientos del protocolo para cada servicio y corrección de errores realizado por instituciones de salud en el sistema REVIT (clínicas y hospitales).
	<b>A13</b>	Varios servicios electrónicos del Registro Civil son también realizados como competencia por la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP); la misma que usa y maneja información de Registro Civil.
	<b>A14</b>	Desconfianza por parte de los proveedores para trabajar con instituciones públicas.
	<b>A15</b>	Falta de proveedores de trabajos técnicos especializados de acuerdo a las necesidades de la institución en zonas.
	<b>A16</b>	Falta de garantías por parte del proveedor en la calidad de tarjetas/especies para cédulas.
	<b>A17</b>	Existen agencias cantonales en donde no hay sucursales de BANECUADOR; motivo por el cual, los funcionarios deben viajar a cantones cercanos para poder cumplir con los depósitos.
	<b>A18</b>	Incumplimiento de plazos y tiempos para la entrega de bienes y prestación de servicios por parte de ciertos proveedores.
INFRAESTRUCTURA	<b>A19</b>	Posible deterioro de ciertas agencias por mal tiempo debido a agentes naturales (Invierno).
MATERIALES Y EQUIPOS HARDWARE Y SOFTWARE	<b>A20</b>	Apagones eléctricos o desastres naturales impactan a la operación normal en las Zonas 1 y 4.
	<b>A21</b>	Sistemas informáticos que no están bajo el control del Registro Civil son un riesgo para los servicios que apoyan (emisión de pasaportes y firmas electrónicas).
	<b>A22</b>	Lentitud o indisponibilidad de los enlaces de datos por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) constituyen una amenaza constante para la prestación de los servicios.
	<b>A23</b>	Interacción con sistemas gubernamentales puede afectar la operación de los sistemas informáticos y por ende servicios institucionales (bases de la DINARDAP, redes de datos de otras entidades entre otros).
	<b>A24</b>	Ataques cibernéticos o infiltración de malware por entidades externas puede poner en riesgos la operación normal del Registro Civil.
	<b>A25</b>	Imposiciones de plazos y acciones de entidades externas desvían la atención de actividades urgentes y prioridades institucionales o gubernamentales acordadas.
TALENTO HUMANO	<b>A26</b>	Ofertas de trabajo con mejores salarios en otras instituciones ocasiona la renuncia de profesionales de la institución.
	<b>A27</b>	Cambios de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y Código de Trabajo.
PRESUPUESTO	<b>A28</b>	Recortes presupuestarios para las instituciones públicas.
	<b>A29</b>	Cambios en políticas económicas.
	<b>A30</b>	Normativas externas causan demora en la ejecución del presupuesto.
NORMATIVIDAD	<b>A31</b>	Normas jurídicas contradictorias en el debido proceso, con la ley del Registro Civil.
	<b>A32</b>	Depender de otras instituciones para la creación de una normativa que exija el documento actualizado.

A continuación, se presenta el análisis FODA acorde al presente manual:

 <b>Registro Civil</b> Identificación y Cedulación	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 16 de 55</b>

### Fortalezas

F1: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, vigente.

F2: Gestión por procesos, simplifica trámites que permite brindar servicios de calidad.

F3: Institución encamina a ser una institución de excelencia de clase mundial (PROEXCE)

F4: Infraestructura tecnológica estratégica para proporcionar servicios ágiles.

F5: Sistemas informáticos de última tecnología, garantizan manejo de la información.

### Oportunidades

O1: Aprovechar las buenas prácticas en atención al usuario que aplican los Registros Civiles

O2: Procedimientos para la prestación de servicios estandarizados

O3. Ampliar la firma de convenios con instituciones financieras

O4: Aprovechar los espacios disponibles de las agencias para compartirlos con otras instituciones públicas y generar ingresos

O5: Monitoreo de procesos permite evaluar su capacidad para prestación de nuevos productos y servicios

### Debilidades

D1: Falta de comunicación oportuna al usuario

D2: Falta de empoderamiento de los responsables de los procesos en la implementación del SGC

D3: Relación obligatoria con proveedores del Estado.

D4: Existe infraestructura sub utilizada, mala distribución física y espacios inadecuados.

D5: Desconocimiento de objetivos estratégicos del Registro Civil.

### Amenazas

A1: Normativas Legales de otras instituciones del estado.

A2: Falta de homologación de sistemas y procedimientos de otras instituciones que brindan servicios del RC.

A3: Falta de infraestructura tecnológica de otras instituciones anexas al RC.

A4: Lentitud o indisponibilidad de los enlaces de datos por parte de las instituciones anexas del RC, no garantizan el servicio.

A5: Falta de garantías por parte de proveedores externos en la calidad de los suministros para emisión de cédulas.

Fuente: (Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2019).



	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 17 de 55</b>

## 4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El Registro Civil identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua determinó las partes interesadas que son pertinentes al SGA y los requisitos de esas partes interesadas, así también realizó un análisis complementario de los grupos de interés y clasificó las necesidades y relaciones legales de cada grupo de interés con la institución, éstas son:



Los requisitos pertinentes de las partes interesadas, su seguimiento y revisión se determinaron en la Matriz de identificación de partes interesadas, que constan en el informe técnico que complementa el plan estratégico institucional, siendo la Comunidad la principal parte interesada a donde se encamina el accionar de la institución. Adicionalmente en el MDC-DID-DID-001, se establecen en anexos las partes interesadas con relación a todas las áreas del Registro Civil, como se evidencia a continuación y en Anexo 2 del presente manual:

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 18 de 55</b>

LISTADO DE PARTES INTERESADAS						
No.	CATEGORÍA	IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD	ROL INSTITUCIONAL - REQUISITOS (EXPECTATIVAS/NECESIDADES)	OBLIGACIONES (Que derechos tiene entidad y/o que obligaciones tiene la DIGERCIC)	PRIORIZACIÓN	NIVEL
1	Entidades Públicas	Presidencia de la República	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remite lineamientos.</li> <li>Decretos presidenciales.</li> <li>Compromisos presidenciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligación de cumplir los lineamientos y decretos establecidos.</li> <li>Cumplir oportunamente los Compromisos Presidenciales asignados.</li> </ul>	Clave	Coordinación
2	Entidades Públicas	Secretaría General de la Presidencia de la República	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remite lineamientos en materia de calidad de servicio y excelencia.</li> <li>Denuncias y quejas en la prestación de los servicios públicos.</li> <li>Atención al usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligación de cumplir los lineamientos establecidos.</li> <li>Atender denuncias y quejas referente a los servicios que otorga a la ciudadanía.</li> </ul>	Clave	Decisión
3	Entidades Públicas	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos Ministeriales.</li> <li>Directrices y seguimientos como ente rector.</li> <li>Define estándares que se deben utilizar en la prestación de los servicios inherentes a su función.</li> <li>Propone política pública sobre tecnologías de la información y comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al ser institución adscrita al MINTEL aplicar las Directrices aprobadas.</li> </ul>	Clave	Decisión
4	Entidades Públicas	Secretaría Técnica Planifica Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establece políticas y estrategias sustentadas en procesos de información, investigación, capacitación, seguimiento y evaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligación de cumplir los lineamientos, políticas y estrategias emitidas.</li> </ul>	Estratégicos	Decisión
5	Entidades Públicas	Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos – DINARDAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirigir, organizar, regular, gestionar, desarrollar, coordinar, controlar y evaluar el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, para la obtención, procesamiento y provisión de datos públicos, directamente y a través de entidades que conforman el Sistema a escala nacional e internacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar información de los ciudadanos de acuerdo a la normativa legal vigente.</li> </ul>	Estratégicos	Gestión

Figura 3. MDC-DID-DID-001 - partes interesadas

Fuente: MDC-DID-DID-001.

### 4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTI SOBORNO

El Sistema de Gestión de Anti Soborno aplica a todos los procesos y sub procesos del Registro Civil, considerando las cuestiones internas y externas, el análisis y expectativas de las partes interesadas y los resultados de la evaluación de riesgos de sobornos dentro de la institución.

Persigue gestionar los controles financieros y no financieros necesarios para mitigar el riesgo de cohecho, al realizar las siguientes actividades y servicios:

- Emisión de documentos de Identidad
- Inscripción de Nacimientos
- Solemnización, Inscripción y Registro de Matrimonio y Unión de Hecho

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 19 de 55</b>

- Inscripción o Registro de Defunción
- Corrección y Actualización de Datos Registrales
- Emisión de certificados o copias de actas registrales de nacimiento, matrimonio, defunción, unión de hecho y registro de genero / cambio de nombre
- Consulta de datos y validación de información
- Emisión de certificado digital de firma electrónica
- Emisión de Pasaportes Ordinarios
- Registro de Género

A continuación, se presenta el mapa de procesos del alcance del SGA, el mismo que representa gráficamente la interacción de los procesos relacionados dentro del sistema:

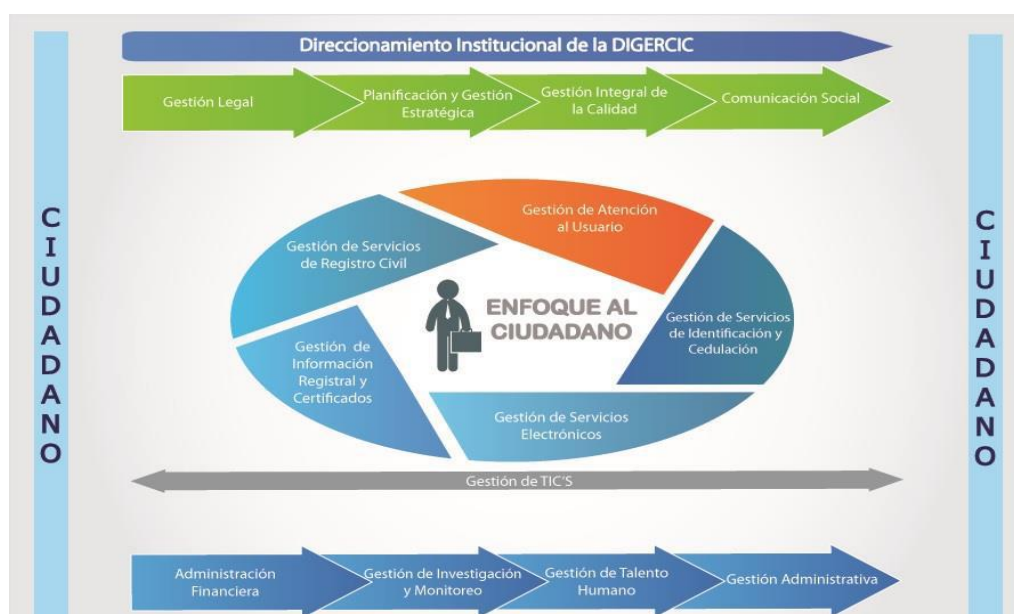


Figura 4. Mapa de procesos

Fuente: (Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2019).

Así también el SGA da mayor control en el modelo de atención al usuario, en donde se puede propiciar los sobornos:

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 20 de 55</b>

#### **4.4. SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO**

El Registro Civil identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua ha establecido, documentado, implementado, mantiene y revisa continuamente y cuando sea necesario mejorar el sistema de gestión antisoborno incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 37001. El sistema de gestión antisoborno incluye medidas encaminadas a identificar y evaluar riesgos, para prevenir, detectar y enfrentar el soborno en la institución.

#### **4.5. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO**

El Registro Civil identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua, evalúa permanentemente el riesgo de soborno que permite identificar el riesgo de soborno considerado asuntos externos e internos, identificado, analizado, evaluado y priorizado los riesgos de soborno y evaluando la idoneidad y eficacia de los controles existentes en la institución para mitigar los riesgos de soborno evaluados.

Así también ha establecido los criterios para evaluar su nivel de riesgo de soborno considerando las políticas y objetivos de la institución. La evaluación de riesgos es revisada constantemente, para lo cual mantiene la matriz de evaluación de riesgos por procesos en donde se evalúa los riesgos y sus cambios significativos que afectan a la organización, con cuyos resultados permite tomar acciones para controlar y mejorar el SGA establecido en el PRO-PGE-PLI-004, como se indica a continuación:





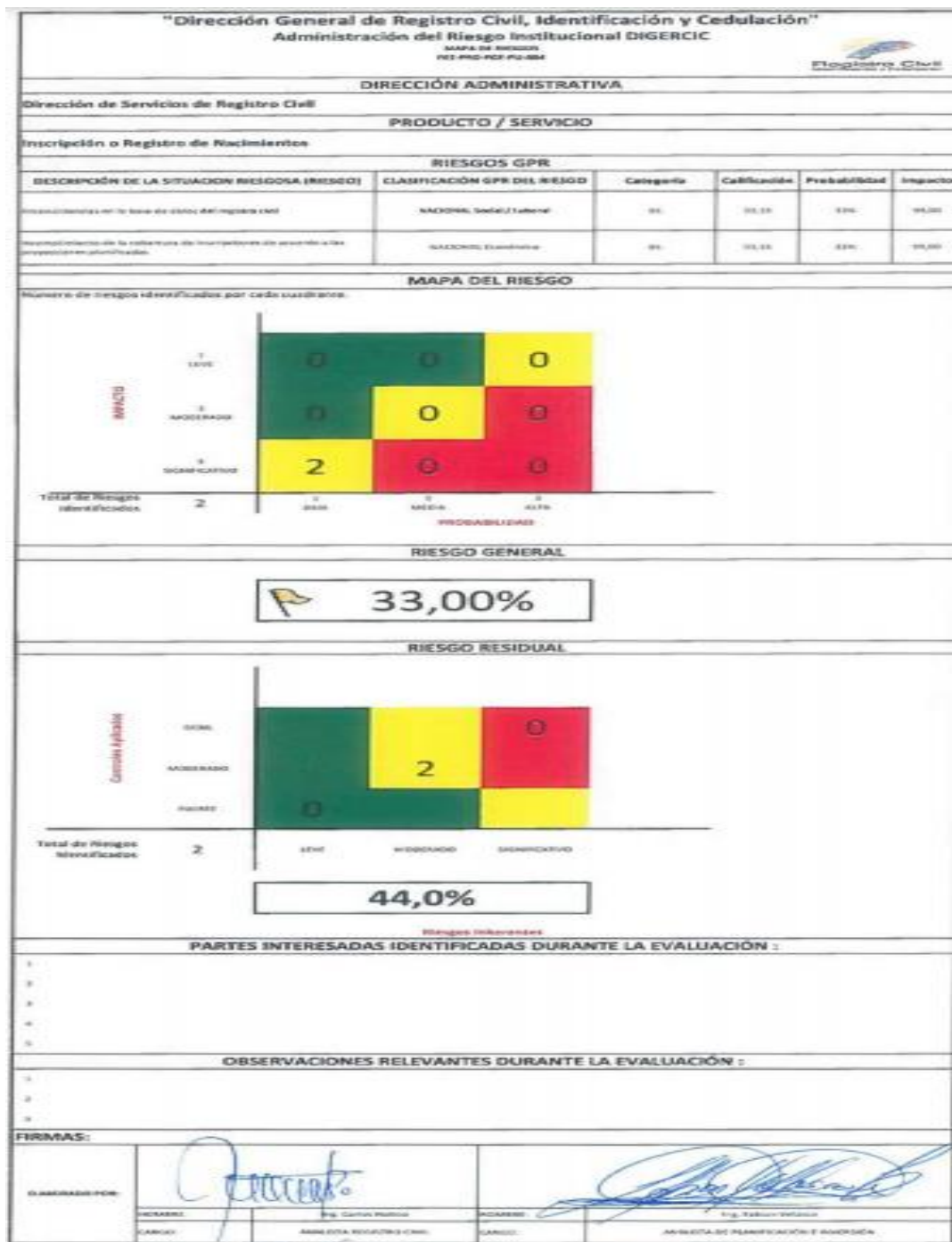


Figura 5. PRO-PGE-PLI-004 – Matriz de Riesgos

## 5. LIDERAZGO

### 5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 23 de 55</b>

### 5.1.1. ÓRGANO DE GOBIERNO

El órgano de gobierno del Registro Civil identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua, conformada por el Director General del Registro Civil identificación, cedulación, Subdirector general del Registro Civil identificación, cedulación, Coordinador General de planificación y gestión estratégica, Coordinación general administrativa financiera, coordinación general de servicios, Coordinación general de Asesoría jurídica, Dirección de servicios procesos y calidad, quienes demuestran su liderazgo y compromiso con respecto al SGA, a través de:

- a. Aprobar la política antisoborno.
- b. Asegurar que la estrategia y política antisoborno se encuentren alineadas.
- c. Revisar a intervalos planificados la información sobre el contenido y el funcionamiento del SGA.
- d. Requerir que los recursos adecuados y apropiados necesarios para el funcionamiento eficaz del SGA sean asignados y distribuidos apropiadamente.
- e. Supervisar periódicamente la implementación del SGA y su eficacia.

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el SGC:

- a. Asegurándose de que el SGA incluyendo la política y objetivos se establezca, implemente, mantenga y revise, para abordar adecuadamente los riesgos de soborno del RC.
- b. Asegurándose de la integración de los requisitos del SGA en todos los procesos de la organización.
- c. Desplegando recursos suficientes y adecuados para el funcionamiento eficaz del SGA.
- d. Comunicando la política antisoborno al interno y externo de la institución.
- e. Comunicando internamente la importancia de la gestión eficaz antisoborno y la conformidad con los requisitos del SGA.

 <p><b>Registro Civil</b> Identificación y Cedulación</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b></p>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 24 de 55</b>

- f. Asegurándose que el SGA esté diseñado adecuadamente para lograr sus objetivos.
- g. Dirigiendo y apoyando al personal para contribuir a la eficacia del SGA.
- h. Promoviendo una cultura antisoborno apropiada dentro de la organización.
- i. Promoviendo la mejora continua.
- j. Apoyando a otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la prevención y detección de soborno en la medida en la que se aplique a sus áreas de responsabilidad.
- k. Fomentando el uso de procedimientos para reportar sospecha de sobornos y sobornos reales.
- l. Asegurándose que ningún colaborador sufrirá represalias, discriminación o medidas disciplinarias o por informes hechos de buena fe o sobre la base de una creencia razonable de violación o sospecha de violación a la política antisoborno del registro civil o por negarse a participar en el soborno, incluso si tal negativa puede dar lugar a la pérdida de negocios para la institución.
- m. Reportando a intervalos planificados, al órgano de gobierno considerado por los directores y coordinadores sobre el contenido y el funcionamiento del SGA y de las denuncias de soborno graves y/o sistemáticas.

## **5.2. POLÍTICA ANTISOBORNO**

La Alta Dirección ha establecido, mantiene y revisa constantemente la política antisoborno del Registro Civil identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua, la cual considera los siguientes factores:

- a. Prohíbe el soborno.
- b. Exige el cumplimiento de las leyes antisoborno aplicables.
- c. Es apropiada con el propósito de la institución.
- d. Proporciona un marco para establecer, revisar y lograr objetivos antisoborno.
- e. Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos del SGA.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 25 de 55</b>

- f. Promueve la atención con confianza y sin temor a represalias de buena fe o con base en creencias razonables.
- g. Incluye el compromiso de mejora continua del SGA.
- h. Explica la autoridad e independencia de la función de cumplimiento antisoborno;
- i. Explica las consecuencias del incumplimiento de la política antisoborno.

La política antisoborno está disponible, es comunicada en toda la institución y a los socios de negocios que representan más que un riesgo bajo de soborno y está disponible a las partes interesadas.

### **Política antisoborno**

Estamos comprometidos en combatir el soborno de manera directa o indirecta, ante cualquier tipo de comportamiento o actuación que pueda suponer una violación de la normativa legal vigente, mediante el establecimiento de políticas y directrices que guíen el comportamiento de todas sus partes interesadas que tengan relación con la institución, de forma transparente, ética y responsable y a través del comprometimiento de sus servidores para el fiel cumplimiento de las leyes antisoborno de carácter nacional e internacional, así como el cumplimiento de los requisitos del SGA y la mejora continua.

## **5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN**

### **5.3.1. ROLES Y RESPONSABILIDADES**

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 26 de 55</b>

La alta dirección es totalmente responsable de la implementación y cumplimiento del sistema de gestión antisoborno y será aprobado mediante Resolución Administrativa para asegurar la asignación de responsabilidades y autoridades a roles relevantes.

Estas responsabilidades y autoridades están definidas de acuerdo al estatuto por procesos, el Manual de descripción de puestos y los procedimientos documentados del Registro Civil.

### **5.3.2. FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO.**

La Alta Dirección asigna al Director de Servicios, procesos y calidad, la responsabilidad y autoridad para:

- a. Supervisar el diseño e implementación del SGA.
- b. Proporcionar asesoramiento y orientación al personal sobre el SAS y las cuestiones relacionadas con el soborno.
- c. Asegurarse de que el SGA es conforme con los requisitos de la Norma ISO 37001
- d. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGA.

Para el cumplimiento del SGA se cuenta con recursos adecuados y personal competente que tienen autoridad e independencia apropiadas, cuyo acceso directo con la Alta Dirección permite plantear cualquier cuestión o inquietud en relación con el soborno o el SGA.

### **5.3.3. DELEGACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES**

El Registro Civil identificó responsables de cada nivel para establecer y mantener un proceso de toma de decisiones y controles que requieran que dicho proceso y el nivel de autoridad de las personas que toman las decisiones sean apropiadas y estén libres de conflictos de intereses reales o potenciales dentro del proceso de implementación y

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 27 de 55</b>

cumplimiento de la gestión antisoborno, para lo cual la Alta Dirección se asegura de que estos procesos se revisan periódicamente como parte de sus roles y responsabilidades.

## **6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1. ACCIONES PARA TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

El Registro Civil, Identificación y Cedulación al planificar el SGA consideró las cuestiones referidas en 4.1, los requisitos referidos en 4.2 e identificó los riesgos y oportunidades que constan en la Matriz de riesgos por procesos (Anexo 4), con el fin de:

- a. Asegurar razonablemente que el SGA puede lograr sus objetivos.
- b. Prevenir o reducir efectos no deseados relacionados con la política y objetivos del SGA.
- c. Hacer seguimiento de la eficacia del SGA.
- d. Lograr la mejora continua

El Registro Civil identificación, cedulación, planifica las acciones para abordar estos riesgos de soborno y las oportunidades de mejora y la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGA y evaluar la eficacia de estas acciones, estos riesgos son complementarios a los establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

### **6.2. OBJETIVOS ANTISOBORNO Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS**

El Registro Civil, Identificación y Cedulación estableció objetivos del SGA para las funciones y niveles pertinentes, determinados por la Planificación Estratégica Institucional, dentro del objetivo operativo ejecutado con el apoyo de la herramienta de Gestión por Resultados (GPR) de la Dirección de Planificación y Seguimiento.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 28 de 55</b>

Objetivo del Sistema de Gestión Antisoborno	Objetivos institucionales	Indicadores	Frecuencia	Responsables
Determinar estándares que engloben la moralidad y ética, los mismos que permitirán prohibir, prevenir, detectar y sancionar todo tipo de actos de soborno y que a su vez promoverán la mejora continua de la organización.	<b>Objetivo Estratégico 3</b> Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país.	Porcentajes de ciudadanos cedulados en el sistema biométrico sin ningún problema	Trimestral	Director de riesgos
	<b>Objetivo Estratégico 4</b> Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos.	Numero de servicios ofertados en línea y su cumplimiento sin retrasos ni errores	Semestral	Encargado de operaciones y control de calidad y procedimientos
	<b>Objetivo Estratégico 5</b> Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica	Porcentaje de respuesta a los requerimientos de información o documentación sin problemas	Semestral	Encargado de operaciones y control de calidad y procedimientos

Estos objetivos son:

- a. Coherentes con la política antisoborno.
- b. Medibles.
- c. Considera los factores aplicables referidos en 4.1, requisitos de 4.2 y riesgos de soborno identificados en 4.5.
- d. Son alcanzables.
- e. Objeto de seguimiento.
- f. Comunicados, y
- g. Actualizados según corresponda.

 <b>Registro Civil</b> Identificación y Cedulación	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 29 de 55</b>


Al planificar cómo lograr los objetivos del SGA, el Registro Civil determina:

- a. Qué se va a hacer.
- b. Qué recursos se requerirán.
- c. Quién será responsable.
- d. Cuándo se alcanzarán los objetivos.
- e. Cómo se evaluarán e informarán los resultados.
- f. Quién va a imponer sanciones o penalidades.

Al efecto El registro Civil cuenta con el procedimiento “Gestión del Seguimiento y Control Estratégico Operacional” PRO-PGE-SCE-001.



	<h1>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</h1>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 30 de 55</b>



**MATRIZ DE INDICADORES PARA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD (GPR Y MEDICIÓN INTERNA)**

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		METAS 2017															
OBJETIVO OPERATIVO (copiar los objetivos identificados en la pestaña de alineación)	INDICADOR DE OPERACIONES / MÉTODO DE CÁLCULO (Indicadores que se mantienen al 2017 del GPR e indicadores identificados para la norma ISO)	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR (detallar claramente el alcance del indicador, definición de términos, explicar el método de cálculo, que mide, con que frecuencia)	COMPORTAMIENTO (identificar si es de reducción, incremento o se mantiene, frecuencia de medición, señalar la línea base)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC		
<b>INDICADORES GPR</b>																	
1. Incrementar la eficiencia del manejo documental, MEDIANTE la implementación y estandarización de los procesos de gestión documental de los archivos administrativos	<b>Porcentaje de auditorías de gestión documental que cumplen el estándar establecido en Zonas</b> = No. de expedientes que cumplen el estándar de la Norma Técnica y Metodología SNAP / Total de expedientes auditados <b>Indicador desconcentrado trimestral</b>	De acuerdo a la Norma Técnica y Metodología de la SNAP, se alinea el manejo de gestión documental en la Institución. Las auditorías se realizarán con la verificación de los siguientes atributos: Clasificación y ordenamiento de expedientes Expurgo de expedientes Foliación del expediente Almacenaje	Incremento Discreto por período Línea Base: 26%		20%			25%			30%			35%			
	<b>Porcentaje de auditorías de gestión documental que cumplen el estándar establecido en Matriz</b> = No. de expedientes que cumplen el estándar de la Norma Técnica y Metodología SNAP / Total de expedientes auditados	De acuerdo a la Norma Técnica y Metodología de la SNAP, se alinea el manejo de gestión documental en la Institución. Las auditorías se realizarán con la verificación de los siguientes atributos: Clasificación y ordenamiento de expedientes Expurgo de expedientes Foliación del expediente Almacenaje	Incremento Discreto por período Línea Base: 26%			30%							50%				
	<b>INDICADORES OPERATIVOS FUERA DE GPR</b>																
	<b>Expedientes certificados dentro del plazo</b> = (( $\sum$ Expedientes certificados dentro del plazo * 100) / $\sum$ Expedientes solicitados su certificación) se mide fuera de GPR	La certificación que otorga la Secretaría o el delegado de Archivo de Gestión como instrumento de prueba que permite conocer el desarrollo de un acto administrativo y como un instrumento de información: Copia certificada: certificación de un documento que reposa en el archivo de gestión o pasivo. Compuisa: certificación de una copia certificada que reposa en el archivo de gestión o pasivo	Incremento Discreto por período Línea Base = 0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	<b>Expedientes prestados dentro del plazo</b> = (( $\sum$ Expedientes prestados a Unidades dentro del plazo * 100) / $\sum$ Expedientes solicitados su préstamo) se mide fuera de GPR	(no se puede medir ya que la implementación se la realizará en el segundo semestre 2017)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	<b>Trámites direccionados efectivamente</b> = (( $\sum$ Trámites direccionados a Unidades Administrativas - $\sum$ Trámites fuera de plazo) * 100) / $\sum$ Trámites direccionados a Unidades Administrativas) se mide fuera de GPR	Recepción de la petición escrita suscrita por una persona natural o jurídica sustentada con la fe de recepción entregada al usuario, direccionada a la unidad administrativa correspondiente, y el seguimiento de la gestión hasta su finalización del trámite.	Incremento Discreto por período Línea Base = 0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	<b>Porcentaje de cumplimiento de plazo de gestión de envío de correspondencia a usuarios internos y externos</b> = (( $\sum$ Documentos entregados a usuarios internos y externos dentro del plazo * 100) / $\sum$ Documentos solicitados de envío por Secretaría) se mide fuera de GPR	Es el registro, control, monitoreo y organización eficiente en los envíos de correspondencia generados por los servidores de la DIGERIC hacia otras jurisdicciones o entidades.	Incremento Discreto por período Línea Base = 0%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	
<b>INDICADORES GPR</b>																	
2. Incrementar el grado de funcionalidad de la infraestructura administrativa	<b>% de cumplimiento de actualización de inventario</b> = Total de bienes actualizados/Total de bienes del inventario <i>Nota:</i> el inventario actualizado considera cambios de custodia, registros de baja y ingresos a bodega	Eficacia de registro en el inventario de bienes en la DIGERIC a nivel de planta central	Incremento acumulado por período Línea Base = 0%	8%	16%	24%	32%	40%	48%	56%	64%	72%	80%	88%	96%		
	<b>% eficacia de reclamos</b> = (Cantidad de bienes recuperados/ total bienes siniestrados) * 100	Eficacia de reclamos realizados por la DIGERIC a la compañía de seguros	Incremento Discreto por período Línea Base = 0%		90%			90%			90%			90%			
	<b>Nivel de satisfacción del servicio de movilidad</b> = Resultado de encuestas de satisfacción del usuario interno del servicio de movilidad <i>Nota:</i> captura la asignación de vehículos, servicio de los conductores, estado de los vehículos y compra de pasajes aéreos	Se realizarán encuestas aleatoriamente a los funcionarios que solicitan el servicio de movilidad de la DIGERIC	Incremento Discreto por período Línea Base = 0%		80%			85%			90%			95%			
<b>INDICADORES OPERATIVOS FUERA DE GPR</b>																	

Figura 6. PRO-PGE-SCE-001 - Gestión del Seguimiento y Control Estratégico Operacional

Fuente: Plan Estratégico

## 7. APOYO

### 7.1. RECURSOS

La organización ha determinado y establece los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión antisoborno, los recursos de implementación requeridos para el Registro Civil, Identificación y

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 31 de 55</b>

Cedulación serán autorizadas por la alta dirección y que constan en el presupuesto de operación anual.

## **7.2. COMPETENCIA**

### **7.2.1. GENERALIDADES**

Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGA para la operación y control de sus procesos, ver el Manual de Descripción, valoración y clasificación de puestos de la DIGERCIC y el procedimiento “Distributivo de personal y remuneraciones” PRO-GTH-ATH-004. Ver PRO-GTH-DOR-002 “Clasificación de Puestos del Talento Humano” y PRO-GTH-DOR-001 “Creación o Reforma de Instrumentos Normativos” se asegura que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas; PRO-GTH-ATH-001 Reclutamiento, selección y contratación y PRO-GTH-ATH-006 Gestión de Concursos de Méritos y Oposición.

Para este propósito el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos:

- a. Determina las competencias necesarias de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecte el desempeño antisoborno.
- b. Asegura que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencias apropiadas.
- c. Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir y mantener la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d. Conserva el folder personal de cada colaborador como evidencia de la competencia.

	<h1>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</h1>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 32 de 55</b>

Con el fin de mantener la eficiencia en las funciones se establece un plan de capacitación que será implementado de forma anual con el fin de mejorar y optimizar la transferencia de conocimientos adquiridos.



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS				METAS 2017											
OBJETIVO OPERATIVO (copiar los objetivos identificados en la pestaña de alineación)	INDICADOR DE OPERACIONES / MÉTODO DE CÁLCULO (Indicadores que se mantienen al 2017 del GPR e indicadores identificados para la norma ISO)	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR (detallar claramente el alcance del indicador, definición de términos, explicar el método de cálculo, que mide, con qué frecuencia)	COMPORTAMIENTO (Identificar si es de reducción, incremento o se mantiene, frecuencia de medición, señalar la línea base)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
	Porcentaje de cumplimiento de la Planificación del Talento Humano + Planificación ejecutada / Planificación programada	Alcance: Desde la recepción de la Solicitud de Elaboración de la Planificación de Talento Humano Elevada por la Entidad Reclutadora, hasta elaborar y enviar el Informe Técnico. Definición de Términos: Planificación del Talento Humano: Conjunto de normas, técnicas, y procedimientos orientados a determinar la situación histórica, actual y futura del talento humano de una institución pública, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este talento, en función de la estructura institucional y personal.	Acumulado Trimestral Línea Base: 60%			25%			50%				75%		100%
	Porcentaje de servidores evaluados + Número de servidores evaluados/Total de servidores bajo Régimen de la LOSEP que cumplen con los requisitos establecido por la Ley Indicador desconcentrado: Establecer la misma meta para las Coordinaciones Zonales.	Alcance: Las y los servidores de la DIGERIC que laboran bajo el régimen de la LOSEP. Definición de Términos: Evaluación del desempeño: Proceso sistemático y periódico que permite la medición cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas desarrollan las actividades y responsabilidades de los puestos que desempeñan.	Discreto Por periodo Anual Línea Base: 100%												
<b>INDICADORES GPR</b>															
Incrementar la efectividad en la gestión de los Recursos Humanos MEDIANTE la estandarización y desconcentración de los	Índice de Gestión de Seguridad y Salud + $(5 \times IArt + 3 \times IQps + 2 \times IDps + 3 \times IDi + Ients + 4 \times IOca + 4 \times ICA)$ 22	Alcance: Todo el personal de la DIGERIC. Definición de términos: Gestión de Riesgos: Enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejar y mitigar el riesgo. El indicador de cumplimiento de porcentaje de cumplimiento de Gestión de Riesgos nos permite verificar las diferentes actividades con relación al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y su cumplimiento.	Acumulado Semestral Línea Base: 25%						30%						35%
	Porcentaje de subsistencia de atención médica por enfermedad + # atenciones Subsecuentes / # atenciones médicas integrales	Alcance: Agencias Matriz Quito, Quinceiro Sur, San Blas, Archivo Nacional. Definición de términos: Cita subsecuente: control médico subsecuente por la misma patología. El indicador de cumplimiento de porcentaje de subsistencia de atención médica por enfermedad nos permite verificar si las personas acuden nuevamente por una misma patología a atención médica lo que indica que el problema de salud por la misma enfermedad continúa.	Mensual Reducción Línea Base: 7,56%	9%	9%	9%	8%	8%	8%	8%	7,5%	7,5%	7,5%	7%	7%
<b>INDICADORES FUERA DE GPR</b>															
	Porcentaje de reclamos absueltos + Número de reclamos absueltos/Total de reclamos Indicador desconcentrado: Establecer la misma meta para las Coordinaciones Zonales.	Alcance: Dentro del procedimiento de Evaluación del Desempeño se establece la etapa de apelaciones, en la cual las o los servidores inconformes con el resultado obtenido presentan su reclamo formal a fin de solicitar la revisión a su calificación. Definición de Términos: Reclamo (apelación): Procedimiento mediante el cual se solicita a la autoridad competente que anule o emiende la calificación establecida en el proceso de evaluación del desempeño por el jefe inmediato, por considerar a dicha puntuación injusta.	Discreto Por periodo Anual Línea Base: 100%												100%
	Realizar movimientos de personal requeridos por las autoridades de la DIGERIC y otras instituciones cumpliendo con la normativa vigente + Número de movimientos de personal que cumplen con los requisitos establecidos en la norma/Número de movimientos de personal solicitados)*100 Movimientos de personal que cumplen con los requisitos establecidos en la norma	Alcance: Desde recibir información habilitante para movimiento de personal, hasta su registro en el Distributivo de Personal Institucional y archivo de la documentación en el expediente del servidor. Definición de Términos: Movimiento de personal: Se considera como movimiento de personal a todas las acciones que impliquen cambios al personal dentro de una Organización, sean requeridos por necesidad de la institución o por motivos personales del servidor.	Discreto (Bajo demanda) Por periodo Anual Línea base 0%												

Figura 7. PRO-GTH-ATH-004

	<h1>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</h1>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 33 de 55</b>



PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS 2017 - POOL DE INICIATIVAS PARA APROBACIÓN DE COMITÉ DE PROYECTOS

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS				
OBJETIVO OPERATIVO	NOMBRE DEL PROYECTO	ESTRUCTURA DE GOBERNABILIDAD ANALIZADA	OBJETIVO GENERAL (Lo que se espera lograr una vez que concluye el proyecto)	POSIBLES COMPONENTES (PRODUCTOS/SERVICIOS TANGIBLES)
1. Reducir la brecha de competencia de Talento Humano MEDIANTE el desarrollo y evaluación de los servidores de la institución a nivel nacional	Implementación de la Escuela Virtual para capacitaciones internas (TeamWork)	Patrocinador: Ing. Lenin Rivera Gerente: Dr. Henri Pinos Líder: Mg. Oscar Sáenz Torres	Capacitar continuamente, homologar conocimientos y obtener un mayor alcance del personal de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación a través de la Implementación de la Plataforma Virtual, aprovechando y optimizando los recursos con los que dispone la institución.	1. Detección de necesidades de desarrollo de contenidos virtuales ejecutada (considerar las necesidades de capacitación Plan de Estandarización de procesos) 2. Malla curricular con horarios y cronograma de capacitaciones virtuales aprobado por la Subdirección 3. Capacitaciones virtuales ejecutadas 4. Retroalimentación de los cursos y plan de mejoras a la plataforma realizado
2. Incrementar la efectividad en la gestión de los Recursos Humanos MEDIANTE la estandarización y desconcentración de sus procedimientos conforme a lo establecido en la normativa	Elaboración y ejecución del Proyecto de implementación de planes de emergencia de las Agencias principales o matrices de la DIGERIC de las Coord. Zonales 4, 5, 6, 7 y 8. (Nuevo)	Patrocinador: Ing. Lenin Rivera Gerente: Dr. Henri Pinos Líder: Ing. Christian Medina	Se espera poder disponer de un documento, capacidades y bienes necesarios para hacer frente a situaciones de riesgo, minimizando los efectos que sobre las personas y enseres se pudieran derivar y, garantizando la evacuación segura de sus ocupantes, si fuese necesaria.	Señalética vertical y horizontal Botiquines de emergencia Kit de inmovilización para casos de emergencia Documento de planes de emergencia Bienes para brigadistas de emergencia, chalecos de identificación, brazaletes, megáfonos, walkie talkies.
	Proyecto de elaboración y ejecución de medición, evaluación y control del riesgo ergonómico de la DIGERIC. (Nuevo)	Patrocinador: Ing. Lenin Rivera Gerente: Dr. Henri Pinos Líder: Dra. Natalia Morales	Disminución de enfermedades osteo musculares relacionadas al trabajo y bajar el índice de morbilidad ocupacional por esta causa	Informe de medición y evaluación de riesgo ergonómico Mousepads ergonómicos para el personal de la DIGERIC Implantación de pausas activas laborales y ambientes de trabajo saludables

PROYECTOS 2016		
NOMBRE DEL PROYECTO	ESTADO	OBSERVACIÓN
Establecer la metodología para la identificación de la brecha de competencia del recurso humano.	Congelado	Se realizará acta de cambios para solicitar la cancelación definitiva del proyecto.
Elaboración, ejecución y evaluación del Plan Anual de Formación y Capacitación 2016	3 hitos retrasado	Se finalizará conforme al cronograma establecido para el año 2016.
Elaboración y ejecución del plan de estandarización y desconcentración de los procesos de Recursos Humanos	Cancelado	Disposición del señor Director General, en reunión mantenida el 07 de octubre de 2016, no se retomará el mismo.
Implementar la estructura orgánica y numérica institucional (concursos de méritos y oposición)	Avanzando a tiempo	Se finalizará conforme al cronograma establecido para el año 2016.
Elaboración y ejecución del programa de riesgos laborales (Fase II)	Avanzando a tiempo	Se finalizará conforme al cronograma establecido para el año 2016.
Ejecución del Plan de Vigilancia de la Salud	Avanzando a tiempo	Se finalizará conforme al cronograma establecido para el año 2016.
Implementación de cursos de capacitación virtual mediante Plataforma Moodle	Avanzando a tiempo	Se realizará acta de cambios para ampliar el tiempo de ejecución, en vista de nuevos requerimientos de elaboración e implementación de cursos virtuales de capacitación de las diferentes Unidades Administrativas.

Figura 8. PRO-GTH-DOR-001 y PRO-GTH-DOR-002

## 7.2.2. PROCESO DE CONTRATACIÓN

Los procesos de contratación de personal se encuentran establecidos en los protocolos de reclutamiento y selección de personal, mediante concursos de méritos y oposición determinados en los manuales de procesos y procedimientos de la unidad de administración del Talento Humano, que determinan las condicionantes y basados en el cumplimiento de la política antisoborno de la gestión antisoborno.

 <b>Registro Civil</b> Identificación y Cedulación	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 34 de 55</b>

El Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos ha implementado procedimientos tales que:

- a. Las condiciones de contratación requieran que el personal cumpla con la política antisoborno y el SGA y den el derecho para disciplinar al personal en caso de incumplimiento.
- b. Proporcione al personal la política antisoborno y formación en relación a dicha política.
- c. Tome medidas disciplinarias apropiadas contra el personal que viole la política antisoborno o el SGA.
- d. El personal no sufra de represalias, discriminación o medidas disciplinarias por negarse a participar en, o por rechazar cualquier actividad respecto de la cual ellos hayan juzgado razonablemente que exista más de un riesgo bajo de soborno, que no haya sido mitigado o las inquietudes planteadas o informes hechos de buena fe o sobre la base de una creencia razonable de intento real o sospecha de soborno o violaciones de la política antisoborno o del SGA.

En relación con todas las posiciones que están expuestas a más de un riesgo bajo de soborno según lo determinado en la evaluación del riesgo en 4.5 y al cumplimiento de la función antisoborno, el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos ha determinado:

- a. La debida diligencia se lleve a cabo sobre las personas antes de que sean empleadas y antes de que sea transferido o promovido, para determinar que es apropiado emplearlos o reubicarlos y que es razonable creer que van a cumplir con los requisitos de la policía antisoborno y del SGA.
- b. Las metas de desempeño y otros incentivos de la remuneración se revisen periódicamente para evitar fomentar el soborno.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 35 de 55</b>

- c. El personal además de la alta dirección y el órgano de gobierno, presente una declaración a intervalos planificados, proporcionales con el riesgo de soborno identificado donde confíeme su cumplimiento con la política antisoborno.

### **7.3. TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN**

El Departamento de Administración de Talento Humano, realiza la sensibilización y capacitación a los colaboradores de la institución, sobre el cumplimiento de la política antisoborno y de ética del Registro Civil, Identificación y Cedulación, para ello se establece las siguientes consideraciones:

- a. La Política antisoborno, el SGA y su cumplimiento.
- b. Los riesgos penales, a la persona y a la organización que comete el acto de soborno.
- c. Cómo reconocer y enfrentar las solicitudes u ofertas de soborno.
- d. Cómo pueden ayudar a prevenir y evitar el soborno y reconocer indicadores clave de
- e. riesgo de soborno.
- f. Su contribución a la eficacia del SGA, incluyendo los beneficios de un desempeño antisoborno mejorado y de reportar cualquier sospecha de soborno.
- g. Las implicancias y potenciales consecuencias de incumplir los requisitos del SGA.
- h. Cómo y a quién deben informar.
- i. Información sobre la formación y los recursos disponibles.

La información documentada de las inducciones y capacitaciones lo administra el Departamento de Administración de Talento Humano

### **7.4. COMUNICACIÓN**

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 36 de 55</b>

Se establece como base guía el plan de estrategias de socialización externo correspondiente al procedimiento: “Gestión de Comunicación Organizacional” PRO-CIN-COR-001 y para la comunicación interna el procedimiento: “Gestión de Cambio de Cultura” PRO-GAU-GCC-001 del sistema de gestión antisoborno para el Registro Civil, Identificación y Cedulación, donde se identifica las relaciones externas e internas vinculantes al propósito de la gestión antisoborno. El mismo contempla qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, como comunicar, quién comunica y en qué idioma comunicar.

## **7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

### **7.5.1. GENERALIDADES**

La información documentada se establece mediante los lineamientos de la norma ISO 37001:2016 y la información necesaria para respaldo y eficacia del Sistema de gestión antisoborno para el Registro Civil, Identificación y Cedulación.

### **7.5.2. CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

El Registro Civil, Identificación y Cedulación, al crear y actualizar la información documentada, se asegura de que lo siguiente sea apropiado:

- a. La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b. El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c. La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación

### **7.5.3. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Para el control de la información documentada del SGA, el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos se controla para asegurarse de que:

- a) Este disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 37 de 55</b>

b) Esté protegida adecuadamente.

Para el control de la información documentada aborda las siguientes actividades, según corresponda:

- a. Distribución, acceso, recuperación y uso.
- b. Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c. Control de cambios (por ejemplo, control de versión).
- d. Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos determina como necesaria para la planificación y operación del SGA, se identifica y controla.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad se protege contra modificaciones no intencionadas. En este sentido se establecen los procedimientos de: “Gestión de Documentos del SGC” PRO-GIC-GDS-001, Gestión de Normativa Institucional PRO-GLE-PIN-002 y “Control de Documentos Externos PRO-GLE-PIN-003”. La información documental será también controlada acorde a los documentos guías, tanto el plan estratégico institucional, el de control de riesgos, el manual de gestión de calidad y estandarización, así como por la herramienta GPR de la Dirección de Planificación, donde son establecidos dentro de la institución con un código base de identificación para control y seguimiento de la documentación referencial.



	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 38 de 55</b>

Información del Documento			
<b>No. Documento:</b>	DIGERCIC-CGS.DSRC-2019-0275-M	<b>Doc. Referencia:</b>	--
<b>De:</b>	Sr. Christian Andrés Chacha Rivera, Director de Servicios de Registro Civil, Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación	<b>Para:</b>	Sra. Mgs. Mercy Jeanette Guzmán Cabrera, Coordinadora General de Servicios, Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
<b>Asunto:</b>	SOLICITUD DE APROBACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORIA DE VERIFICACIÓN Y CAPACITACIÓN DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE REGISTRO CIVIL A FIN DE MEDIR EL INDICAR PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO CIVIL	<b>Descripción Anexos:</b>	--
<b>Fecha Documento:</b>	2019-05-31 (GMT-5)	<b>Fecha Registro:</b>	2019-05-31 (GMT-5)

Ruta del documento						
Área	De	Fecha/Hora	Acción	Para	No. Días	Comentario
Coordinación General de Servicios	Marta Belén Pérez Robayo (DIGERCIC)	2019-06-04 15:33:39 (GMT-5)	Responder		4	
Dirección de Servicios de Registro Civil	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	2019-05-31 17:33:08 (GMT-5)	Firma Digital de Documento		0	Documento Firmado Electrónicamente
Dirección de Servicios de Registro Civil	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	2019-05-31 17:32:49 (GMT-5)	Envío Electrónico del Documento		0	
Dirección de Servicios de Registro Civil	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	2019-05-31 17:32:26 (GMT-5)	Registro	Mónica Del Rocio Galván Armendáriz (DIGERCIC)	0	Se generó documento para Mónica Del Rocio Galván Armendáriz.
Dirección de Servicios de Registro Civil	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	2019-05-31 17:32:26 (GMT-5)	Registro	Gioconda Lucía Flores Moyón (DIGERCIC)	0	Se generó documento para Gioconda Lucía Flores Moyón.
Dirección de Servicios de Registro Civil	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	2019-05-31 17:32:26 (GMT-5)	Registro	Isabel Cristina Doosoo Luna (DIGERCIC)	0	Se generó documento para Isabel Cristina Doosoo Luna.
Dirección de Servicios de Registro Civil	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	2019-05-31 17:32:26 (GMT-5)	Registro	Mercy Jeanette Guzmán Cabrera (DIGERCIC)	0	Se generó documento para Mercy Jeanette Guzmán Cabrera.
Dirección de Servicios de Registro Civil	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	2019-05-31 17:32:26 (GMT-5)	Firmar y Enviar		0	
Dirección de Servicios de Registro Civil	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	2019-05-31 17:16:00 (GMT-5)	Modificación Documento		0	
Coordinación General de Servicios	Mercy Jeanette Guzmán Cabrera (DIGERCIC)	2019-05-31 13:44:50 (GMT-5)	Reasignar	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	0	De acuerdo.
Coordinación General de Servicios	Mercy Jeanette Guzmán Cabrera (DIGERCIC)	2019-05-31 13:44:19 (GMT-5)	Modificación Documento		0	
Dirección de Servicios de Registro Civil	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	2019-05-31 12:42:29 (GMT-5)	Reasignar	Mercy Jeanette Guzmán Cabrera (DIGERCIC)	0	Estimada Mercy, adjunto cronograma para realizar las auditorías que se realizan trimestralmente de acuerdo al indicador "porcentaje de cumplimiento de los procedimientos de Registro Civil en Agencia" para su revisión y aprobación.
Dirección de Servicios de Registro Civil	Isabel Cristina Doosoo Luna (DIGERCIC)	2019-05-31 09:30:06 (GMT-5)	Reasignar	Christian Andrés Chacha Rivera (DIGERCIC)	0	ESTIMADO CHRIS: PARA SU REVISIÓN Y FIRMA
Dirección de Servicios de Registro Civil	Isabel Cristina Doosoo Luna (DIGERCIC)	2019-05-31 09:29:35 (GMT-5)	Registro		0	Documento Temporal No. DIGERCIC-CGS.DSRC-2019-460-TEMP

Figura 9. Gestión de Documentos del SGC" PRO-GIC-GDS-001

	<h2 style="margin: 0;">MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</h2>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 39 de 55</b>

INDICADOR DE OPERACIONES / MÉTODO DE CÁLCULO (Indicadores que se mantienen al 2017 del GPI e indicadores identificados para la norma ISO)	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR (detallar claramente el alcance del indicador, definición de términos, explicar el método de cálculo, que mide, con que frecuencia)	COMPORTAMIENTO (Identificar si es de reducción, incremento o se mantiene, frecuencia de medición, señalar la línea base)												
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Porcentaje de cumplimiento de acciones efectivas (# de acciones correctivas y/o de mejoras efectivas) / (# total de acciones correctivas y/o de mejora implementadas) x 100)	Se medirán las acciones correctivas y/o de mejoras efectivas después de realizar las auditorías internas del 2017. Se comparan los resultados de las auditorías 2016 y 2017 y se mide si fueron efectivas las acciones correctivas y/o de mejoras aplicadas a los resultados encontrados. El parámetro de efectividad es: No encontrar en los resultados de las auditorías 2017 las mismas no conformidades por las mismas causas.	Discreto por Período Semestral - Incremento Línea Base: 0				80%							80%	
Porcentaje de producto no conformes tratados (Total de productos tratados / Total productos no conformes identificados) * 100	Las diferentes Direcciones Nacionales enviarán a la Dirección de Servicios, Proceso y Calidad la matriz de productos no conformes detallados en el respectivo procedimiento Producto No Conforme - PPO-GIC-PNC-001 en donde se detallará los productos no conformes tratados y los identificados.	Discreto por Período Semestral - Incremento Línea Base: 0				25%							25%	
<b>INDICADOR DESCONCENTRADO PARA MEDICIÓN FUERA DEL GPI EN LAS DIRECCIONES NACIONALES</b>														
<b>Nivel de madurez de los procesos institucionales</b> Para la medición del indicador se considerará los nuevos procesos identificados en el levantamiento de la ISO 9001:2015	En base a Metodología de medición de nivel de madurez	Continuo Acumulado Semestral Línea Base: 57%				63%							67%	
<b>PROCESOS NIVEL 1</b>	<b>RESPONSABLE</b>					63%							67%	
Administración Financiera	Dirección Financiera					63%							67%	
Comunicación Social	Dirección de Comunicación Social					63%							67%	
Direccionamiento Institucional de la DIGERIC	Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos					63%							67%	
Gestión Administrativa	Dirección Administrativa					63%							67%	
Gestión de Atención al Usuario	Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa					63%							67%	
Gestión de Información Registral y Certificados	Dirección de Gestión de Información Registral					63%							67%	
Gestión de Investigación Civil y Monitoreo	Dirección de Investigación Civil y Monitoreo					63%							67%	
Gestión de Servicios de Identificación	Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación					63%							67%	
Gestión de Servicios de Registro Civil	Dirección de Servicios de Registro Civil					63%							67%	
Gestión de Servicios Electrónicos	Dirección de Servicios Electrónicos					63%							67%	
Gestión de Talento Humano	Dirección de Administración de Recursos Humanos					63%							67%	
Gestión Integral de la Calidad	Dirección de Servicios, Procesos y Calidad					63%							67%	
	Dirección de Gestión de TI					63%							67%	
Gestión de TIC	Dirección de Infraestructura y Operaciones TI					63%							67%	
	Dirección de Sports e Interoperabilidad					63%							67%	
	Dirección de Asesoría Jurídica					63%							67%	
Gestión Legal	Dirección de Patrimonio y Normativa					63%							67%	
	Dirección de Planificación e Inversión					63%							67%	
Planificación y Gestión Estratégica	Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos					63%							67%	

Figura 10. PRO-GLE-PIN-003

## 8. OPERACIÓN

### 8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El Registro Civil, Identificación y Cedulación planifica, implementa, revisa y controla cada los procesos necesarios para cumplir los requisitos para el sistema de gestión antisoborno y para implementar las acciones determinadas en 6.1, mediante:

- a. El establecimiento de criterios para los procesos.
- b. La implementación del control de los procesos de acuerdo con os criterios.
- c. Manteniendo información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.

El Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos controlan los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso según sea necesario y se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados.

## 8.2. DEBIDA DILIGENCIA

Para la aplicación de la debida diligencia se evalúan los riesgos de soborno sobre cada operación y en caso se identifique un nivel de riesgo superior al “riesgo bajo”, se ejecuta la debida diligencia en los procesos, proyectos o actividades, socios de negocio y servidores según lo establecido en los procedimientos de control, vigilancia y mitigación de posibles riesgos acorde al procedimiento PRO-PGE-PLI-004.

"Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación"														
Administración del Riesgo Institucional DIGERIC														
MAPA DE RIESGOS PRO-PGE-PLI-004														
FECHA: 20/05/2021														
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA														
Dirección de Servicios, Procesos y Calidad														
PRODUCTO / SERVICIO														
Documentos necesarios para el proceso del Sistema de Gestión de Calidad.														
RIESGOS GPR														
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN RIESGOSA (RIESGO)	CLASIFICACIÓN GPR DEL RIESGO	Categoría	Calificación	Probabilidad	Impacto									
Falta de conocimiento por alta rotación del personal Directivo y Operativo de la DIGERIC	ORGANIZACIONAL Social/Cultural	AM	60,00	100%	60,00									
Deficiente gestión documental del Sistema de Gestión de la Calidad	ORGANIZACIONAL Normativa/Técnica	BM	22,00	87%	19,00									
La indisponibilidad de recursos suficientes	ORGANIZACIONAL Social/Cultural	MM	41,00	87%	36,00									
MAPA DEL RIESGO														
Número de riesgos identificados por cada cuadrante.														
IMPACTO		<table border="1"> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </table>				0	0	0	1	1	1	0	0	0
0	0	0												
1	1	1												
0	0	0												
		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>BAJA</td> <td>MEDIA</td> <td>ALTA</td> </tr> </table>				1	2	3	BAJA	MEDIA	ALTA			
1	2	3												
BAJA	MEDIA	ALTA												
		<table border="1"> <tr> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Total de Riesgos Identificados</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				3	3	3	Total de Riesgos Identificados					
3	3	3												
Total de Riesgos Identificados														
		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>BAJA</td> <td>MEDIA</td> <td>ALTA</td> </tr> </table>				1	2	3	BAJA	MEDIA	ALTA			
1	2	3												
BAJA	MEDIA	ALTA												

Figura 11. PRO-PGE-PLI-004

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 41 de 55</b>

### **8.3. CONTROLES FINANCIEROS**

Mediante la gestión de pagos se ejerce controles internos para prevenir y gestionar el riesgo de soborno, buscando que las actuaciones sean transparentes y sujetas a la legalidad. Para ello, se mantiene un sistema de control contable interno adecuado, reflejando cuentas y transacciones de forma transparente. Tales parámetros se prevén en el procedimiento: Adquisiciones PRO-GAD-ADQ-001, para ello, se identifican los siguientes lineamientos:

- La desvinculación de funciones, donde el mismo servidor no puede solicitar un pago y aprobar su desembolso.
- En función de que debe tener documentación adecuada donde se evidencie las aprobaciones y solicitudes de posibles pagos.
- Presentación de auditorías independientes, entre otros.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 42 de 55</b>

COMPROBANTE UNICO DE REGISTRO											
Institucion:	051	DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACION Y CEDULACION					Reporte		rptComprobanteGastos.rdlc		
U. Ejecutora:	9999	DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACION Y CEDULACION - PLANTA CENTRAL					Fecha Elaboración		No. CUR	No. Original	
Unid. Desc:	0000						027	08	2019	1571	1554
Tipo Documento Respaldo			Clase Documento			No.			No. Expediente		
COMPROBANTES ADMINISTRATIVOS DE GASTOS			LIQUIDACION DE GASTOS			DIGERCIC-PRE-PROV-2019			837		
Clase de Registro:	DEVENGADO		Clase de Gasto:	OTROS GASTOS		RPA		RTO	DEV		
Banco:			Cuenta Monetaria:								
Comprobante:	GASTOS		Numero Operación:	0							
Beneficiario:	1001969250		MARTINEZ MEDIAVILLA WASHINGTON								
AFECTACION PRESUPUESTARIA											
PG	SP	PY	ACT	ITEM	UBG	FTE	ORG	N. Prest	DESCRIPCION	MONTO	
01	00	000	001	530303	1701	001	0000	0000	Vialicos y Subsistencias en el Interior	240.00	
01	00	000	001	530301	1701	001	0000	0000	Pasajes al Interior	19.99	
<b>TOTAL PRESUPUESTARIO</b>										<b>259.99</b>	
<b>IVA</b>										<b>0.00</b>	
<b>SUB - TOTAL</b>										<b>259.99</b>	
<b>RETENCIONES IVA</b>										<b>0.00</b>	
<b>TOTAL DEDUCCIONES PRESUPUESTARIO</b>										<b>0.00</b>	
<b>TOTAL A PAGAR</b>										<b>259.99</b>	
<b>SON:</b> DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE DOLARES CON 99/100 CENTAVOS											
<b>DESCRIPCION:</b> Pago de vialicos a Martínez Washington Auxiliar de Bodega por comisión de servicios realizada del 05 al 09 de agosto del año en curso a la provincia del Guayas , según Memo Nro.DIGERCIC-CGAF.DA-2019-0812-M. Cerl. Presup. No. 438 .											

DATOS APROBACIÓN		
ESTADO	REGISTRADO:	APROBADO:
APROBADO		
FECHA: 27/08/2019	Responsable	Financiero

28.08.2019  
10.53  
*Ne*

Figura 12. Adquisiciones PRO-GAD-ADQ-001

#### 8.4. CONTROLES NO FINANCIEROS

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 43 de 55</b>

El departamento de Calidad a través del procedimiento de Gestión de Medición y Evaluación de Calidad PRO-GAU-GAC-003, aplican los controles no financieros, entre estos se detallan los siguientes:

- Cada una de las unidades y dependencias administrativas mantiene vigencia de protocolos de procedimientos para aprobación de acciones determinadas a cada nivel de responsabilidad, donde se establecen documentos de evidencia de conformidad con criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.



DIRECCIÓN	CÓDIGO DOCUMENTO PADRE	NOMBRE DOCUMENTO PADRE	INDICADOR	INDICADOR GPR	FÓRMULA DE CÁLCULO	INDICADOR RESCONCENTRADO	NIVEL DE ESCALAMIENTO
Dirección Financiera	PRO-AFI-TES-002	Control Financiero de Especies Valoradas	<b>Eliminar indicador</b> Conciliación bancaria de ventas a nivel nacional entregado <b>Se cambia indicador por</b> % de confiabilidad de reporte zonal en las conciliaciones bancarias + Total de depósitos realizados en zonas / Total de depósitos realizados según estados de cuentas mensuales de los bancos correspondientes	% de confiabilidad de reporte zonal en las conciliaciones bancarias (indicador nuevo)	<b>Eliminar método de cálculo</b> Número de conciliaciones bancarias entregadas en el plazo establecido (hasta 15 del mes siguiente) <b>Cambiar por:</b> Total de depósitos realizados en zonas / Total de depósitos realizados según estados de cuentas mensuales de los bancos correspondientes	SI	NO
Dirección Financiera	PRO-AFI-NOMA-001	Sección de Nómina	<b>Eliminar indicador</b> Autorizaciones de pagos generados Nota: las salidas son activadas de cumplimiento obligatorio por lo que debe ser una actividad y no un indicador	NO, eliminado	CUR de pago solicitado en el tiempo establecido (72 horas antes de fin de mes)	NO	NO
Dirección Financiera	PRO-AFI-NOMA-001	Sección de Nómina	<b>Eliminar indicador</b> Autorizaciones de pagos generados Nota: las salidas son activadas de cumplimiento obligatorio por lo que debe ser una actividad y no un indicador	NO, eliminado	CUR de pago para fondos de reserva, subrogaciones y encargos solicitado en el tiempo establecido (hasta el 15 de cada mes)	NO	NO
Dirección Financiera	PRO-AFI-NOMA-001	Sección de Nómina	<b>Eliminar indicador</b> Entrega del informe de pago de moras, glosas y responsabilidades patronales <b>Cambiar por:</b> Eficacia en el cumplimiento de obligaciones patronales con el trabajador	Eficacia en el cumplimiento de obligaciones patronales con el trabajador	<b>Eliminar método de cálculo</b> Número de informes entregados en menor o igual tiempo de 48 horas laborales <b>Cambiar por:</b> No. Haberes liquidados, re liquidados y pagados / No. Haberes solicitados	NO	NO

Figura 13. PRO-GAU-GAC-003

## 8.5. IMPLEMENTACIÓN DE LOS CONTROLES ANTISOBORNO POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS Y POR SOCIOS DE NEGOCIOS

El Registro Civil, Identificación y Cedulación mantiene controles antisoborno a lo interior y para sus partes interesadas, para lo cual desarrolló el procedimiento: Certificación y Legalización de la Información Registral PRO-GIR-CLD-001. Así también difunde la política antisoborno para cada uno de los servidores con el propósito de que estos se comprometan a cumplir y mantengan su posición antisoborno de la institución, así como a sus partes interesadas externas.

	<h1>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</h1>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 44 de 55</b>

Periódicamente evalúa los riesgos de acuerdo al punto 4.5 de la Norma 37001, por lo cual el Registro Civil, Identificación y Cedulación mantiene su control en su organización y sobre las otras organizaciones o socios de negocios, exigiendo mantener controles antisoborno.



MATRIZ DE INDICADORES PARA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD (GPR Y MEDICIÓN INTERNA)															
OBJETIVO OPERATIVO (copiar los objetivos identificados en la pestaña de alineación)	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			METAS 2017											
	INDICADOR DE OPERACIONES / MÉTODO DE CÁLCULO (Indicadores que se midieron en el 2017 del GPR e indicadores identificados para la norma ISO)	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR (detallar claramente el alcance del indicador, definición de términos, explicar el método de cálculo, que mide, con que frecuencia)	COMPORTAMIENTO (Identificar si es de reducción, incremento o se mantiene, frecuencia de medición, señalar la línea base)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1. Incrementar la eficiencia de manejo documental, MEDIANTE la implementación y estandarización de los procesos de gestión documental de los archivos administrativos	<b>INDICADORES GPR</b>														
	Porcentaje de auditorías de gestión documental que cumplen el estándar establecido en Zonas -No. de expedientes que cumplen el estándar de la Norma Técnica y Metodología SNAIP / Total de expedientes auditados <b>Indicador desconcentrado trimestral</b>	De acuerdo a la Norma Técnica y Metodología de la SNAIP, se alinea el manejo de gestión documental en la institución. Las auditorías se realizarán con la verificación de los siguientes atributos: Clasificación y ordenamiento de expedientes Espurgo de expedientes Foliación del expediente Almacenaje	Incremento Discreto por periodo Línea Base = 20%		20%			25%			30%			35%	
	Porcentaje de auditorías de gestión documental que cumplen el estándar establecido en Matriz - No. de expedientes que cumplen el estándar de la Norma Técnica y Metodología SNAIP / Total de expedientes auditados	De acuerdo a la Norma Técnica y Metodología de la SNAIP, se alinea el manejo de gestión documental en la institución. Las auditorías se realizarán con la verificación de los siguientes atributos: Clasificación y ordenamiento de expedientes Espurgo de expedientes Foliación del expediente Almacenaje	Incremento Discreto por periodo Línea Base = 26%			30%								50%	
	<b>INDICADORES OPERATIVOS FUERA DE GPR</b>														
	Expedientes certificados dentro del plazo = (( Expedientes certificados dentro del plazo *100) / Expedientes solicitados su certificación) se mide fuera de GPR	La certificación que otorga la Secretaría o el delegado de Archivo de Gestión como instrumento de prueba que permita conocer el desarrollo de un acto administrativo y como un instrumento de información: Copia certificada: certificación de un documento que reposa en el archivo de gestión o pasivo. Compulsá: certificación de una copia certificada que reposa en el archivo de gestión o pasivo	Incremento Discreto por periodo Línea Base = 0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Expedientes prestados dentro del plazo = (( Expedientes prestados a Unidades dentro del plazo *100) / Expedientes solicitados su préstamo) se mide fuera de GPR	(No se puede medir ya que la implementación se la realizará en el segundo semestre 2017)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2. Incrementar el grado de funcionalidad de la infraestructura administrativa	<b>INDICADORES GPR</b>														
	% de cumplimiento de actualización de inventario = Total de bienes actualizados/Total de bienes del inventario Nota: el inventario actualizado considera cambios de custodio, <del>registros</del> de baja y ingresos a Bodega	Eficacia de registro en el inventario de bienes en la DIGERIC a nivel de planta central	Incremento acumulado por periodo Línea Base = 0%	8%	16%	24%	32%	40%	48%	56%	64%	72%	80%	88%	96%
	% eficacia de reclamos = (Cantidad de bienes recuperados/total bienes siniestrados)*100	Eficacia de reclamos realizados por la DIGERIC a la compañía de seguros	Incremento Discreto por periodo Línea Base = 0%	90%				90%			90%			90%	
Nivel de satisfacción del servicio de movilidad = Resultado de encuestas de satisfacción del usuario interno del servicio de movilidad Nota: captar la asignación de vehículos, servicio de los conductores, estado de los vehículos y compra de pasajes aéreos	Se realizaron encuestas aleatoriamente a los funcionarios que solicitan el servicio de movilidad de la DIGERIC	Incremento Discreto por periodo Línea Base = 0%	80%				85%			90%			95%		
<b>INDICADORES OPERATIVOS FUERA DE GPR</b>															

Fuente: PRO-GIR-CLD-001

## 8.6. COMPROMISOS ANTI SOBORNOS

Para socios de negocios que representan más que un riesgo bajo de soborno el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos mediante el procedimiento: Validación técnica de tarjetas electrónicas preimpresas, incluye en los contratos u órdenes de compra de bienes y servicios, cláusulas anticorrupción orientadas a exigir la prevención del soborno.







	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 46 de 55</b>

ser gestionados con los controles existentes adicionales, el departamento de Dirección o quien corresponda puede interrumpir, suspender, retirarse, posponer o negarse a continuar con las acciones en cumplimiento de la Políticas antisoborno y/o se aplica las normativas nacionales vigentes sobre el particular o incumplimiento de términos contractuales.

Así también se evalúa permanentemente los riesgos de soborno, determinando respuestas de mitigación en base a la metodología y la herramienta GPR, con el único objeto de identificar correctivos en los controles de antisoborno inadecuados.



Figura 15. Herramienta GPR tomado del Ministerio de trabajo

## 8.9. PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES

El Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos mantiene el procedimiento de PROGAU-GAC-002 para la Gestión de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones, en donde la Secretaría General tiene a su cargo la responsabilidad de recibir, tramitar y efectuar el seguimiento de las denuncias por

	<h1>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</h1>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 47 de 55</b>

presuntos actos de soborno o corrupción que se presenten, así como disponer las medidas de protección establecidas en la normativa legal vigente.

Los medios de comunicación para la presentación de denuncias son: presencial/testimonial, presencial/documental, portal web institucional, vía telefónica o por correo electrónico:

[https://www.gob.ec/tramites/buscar?search\\_api\\_fulltext=denuncia](https://www.gob.ec/tramites/buscar?search_api_fulltext=denuncia).

Para el planteamiento de inquietudes se busca fomentar y apoyar a las personas que emitan criterios de buena fe sobre alguna debilidad del sistema de gestión antisoborno, así también se establece protocolos de confidencialidad para el informante e informar permanentemente a su personal sobre los procedimientos de reporte.



MATRIZ DE INDICADORES PARA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LA UNIDAD (GPR Y MEDICIÓN INTERNA)																
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA												METAS 2017				
OBJETIVO OPERATIVO (copiar los objetivos identificados en la presente de atención)	INDICADOR DE OPERACIONES / MÉTODO DE CÁLCULO (indicadores que se mantienen al 2017 del GPR o indicadores identificados para la norma ISO)	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR (detallar claramente el alcance del indicador, definición de términos, explicar el método de cálculo, que mide, con qué frecuencia)	COMPORTAMIENTO (identificar si es de reducción, incremento o se mantiene, frecuencia de medición, señalar la línea base)	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
<b>INDICADORES GPR</b>																
1. Incrementar la eficiencia de manejo documental, MEDIANTE la implementación y estandarización de los procesos de gestión documental de los archivos administrativos	Porcentaje de auditorías de gestión documental que cumplen el estándar establecido en Zona - No. de expedientes que cumplen el estándar de la Norma Técnica y Metodología SNAP / Total de expedientes auditados. Indicador desconcentrado trimestral	De acuerdo a la Norma Técnica y Metodología de la SNAP, se alinea el manejo de gestión documental en la institución. Las auditorías se realizarán con la verificación de los siguientes atributos: Clasificación y ordenamiento de expedientes. Espurgo de expedientes. Foliación del expediente. Almacenaje.	Incremento Discreto por periodo Línea Base: 26%		20%			25%				30%			35%	
	Porcentaje de auditorías de gestión documental que cumplen el estándar establecido en Matriz - No. de expedientes que cumplen el estándar de la Norma Técnica y Metodología SNAP / Total de expedientes auditados	De acuerdo a la Norma Técnica y Metodología de la SNAP, se alinea el manejo de gestión documental en la institución. Las auditorías se realizarán con la verificación de los siguientes atributos: Clasificación y ordenamiento de expedientes. Espurgo de expedientes. Foliación del expediente. Almacenaje.	Incremento Discreto por periodo Línea Base: 26%			30%							50%			
	<b>INDICADORES OPERATIVOS FUERA DE GPR</b>															
	Expedientes certificados dentro del plazo - (X) Expedientes certificados dentro del plazo *100/ Z Expedientes solicitados su certificación)	La certificación que otorga la Secretaría o el delegado de Archivo de Gestión como instrumento de prueba que permite conocer el desarrollo de un acto administrativo y como un instrumento de información: Copia certificada: certificación de un documento que reposa en el archivo de gestión o pasado. Computar: certificación de una copia certificada que reposa en el archivo de gestión o pasado.	Incremento Discreto por periodo Línea Base: 0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Expedientes prestados dentro del plazo - (X) Expedientes prestados a Unidades dentro del plazo *100/ Z Expedientes solicitados su préstamo) se mide fuera de GPR	(no se puede medir ya que la implementación se la realizará en el segundo semestre 2017)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	Trámites direccionados efectivamente - (X) Trámites direccionados a Unidades Administrativas. Z Trámites fuera de plazo*100/ Z Trámites direccionados a Unidades Administrativas) se mide fuera de GPR	Recepción de la petición escrita suscrita por una persona natural o jurídica sustentada con la fe de recepción entregada al usuario; direccionada a la unidad administrativa correspondiente, y el seguimiento de la gestión hasta su finalización del trámite.	Incremento Discreto por periodo Línea Base: 0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Porcentaje de cumplimiento de plazo de gestión de envío de correspondencia a usuarios internos y externos - (X) Documentos entregados a usuarios internos y externos dentro del plazo *100/ Z Documentos solicitados de envío por Secretaría) se mide fuera de GPR	Es el registro, control, monitoreo y organización eficiente en los envíos de correspondencia generados por los servidores de la DIGERCC hacia otras jurisdicciones o entidades.	Incremento Discreto por periodo Línea Base: 0%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%
	<b>INDICADORES GPR</b>															
	N.º de cumplimiento de actualización de inventario - Total de bienes actualizados/Total de bienes del inventario. Nota: el inventario actualizado considera cambios de custodia, registros de baja y ingresos a botarga	Eficacia de registro en el inventario de bienes en la DIGERCC a nivel de planta central	Incremento acumulado por periodo Línea Base: 0%	8%	16%	24%	32%	40%	48%	56%	64%	72%	80%	88%	96%	
	N.º eficacia de reclamos - (Cantidad de bienes recuperados/ total bienes asegurados)*100	Eficacia de reclamos realizados por la DIGERCC a la compañía de seguros	Incremento Discreto por periodo Línea Base: 0%						90%						90%	
Nivel de satisfacción del servicio de movilidad - Resultado de encuestas de justificación del usuario interno del servicio de movilidad. Nota: capturar la asignación de vehículos, servicio de los conductores, estado de los vehículos y compra de pasajes aéreos	Se realizarán encuestas aleatoriamente a los funcionarios que soliciten el servicio de movilidad de la DIGERCC	Incremento Discreto por periodo Línea Base: 0%						80%		85%				90%	95%	

Figura 16. PROGAU-GAC-002.

## 8.10. INVESTIGAR Y ABORDAR EL SOBORNO

 <p><b>Registro Civil</b> Identificación y Cedulación</p>	<p><b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b></p>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 48 de 55</b>

Como complemento del apartado anterior el Registro Civil, Identificación y Cedulación se estableció el procedimiento de seguimiento a denuncias de soborno dentro de la institución con el propósito de investigar el incumplimiento de la política antisoborno y del SGA que haya sido informado, detectado o bajo razonable sospecha. Las denuncias se establecerán de forma anónima en la página de la institución para denuncias, una vez tratadas en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos se enviará a la Dirección para las investigaciones correspondientes y la aplicación de las acciones legales pertinentes de acuerdo a sus competencias.

## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

El Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos determina:

- a. Qué necesita seguimiento y medición;
- b. Quién es el responsable del seguimiento.
- c. Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados.
- d. Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- e. Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.
- f. A quién y cómo se debe reportar dicha información.

El Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos evalúan el desempeño y la eficacia del SGA mediante las auditorías internas, el seguimiento y control estratégico y la revisión por la Dirección al SGC y se complementa con el Sistema de Gestión de la Calidad, conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

### **9.2. AUDITORÍA INTERNA**

 <b>Registro Civil</b> Identificación y Cedulación	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 49 de 55</b>

El Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGA:

- a) Es conforme con:
  - 1. Los requisitos propios de la organización para su SGA.
  - 2. Los requisitos de la norma ISO 37001.
- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

El Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos:

- a) Planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que tienen en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos y los resultados de las auditorías previas;
- b) Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- c) Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- e) Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
- f) Conservar información documentada como evidencia de la implementación.
- g) El procedimiento que se desarrolló en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos es el Procedimiento de Auditorías Internas PRO-GIC-AIC-001 que se utiliza en el Sistema de gestión de la calidad, se aplica con énfasis en los riesgos y considerando:
  - 1. Soborno o sospecha de soborno.
  - 2. Violación de los requisitos de la política antisoborno y SGA

3. Fracaso de que los socios de negocios se ajusten a los requisitos antisobornos aplicables y,
4. Debilidades u oportunidades de mejora del SGA.

Así también se ejecutan las auditorías considerando los criterios de auditorías establecidos en la Norma 19001 Directrices de auditorías y asegurándose que el auditor no audite su propio trabajo.

### 9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La alta dirección revisa el SGA del Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica del Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos, para lo cual desarrolló el Procedimiento Revisión por la Dirección PRO-DID-RGD-001.

ALIANZA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL		CONTRIBUCIONES	PROYECTO	CONTRATO	OBJETO DE CONTRATACIÓN	TIPO DE BIEN	FORMA DE CONTRATACIÓN	MODALIDAD	VALOR ESTIMADO	VALOR REALIZADO	VALOR PAGADO	VALOR GARANTÍA	VALOR TOTAL	PLAZO DE EJECUCIÓN	DETALLE PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES											
ALIANZA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	CONTRIBUCIONES	PROYECTO	CONTRATO	OBJETO DE CONTRATACIÓN	TIPO DE BIEN	FORMA DE CONTRATACIÓN	MODALIDAD	VALOR ESTIMADO	VALOR REALIZADO	VALOR PAGADO	VALOR GARANTÍA	VALOR TOTAL	PLAZO DE EJECUCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN	REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN													

Figura 17. PRO-DID-RGD-001.

La revisión por la dirección se planifica y se lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 51 de 55</b>

- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión antisoborno;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión antisoborno, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1. Las no conformidades y acciones correctivas;
  - 2. Los resultados de seguimiento y medición;
  - 3. Los resultados de las auditorías;
  - 4. Reporte de sobornos
  - 5. Investigaciones
  - 6. La naturaleza y extensión de los riesgos de soborno que enfrenta la organización.
- d. La eficacia de las medidas adoptadas para hacer frente a los riesgos de soborno.
- e. Las oportunidades de mejora continua del SGA.

Los resultados de la revisión incluyen decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio en el SGA, un resumen de este informe se comunica al órgano de gobierno, como evidencia de esta revisión se realiza el acta de revisión por la dirección.

### **9.3.1. REVISIÓN POR EL ÓRGANO DE GOBIERNO**

El Órgano de Gobierno se encarga de revisar el desempeño del SGA, al menos una vez al año, basado en la información proporcionada por la Alta Dirección o quien haga sus veces, y cualquier otra información que el Órgano de Gobierno solicite u obtenga y debe conservar el resumen de la información como evidencia de los resultados de las revisiones del Órgano de Gobierno.

### **9.4. REVISIÓN POR LA FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO**

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 52 de 55</b>

El Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces evalúa el SGA en los siguientes aspectos:

- a. Si es adecuado para gestionar eficazmente los riesgos de soborno que enfrenta el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos.
- b. Si está siendo implementado de manera eficaz.

El Comité de Cumplimiento o quien haga sus veces revisa, por lo menos una vez al año, el SGA e informa a la Alta Dirección, y éste a su vez al Órgano de Gobierno, sobre la adecuación y la implementación del SGA, incluyendo los resultados de las investigaciones y auditorías, establecido en el procedimiento: Revisión por la Dirección PRO-DID-RGD-001 ya mencionado anterior medio.

## **10. MEJORA**

### **10.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

El Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. Al efecto cuenta con el Acciones Correctivas y de Mejora. Por medio de la implementación del SGA se asegura la mejora continua el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos, frente a las no conformidades asociadas al SGA, se adopta las siguientes acciones:

- a) Reaccionar inmediatamente ante no conformidades.
- b) Evaluar la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas que han ocasionado la no conformidad.
- c) Implementar cualquier acción necesaria.
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- e) Realizar los cambios que sean precisos en la Política Antisoborno o al SGA.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN ANTI SOBORNO</b>	<b>Código:</b>	<b>SGAS.RC.01</b>
		<b>Versión:</b>	<b>1.0</b>
		<b>Fecha Emisión:</b>	<b>20/05/2021</b>
		<b>Página:</b>	<b>Página 53 de 55</b>

## **10.2. MEJORA CONTINUA**

El Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA considerando los resultados del análisis y la evaluación del sistema, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua, mediante el apoyo de planes de acción e indicadores del plan estratégico y el manual de calidad de la institución.

## **10. ANEXOS DEL SGA**



## Anexo 1. MDC-DID-DID-001, Matriz Partes interesadas

ANEXO 1						
LISTADO DE PARTES INTERESADAS						
No.	CATEGORÍA	IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD	ROL INSTITUCIONAL - REQUISITOS (EXPECTATIVAS/NECESIDADES)	OBLIGACIONES (Que derechos tiene entidad y/o que obligaciones tiene la DIGERCIC)	PRIORIZACIÓN	NIVEL
1	Entidades Públicas	Presidencia de la República	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remite lineamientos.</li> <li>Decretos presidenciales.</li> <li>Compromisos presidenciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligación de cumplir los lineamientos y decretos establecidos.</li> <li>Cumplir oportunamente los Compromisos Presidenciales asignados.</li> </ul>	Clave	Coordinación
2	Entidades Públicas	Secretaría General de la Presidencia de la República	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remite lineamientos en materia de calidad de servicio y excelencia.</li> <li>Denuncias y quejas en la prestación de los servicios públicos.</li> <li>Atención al usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligación de cumplir los lineamientos establecidos.</li> <li>Atender denuncias y quejas referente a los servicios que otorga a la ciudadanía.</li> </ul>	Clave	Decisión
3	Entidades Públicas	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos Ministeriales.</li> <li>Directrices y seguimientos como ente rector.</li> <li>Define estándares que se deben utilizar en la prestación de los servicios inherentes a su función.</li> <li>Propone política pública sobre tecnologías de la información y comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al ser institución adscrita al MINTEL aplicar las Directrices aprobadas.</li> </ul>	Clave	Decisión
4	Entidades Públicas	Secretaría Técnica Planifica Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establece políticas y estrategias sustentadas en procesos de información, investigación, capacitación, seguimiento y evaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligación de cumplir los lineamientos, políticas y estrategias emitidas.</li> </ul>	Estratégicos	Decisión
5	Entidades Públicas	Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos – DINARDAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirigir, organizar, regular, gestionar, desarrollar, coordinar, controlar y evaluar el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, para la obtención, procesamiento y provisión de datos públicos, directamente y a través de entidades que conforman el Sistema a escala nacional e internacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar información de los ciudadanos de acuerdo a la normativa legal vigente.</li> </ul>	Estratégicos	Gestión
6	Entidades Públicas	Ministerio de Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional.</li> <li>Verificar la Identidad de los ciudadanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad del Sistema de Identificación Ciudadana.</li> </ul>	Clave	Gestión
7	Entidades Públicas	Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad.</li> <li>Promover el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida y la movilidad social ascendente, fortaleciendo a la economía popular y solidaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisión de Documento Único de Identidad a la ciudadanía.</li> <li>Disponibilidad del Sistema de Identificación Ciudadana.</li> </ul>	Estratégicos	Gestión
8	Entidades Públicas	Ministerio de Salud Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana.</li> <li>Garantizar el derecho a la Salud.</li> <li>Articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad del aplicativo REVIT (nacimiento).</li> <li>Prestación de servicios de inscripciones de nacimiento ordinario y/o extraordinario de niños y niñas.</li> <li>Emisión de certificados de nacimiento, mediante Agencias Tipo ARCES (Agencias de Registro Civil en Establecimiento de Salud).</li> </ul>	Estratégicos	Gestión
9	Entidades Públicas	Ministerio de Economía y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar y ejecutar políticas económicas que permitan alcanzar la sostenibilidad, crecimiento y equidad de la economía de país.</li> <li>Impulsar el desarrollo económico y social del país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir la normativa y lineamientos emitidos por el Ministerio de Economía y Finanzas</li> </ul>	Clave	Gestión
10	Entidades Públicas	Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar, normar y evaluar la producción de la información estadística oficial proveniente del Sistema Estadístico Nacional.</li> <li>Generación de estudios especializados que contribuyan a la toma de decisiones públicas y privadas y a la planificación nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de información para la generación de datos estadísticos.</li> </ul>	Clave	Gestión

11	Entidades Públicas	Cooperación Registro Civil de Guayaquil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar servicios de Registro Civil acorde a los lineamientos de la DIGERCIC y Normativa Legal vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de Lineamientos, normas y directrices en ámbito de Registro Civil como ente rector.</li> <li>• Disponibilidad de Sistemas para brindar servicio a la ciudadanía.</li> </ul>	Del Entorno	Gestión
12	Entidades Públicas	Servicio Nacional de Contratación Pública - SERCOP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remite lineamientos.</li> <li>• Monitorear el cumplimiento de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento.</li> <li>• Emitir el Registro único de Proveedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los procesos de contratación enmarcados en la Ley y reglamento de Contratación Pública.</li> <li>• Cumplir las resoluciones emitidas por el SERCOP.</li> </ul>	Clave	Gestión
13	Proveedores	Servicio de Rentas Internas - SRI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emitir el Registro Único de Contribuyente para personas naturales y jurídicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que todo proveedor esté registrado en el SRI y con el RUC habilitado.</li> </ul>	Clave	Gestión
14	Entidades Públicas	Policía Nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información con relación a la identidad de los ciudadanos.</li> <li>• La protección interna y el mantenimiento del orden público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del Sistema de Identificación Ciudadana</li> </ul>	Clave	Gestión
15	Entidades Públicas	Agencia Nacional de Tránsito - ANT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional.</li> <li>• Garantizar la libre y segura movilidad terrestre.</li> <li>• Coadyuvar a la preservación del medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del Sistema de Identificación Ciudadana</li> </ul>	Estratégicos	Gestión
16	Entidades Públicas	Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células - INDOT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar las políticas públicas de donación y trasplante de órganos, tejidos y células.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar voluntad de donación del ciudadano mayor de 18 años.</li> <li>• Cumplir procedimiento y disponibilidad de aplicativo para consultar voluntad de donación del ciudadano.</li> </ul>	Del Entorno	Gestión
17	Usuarios	Notarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación para registrar sub inscripciones en materia de disolución de sociedad conyugal, divorcio, nulidad o capitulación matrimonial y otros trámites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del Sistema de Identificación Ciudadana</li> </ul>	Estratégicos	Gestión
18	Entidades Públicas	Consejo Nacional Electoral - CNE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el ejercicio de los derechos políticos que se expresan a través del sufragio.</li> <li>• Promover el fortalecimiento de la democracia, mediante la organización de procesos electorales.</li> <li>• Asegurar una participación equitativa, igualitaria, paritaria, intercultural, libre, democrática y justa, para elegir y ser elegidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de base datos de ciudadanos con corte a una fecha establecida.</li> </ul>	Clave	Gestión
19	Entidades Públicas	Consejo de la Judicatura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar el acceso a la justicia a nivel nacional</li> <li>• Solicitud de información con relación a la identidad de los ciudadanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de información confidencial de los ciudadanos, previo a cumplir normativa legal vigente.</li> <li>• Disponibilidad del Sistema de Identificación Ciudadana.</li> </ul>	Clave	Gestión
20	Entidades Públicas	Fiscalía General del Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información con relación a la identidad de los ciudadanos.</li> <li>• Dirigir la investigación pre-procesal y procesal penal a nivel nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de información confidencial de los ciudadanos, previo a cumplir normativa legal vigente.</li> <li>• Disponibilidad del Sistema de Identificación Ciudadana.</li> </ul>	Clave	Gestión
21	Entidades Públicas	Contraloría General del Estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear uso eficiente de los recursos en las instituciones del estado.</li> <li>• Solicitud de información con relación a los procesos de control interno y financiero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas a información solicitada.</li> <li>• Acceso a la información de los procesos de adquisiciones, contrataciones, etc.</li> </ul>	Del Entorno	Gestión
22	Entidades Públicas	Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear el cumplimiento de la Ley y Reglamento de Movilidad Humana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de Pasaportes Ordinarios.</li> </ul>	Clave	Gestión
23	Entidades Públicas	Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de Servicios de Registro Civil e Identificación a los ciudadanos en los Consulados en el Exterior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de los sistemas de la DIGERCIC .</li> </ul>	Clave	Gestión
24	Proveedores	Instituto Geográfico Militar - IGM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de Especies valoradas, Tarjetas para Documentos Únicos de Identidad y Pasaportes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de Especies Valoradas.</li> </ul>	Clave	Gestión
25	Entidades Públicas	Gobiernos Autónomos Descentralizados - GAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validación de datos en su base de información.</li> <li>• Acuerdo/Convenios/Comodatos/Donación de Sitios para uso de Registro Civil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del Sistema de Identificación Ciudadana.</li> <li>• Cumplimiento de obligaciones descritas en Instrumentos Legales.</li> </ul>	Estratégicos	Gestión

26	Usuarios	Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar los servicios de identificación, cedulaación, Registro de hechos y actos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar Servicios de registro civil, identificación y cedulaación, por medio de canales Físicos y Electrónicos.</li> </ul>	Clave	Gestión
27	Proveedores	Empresas privadas, personas naturales y jurídicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveer bienes y servicios, cumpliendo las necesidades establecidas por la Institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir con los pagos establecidos.</li> <li>Vigilar el cumplimiento de lo descrito en contratos de adquisiciones u órdenes de compra.</li> </ul>	Clave	Gestión
28	Comunidades Financieras	Banco del Pacifico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de recaudación de fondos provenientes de la venta de productos y servicios que brinda la DIGERCIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilar el cumplimiento del Convenio DIGERCIC-Banco del Pacifico.</li> </ul>	Estratégicos	Gestión
29	Comunidades Financieras	BanEcuador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de recaudación de fondos provenientes de la venta de productos y servicios que brinda la DIGERCIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilar el cumplimiento del Convenio DIGERCIC-BanEcuador</li> </ul>	Estratégicos	Gestión
30	Comunidades Financieras	Banco Central del Ecuador - BCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenio tercero vinculado DIGERCIC-Banco Central del Ecuador para la Emisión de Certificado Digital de Firma Electrónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisión de Certificado Digital de Firma Electrónica.</li> </ul>	Estratégicos	Gestión
31	Empleados	Funcionarios de la DIGERCIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover un buen clima laboral, trabajo en equipo, cuidado de las instalaciones institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar concursos de mérito y oposición para nombramientos permanentes.</li> <li>Cumplir Procedimiento para contratación de personal.</li> </ul>	Estratégicos	Gestión
32	Empleados	Funcionarios de la DIGERCIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los funcionarios de la DIGERCIC deben cumplir con la Misión y Visión Institucional.</li> <li>Los funcionarios y servidores de la DIGERCIC deben acatar el Estatuto vigente, Marco Normativo Legal institucional, Resoluciones Vigentes, procedimientos y procesos establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de Procesos y Procedimiento de acuerdo a la normativa legal vigente.</li> <li>Emisión de Plan Estratégico Institucional.</li> <li>Monitorear cumplimiento del Estatuto.</li> <li>Auditorías Internas de cumplimiento de Procedimientos por área de competencia.</li> </ul>	Estratégicos	Gestión

Fuente: Actualización: agosto/2019 – SGC.

## Anexo 2. Matriz de riesgos y oportunidades

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CENSALACIÓN  
 MATRIZ DE CUANTIFICACIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL  
 FONDO PRO PGE PLAZA



UNIDAD EJECUTIVA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS ELECTRONICOS

CATEGORÍA DE RIESGO O OPORTUNIDAD	INDICADOR DE OPORTUNIDAD O RIESGO	MÉTRICA DE CÁLCULO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	CAUSA-RAZÓN	EQUIVOCACIONES	PREVENCIONES	UNIDAD BÁSICA	VALORES													
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

EXCEL: FONDO PRO PGE PLAZA

UNIDAD EJECUTIVA: DIRECCIÓN DE SERVICIOS ELECTRONICOS  
 Admisión al Registro Institucional SISEDC  
 FONDO PRO PGE PLAZA

CATEGORÍA DE RIESGO O OPORTUNIDAD	INDICADOR DE OPORTUNIDAD O RIESGO	MÉTRICA DE CÁLCULO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	CAUSA-RAZÓN	EQUIVOCACIONES	PREVENCIONES	UNIDAD BÁSICA	VALORES													
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	Seguridad de los datos	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**"Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación"**  
**Administración del Riesgo Institucional DIGERIC**  
UNIDAD DE RIESGOS  
NO MÁS PAZ SIN JUSTICIA

  
**REGISTRO CIVIL**  
Identificación y Cedulación

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

Dirección de Servicios Electrónicos

**PRODUCTO / SERVICIO**

Gestión de Firma Electrónica

**RIESGOS GPR**

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE RIESGO (RISGO)	CLASIFICACIÓN GPR DEL RIESGO	Carga	Catificación	Probabilidad	Impacto
El uso de la infraestructura tecnológica de identificación para el otorgamiento del servicio de firma electrónica.	INFORMACIÓN Sensible y Única	32	300.00	200%	\$2.00
Almacenar con un ancho de banda del cual puede ser controlado por terceros o intermediarios de los que no sean autorizados.	INFORMACIÓN Única	60	100.00	47%	\$0.00
No contar con procedimientos de gestión de información.	INFORMACIÓN Única y Única	60	10.00	10%	\$2.00

**MAPA DEL RIESGO**

Numero de riesgos identificados por cada cuadrante.

<b>RISGO</b>	3 ALTO	1	0	0
	1 MEDIO ALTO	0	0	0
	1 MEDIO BAJO	0	1	1
<b>Total de Riesgos Identificados</b>	<b>3</b>			
		<b>PROBABILIDAD</b>		
		1	2	3

**RIESGO GENERAL**

 **59,00%**

**RIESGO RESIDUAL**

<b>Riesgo Residual</b>	3 ALTO	1	1	1
	1 MEDIO ALTO	1	0	0
	1 MEDIO BAJO	0	0	0
<b>Total de Riesgos Identificados</b>	<b>3</b>			
		<b>PROBABILIDAD</b>		
		1	2	3

**45,0%**

Riesgos Informales

**PARTES INTERESADAS IDENTIFICADAS DURANTE LA EVALUACIÓN :**

1  
2  
3  
4  
5

**OBSERVACIONES RELEVANTES DURANTE LA EVALUACIÓN :**

1  
2  
3  
4


**FIRMAS:**

<b>EVALUADOR POR:</b>		
	Nombre: <b>Ing. Fernando Rodríguez</b>	Nombre: <b>Ing. Tiberio Sánchez</b>
	Cargo: <b>ANALISTA TECNICO CUATRO (R)</b>	Cargo: <b>ANALISTA DE FORMACIÓN Y ASESORIA</b>
<b>REVISOR POR:</b>		
	Nombre: <b>Ing. Fernando Rodríguez</b>	Nombre: <b>Eng. Tiberio Sánchez</b>
	Cargo: <b>ANALISTA TECNICO CUATRO (R)</b>	Cargo: <b>ANALISTA DE FORMACIÓN Y ASESORIA</b>





**"Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación"**  
**Administración del Riesgo Institucional DIGERIC**  
ANÁLISIS INSTITUCIONAL DEL RIESGO POR PLANES



---

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación**

**PRODUCTO / SERVICIO**

**Sistema de Identificación y Cedulación**

**RIESGOS SPR**


DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN RIESGOSA (RIESGO)	CLASIFICACIÓN SPR DEL RIESGO	Cantidad	CAPACIDAD	Probabilidad	Impacto
La falta de control preventivo e implementativo de nuevos planes y procesos.	NACIONAL (severidad)	001	01.00	10%	00.00
La disponibilidad de recursos financieros para desarrollo, mantenimiento, mejoras, entre otros.	NACIONAL (severidad)	01	01.01	10%	00.00
Existencia de fallas en los aplicativos y sistemas automatizados, asociados para desarrollo de procesos de identificación.	OPERACIONAL (severidad)	01	00.01	100%	00.00
La disponibilidad de recursos (humanos, tecnológicos, financieros, etc.)	OPERACIONAL (severidad)	01	00.02	100%	00.00
Existencia de estrategias alternativas de implementación, entrega de documentos y procesos con respaldo de datos en servidores centralizados.	OPERACIONAL (severidad)	01	00.03	10%	00.00

**MAPA DEL RIESGO**

Mapa de riesgos identificados por cada unidad.

RIESGO	1 (ALTO)	0	0	0
	2 (INTERMEDIO)	0	1	0
	3 (BAJO)	4	0	0
TOTAL de Riesgos Identificados	5	0	1	0
		<b>PROBABILIDAD</b>		
		0 (BAJA)	1 (MEDIA)	2 (ALTA)

**RIESGO GENERAL**

 **35,20%**

**RIESGO RESIDUAL**

RIESGO RESIDUAL	1 (ALTO)	0	0	0
	2 (INTERMEDIO)	0	1	0
	3 (BAJO)	0	0	0
TOTAL de Riesgos Residuales	5	0	1	0
		<b>PROBABILIDAD</b>		
		0 (BAJA)	1 (INTERMEDIA)	2 (ALTA)

**17,6%**

Riesgos inherentes


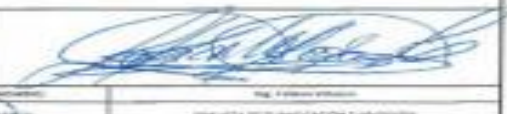


**PARTES INTERESADAS IDENTIFICADAS DURANTE LA EVALUACIÓN :**

1.  
2.  
3.

**OBSERVACIONES RELEVANTES DURANTE LA EVALUACIÓN :**

1.  
2.  
3.

**FIRMAS:**

<b>ELABORADO POR:</b>			
<small>Nombre</small>	<small>Nombre</small>	<small>Nombre</small>	
<small>Cargo</small>	<small>CARGO DE COORDINADOR</small>	<small>CARGO</small>	
<b>REVISADO POR:</b>			
<small>Nombre</small>	<small>Nombre</small>	<small>Nombre</small>	
<small>Cargo</small>	<small>DIRECTOR DELEGADO</small>	<small>CARGO</small>	<small>DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y MEDICIÓN</small>

## 8. CONCLUSIONES

- Al definir los lineamientos principales para el desarrollo del Sistema de Gestión Antisoborno en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos, permitirá mejorar significativamente los controles internos y externos de la institución, debido al compromiso que tiene sus colaboradores.
- Al elaborar el Manual de Gestión Antisoborno, se contará con un documento guía para actuar en los casos de sobornos de acuerdo a los requerimientos de la Norma ISO 37001:2016, que serán complementarios al Sistema de Gestión de la Calidad bajo el estándar de la Norma ISO 9001:2015 y la realidad institucional, en donde se detallan las actividades a desarrollar en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos y la información documentada para el SGA.
- La predisposición del personal de la DIGERC en contribuir al desarrollo del manual del SGA ha sido proactiva, por cuanto se han definido nuevos controles para evaluar riesgos de antisoborno en los procesos internos con énfasis en aquellos procesos que tiene mayor riesgo por los sobornos que se pueden presentar en la organización.
- Asimismo, con el fin de determinar los índices de corrupción en las entidades públicas según el Registro Nacional de Corrupción con énfasis en el análisis de la provincia de Tungurahua, se obtuvo que el 37,8% consideraron que se presenta en este tipo de entidades. Pese a que el país ha caracterizado por diferentes escenarios relacionados a este tema, la implementación de este tipo de manuales de gestión anticorrupción es una estrategia para mitigar dicho problema.
- El aporte en el diseño del SGA es una oportunidad de mejora para el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos, se aspira que en el mediano plazo se pueda implementar el SGA que será complementario al SGC lo cual contribuirá a toda la organización y sus partes interesadas.



## **9. RECOMENDACIONES**

- Implementar el SGA para mejorar los controles internos y externo en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos evaluar, controlar y mitigar los riesgos de soborno que se presentan en la institución.
- Conservar el Manual de Gestión Antisoborno y la información documentada desarrollada en la propuesta, será la guía para que el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos mejore su accionar conjuntamente al SGC vigente que actualmente mantienen.
- Considerar los controles mediante la aplicación del SGC permitirá disminuir los casos de sobornos en el Registro Civil, identificación, cedulación y servicios electrónicos
- Comprometer a las partes interesadas a trabajar bajo las directrices del SGA encaminando siempre a prestar un servicio de calidad que permita la satisfacción total de los usuarios.

## 10. REFERENCIAS CITADAS

- AEC. (2018). *Partes Interesadas*. Obtenido de Conocimiento: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/partes-interesadas>
- Arenas, D. F. (2019). Mecanismos para la prevención del soborno, como tipo de corrupción que genera riesgos en la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada. *Universidad Militar Nueva Granada*, 1-18.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bolaños, E. L., Barriga, G., Burneo, K., & Noriega, E. (2018). Gestión Integral de Riesgos y Antisoborno: Un enfoque operacional desde la perspectiva ISO 31000 e ISO 37001. *Universidad & Empresas*, 79-118. doi:<http://www.scielo.org.co/pdf/unem/v21n36/0124-4639-unem-21-36-79.pdf>
- Caballero, A. (2018). *¿Qué son los Sistemas de Gestión Integrados y por qué los necesitas?* Obtenido de CTMA Consultores: <https://ctmaconsultores.com/sistemas-gestion-integrados/#:~:text=Un%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20es,el%20rendimiento%20de%20la%20empresa.>
- Castilla. (2018). *Gobierno Abierto y Transparente*. Obtenido de Portal de transparencia: <https://transparencia.castillalamancha.es/transparencia>
- Castillo, A. d. (2015). El soborno: Un marco conceptual para su análisis. *Gestión y Política Pública*, 274-307.
- Conceptosjurídicos.com. (2013). *El fraude*. Obtenido de <https://www.conceptosjuridicos.com/fraude/#:~:text=El%20fraude%20es%20un%20acto,perjudicando%20los%20intereses%20de%20otro.>

- Conceptosjurídicos.com. (2020). *Delito*. Obtenido de <https://www.conceptosjuridicos.com/delito/>
- Conceptosjurídicos.com. (2021). *Delitos,Derecho Penal*. Obtenido de <https://www.conceptosjuridicos.com/cohecho/>
- Diccionario de filosofía. (1984). *Diccionario de filosofía 153-154*. Obtenido de <https://www.filosofia.org/enc/ros/etica.htm>
- Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación. (septiembre de 2019). Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación. *MDC-DID-DID-001*, 1-41.
- Durán, A. (2017). *Soborno*. Obtenido de Derecho Ecuador: <https://www.derechoecuador.com/soborno#:~:text=Soborno%20es%20la%20d%C3%A1diva%20con,obtener%20algo%20de%20dicha%20persona.>
- EAFIT. (19 de noviembre de 2014). *Universidad EAFIT: Abierta al mundo*. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/publicaciones/panorama-contable/actualidad/Documents/Boletin-1-NORMAS-ISO-Y-SU-COBERTURA.pdf>
- Fernández, M. (SEPTIEMBRE de 2016). *REVISTA DE LA NORMALIZACIÓN Y LA CERTIFICACIÓN*. Recuperado el 11 de MAYO de 2019, de DIALNET: <https://revista.aenor.com/downloads/revistas/318.pdf?output=e5329a3d891dc719ad7366ea9349ace0>
- Figueroa, A. A., & Vargas, V. S. (2017). EL ISO 37001: Sistemas de gestión antisoborno y el impacto financiero en las empresas del sector construcción como proveedores del estado año 2007. *Universidad Peruana de Ciencias*, 1-136.  
doi:[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625822/diez\\_da.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625822/diez_da.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- FinrtchSchool. (10 de septiembre de 2019). *FinrtchSchool*. Obtenido de <https://escuelafintech.com/cohecho/>
- GlobalSTD. (1 de marzo de 2018). *GlobalSTD*. Obtenido de <https://www.globalstd.com/blog/el-soborno-y-el-fenomeno-de-la-corrupcion/>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (Agosto de 2016). *NTE INEN-ISO 9000 Sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario (ISO 9000:2015, IDT)*. Recuperado el 27 de Abril de 2019, de [normalizacion.gob.ec](http://normalizacion.gob.ec): [http://181.112.149.204/buzon/normas/nte\\_inen\\_iso\\_9000.pdf](http://181.112.149.204/buzon/normas/nte_inen_iso_9000.pdf)
- International Organization for Standardization. (2016). *Sistemas de gestión antisoborno — Requisitos con orientación para su uso*. Recuperado el 01 de MAYO de 2019, de [www.iso.org](http://www.iso.org): <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:37001:ed-1:v1:es>
- ISO 9001. (2015). *El contexto de la organización y el requisito 4.1 de la norma ISO 9001:2015*. Obtenido de El contexto de la organización [como nunca te lo han contado]: <https://iveconsultores.com/contexto-organizacion-iso-9001/>
- ISOtools. (9 de febrero de 2017). *ISOtoolsExcellence*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/02/09/supone-la-norma-iso-37001-la-lucha-soborno/>
- Jiménez, W. R., & Freire, D. M. (2019). *El control en la gestión empresarial como determinante para el emprendimiento en el sector de servicios, actividad hoteles y restaurants de la provincia de la provincia de Tungurahua*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30041>
- Lizarzaburu, E., Burneo, K., Barriga, G., Noriega, L., & Cisneros, J. (2019). *Gestión empresarial: una revisión a la norma ISO 37001 antisoborno*. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* 73: 111-150. Obtenido de <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/073-febrero-2019/Lizarzaburu-otros.pdf>

- Neira, E. Y. (2020). *Factores internos y externos que influyen en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017*. Obtenido de Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann : [http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4067/282\\_2020\\_neira\\_arenas\\_ey\\_espg\\_maestria\\_en\\_gestion\\_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4067/282_2020_neira_arenas_ey_espg_maestria_en_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- NETE INEN ISO 37001. (7 de septiembre de 2017). *INEN: Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de [https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte\\_inen\\_iso\\_37001.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_iso_37001.pdf)
- Ortiz, E. A. (16 de julio de 2018). *Universdida del Azuay*. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/7574>
- Pérez, u., & Merino, M. (2008). *Definicion.de: Concepto de honestidad*. Obtenido de <https://definicion.de/honestidad/>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2018). *Manual de encuestas de corrupción*. Obtenido de Directrices metodológicas sobre la medición del soborno y otras formas de corrupción a través de encuestas por muestreo: [https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/2020/CorruptionManual/CorruptionManual\\_ESP.pdf](https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/2020/CorruptionManual/CorruptionManual_ESP.pdf)
- Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sustentabilidad. (2020). *Corrupción: qué es, definición, características, tipos y combate*. Obtenido de Fundamentos RSE: <https://www.responsabilidadsocial.net/corrupcion-que-es-definicion-caracteristicas-tipos-y-combate/>
- Rojas, J. C., Mesa, A. P., & Gil, M. S. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. Obtenido de Retos de la Dirección 12(1): <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education.

- Sánchez, J. (2019). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/paraiso-fiscal.html>
- significadode.org. (2019). *Significado de antisoborno*. Obtenido de <https://www.significadode.org/antisoborno.htm>
- significados.com. (2020). *Significado de Riesgo*. Obtenido de Significados: descubrir lo que significa, conceptos y definiciones.: <https://www.significados.com/riesgo/>
- Vera, J. M. (6 de agosto de 2017). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22934/1/tesis.pdf>
- Westreicher, G. (2017). *Integridad*. Obtenido de Diccionario de Economía: <https://economipedia.com/definiciones/integridad.html>

## 11. ANEXOS

### Anexo 1. Listado de funcionarios

FUNCIONARIOS REGISTRO CIVIL				
PROVINCIA TUNGURAHUA				
No	C.I	FUNCIONARIO	NOMINACIÓN	AGENCIA/ÁREA
1	1803767936	ALBAN LEON WALTER STALIN	JEFE DE AGENCIA	AGENCIA PATATE
2	1803012531	ALMEIDA DIAZ CARLA ADRIANA	JEFE DE AGENCIA	AGENCIA PELILEO
3	0603589888	ALULEMA LARA DAMIÁN OSWALDO	OPERADOR DE SERVICIOS	AGENCIA PELILEO / MOD 2
4	1802502532	ATIENCIA VASCONEZ DARIO JAVIER	JEFE DE AGENCIA	AGENCIA BAÑOS
5	1600509044	BALSECA OJEDA ELENA SUSANA	OPERADOR DE SERVICIOS	AGENCIA BAÑOS
6	1600244329	BARAHONA SANCHEZ JOSÉ LUIS	ANALISTA DE SERVICIOS DE AGENCIA	AGENCIA PÍLLARO
7	1803676590	BARRAGÁN UBILLUZ BETSABÉ JACQUELINE	OPERADOR DE SERVICIOS	AGENCIA PÍLLARO
8	1803765369	BOURGEAT FLORES PEPE XAVIER	OPERADOR DE SERVICIOS	AGENCIA IZAMBA
9	1803531027	CAICHO MELO RITTA LUCIA	OPERADOR DE SERVICIOS	AGENCIA IZAMBA/ CEDULACIÓN
10	1804643094	CAMACHO RODRIGUEZ IVÁN SANTIAGO	OPERADOR DE SERVICIOS	AGENCIA QUERO
11	1802838050	CARRILLO CARRASCO DIEGO ALEJANDRO	OPERADOR DE SERVICIOS	ARCES
12	1802517647	CARVAJAL CABRERA RENATO JOAQUIN	OPERADOR DE SERVICIOS	MATRIMONIOS
13	1803690369	CARVAJAL CALERO MARTIN IGNACIO	OPERADOR DE SERVICIOS	PASAPORTES
14	1804639100	CASTAÑEDA RON MARÍA DANIELA	ANALISTA DE COMUNICACIÓN SOCIAL	COMUNICACIÓN
15	1802835106	CHACHA CHACHA JENNY ELIZABETH	OPERADOR DE SERVICIOS	SECRETARIA
16	0603333436	CONSTANTE DIAZ TERESA DE JESÚS	ANALISTA DE ASESORIA JURÍDICA ZONAL	JURÍDICO
17	1803892239	CORDOVA MONTERO PILAR DEL ROCIO	ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN	PLANIFICACIÓN
18	1803205713	DELGADO TENEDA VERÓNICA ANDREA	ANALISTA DE TESORERÍA ZONAL 2	TESORERÍA
19	1801681154	GARCIA LASSO MONICA DEL CARMEN	OPERADOR DE SERVICIO	ARCHIVO REGISTRAL
20	1803777976	ENDARA ALTAMIRANO MÓNICA ALEXANDRA	ANALISTA DE CONTABILIDAD ZONAL	FINANCIERO
21	0915668248	ESCOBAR CALERO GABRIELA ALEJANDRA	ANALISTA ADMINISTRATIVO ZONAL	ADMINISTRATIVO ZONAL/ASISTENCIA
22	0915668248	ESPIN CESPEDES FANNY YOLANDA	ANALISTA ADMINISTRATIVO ZONAL	ADMINISTRATIVO
23	1803743085	GARCIA CARRILLO RUTH ESTELA	ANALISTA DE SOPORTE DE OFICINA	TECNOLÓGICO
24	1804027033	GUACÓN VISCAINO VERONICA PAOLA	OPERADOR DE SERVICIOS	PRODUCCIÓN
25	1801532472	GUAITARA LOPEZ ANA VERÓNICA	OPERADOR DE SERVICIOS	MODULO 15/ENTREGA DE CEDULAS
26	1802046142	JIMENEZ COBO SYLVIA PAULINA	ASISTENTE DE ESPECIES VALORADAS	BANCO DOMÉSTICO
27	1850104553	LOOR LAVERDY MARCEL FEDERICO	OPERADOR DE SERVICIOS	CAJA 3
28	1804635090	LOPEZ FREIRE CECILIA DEL PILAR	OPERADOR DE SERVICIOS	MÓDULO 1
29	1804461711	MONTESDEOCA BUENAÑO CARLOS SEBASTIÁN	OPERADOR DE SERVICIOS	MÓDULO 4
30	1802594695	MORALES SANCHEZ CATALINA MARILÚ	ANALISTA DE SERVICIOS DE AGENCIA	MODULO 5
31	1803255106	NARANJO TOASA UMBELINA DE LOURDES	OPERADOR DE SERVICIOS	MÓDULO 6
32	1803599180	PAREDES MEDINA LISBETH VANEZA	OPERADOR DE SERVICIOS	MODULO 7
33	1804021051	PEREZ MELO ADRIANA PATRICIA	OPERADOR DE SERVICIOS	MÓDULO 8
34	1803582228	POVEDA MORA ANDREA PATRICIA	OPERADOR DE SERVICIOS	MODULO 9
35	1803849395	RENGEL CEVALLOS LUIS RODRIGO	OPERADOR DE SERVICIOS	MÓDULO 11
36	1802289387	REYES SANCHEZ GONZALO LUIS GONZALO	OPERADOR DE SERVICIOS	MODULO 12
37	1804084067	ROBALINO BARRERA JESICA NATALIA	OPERADOR DE SERVICIOS	MÓDULO 13
38	1802707271	SALAS FARIÑO PRISCILA ALEJANDRA	OPERADOR DE SERVICIOS	MODULO 14
39	1802594695	SALAZAR SUPE DIEGO FERNANDO	ANALISTA DE SERVICIOS DE AGENCIA	MODULO 16
40	1802594695	SALINAS RODRIGUEZ DIANA CAROLINA	ANALISTA DE SERVICIOS DE AGENCIA	MODULO 17
41	1802797710	SALINAS SUAREZ ADRIANA ELIZABETH	OPERADOR DE SERVICIOS	INFORMACIÓN
42	0201381761	SALTOS GALARZA LUIS EDUARDO	OPERADOR DE SERVICIO	ARCHIVO REGISTRAL/ESTACIÓN DE TRABAJO
43	1802594695	SANDOVAL PAREDES SONNIA ELIZABETH	ANALISTA DE SERVICIOS DE AGENCIA	SUPERVISIÓN
44	1802820991	SANTAMARÍA MAYORGA ALEX MARCELO	ANALISTA ADMINISTRATIVO ZONAL	ARCHIVO REGISTRAL/INTERIOR LIBROS
45	1802820991	SARANGO LOPEZ HENRY ISMAEL	ANALISTA ADMINISTRATIVO ZONAL	ARCHIVO REGISTRAL/ESTACIÓN DE TRABAJO
46	1803887486	SEVILLA SISALEMA MAYRA ELIZABETH	OPERADOR DE SERVICIOS	ARCHIVO REGISTRAL/ESTACIÓN DE TRABAJO
47	1802208932	SILVA SALINAS VERÓNICA ELIZABETH	OPERADOR DE SERVICIOS	ARCHIVO REGISTRAL/ESTACIÓN DE TRABAJO
48	1801722891	TERAN SUAREZ NANCY DANIELA	OPERADOR DE SERVICIOS	ARCHIVO/RECONSTRUCCIONES
49	1802957215	TORRES CALDERÓN MARÍA CRISTINA	OPERADOR DE SERVICIOS	ARCHIVO
50	1802994515	TUBÓN PUNGUIL MARÍA ELIZABETH	OPERADOR DE SERVICIOS	ARCHIVO REGISTRAL
51	1801876101	TURUSHINA SANCHEZ LOLA DEL ROCIO	OPERADOR DE SERVICIO	PRODUCCION
52	1804315391	VALLE OCAÑA CARLOS ALBERTO	OPERADOR DE SERVICIOS	MANTENIMIENTO
53	1804215018	VARGAS FREIRE NANCY VERÓNICA	GUARDALMÉN ASISTENTE ZONAL	AGENCIA TISALED
54	1804215018	VELASTEGUI PONLUISA IVÁN MARCELO	GUARDALMÉN ASISTENTE ZONAL	BODEGA 1-BODEGA 2- OFICINA Y AGENCIA
55	1803997327	VILLEGAS GUERRERO DANIELA ESTEFANÍA	OPERADOR DE SERVICIOS	RECAUDACION
56	1802923316	VASCONEZ FUENTES JORGE LUIS	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO ZONAL/ASISTENCIA

## **Anexo 2. Entrevista**

### **Objetivo:**

Analizar la Norma ISO 37001 y su relación en la gestión innovadora Antisoborno en el Registro Civil Identificación, cedulação y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua.

### **Instrucciones:**

Conteste las siguientes preguntas que se plantean a continuación con sinceridad, los resultados obtenidos serán analizados con absoluta confidencialidad.

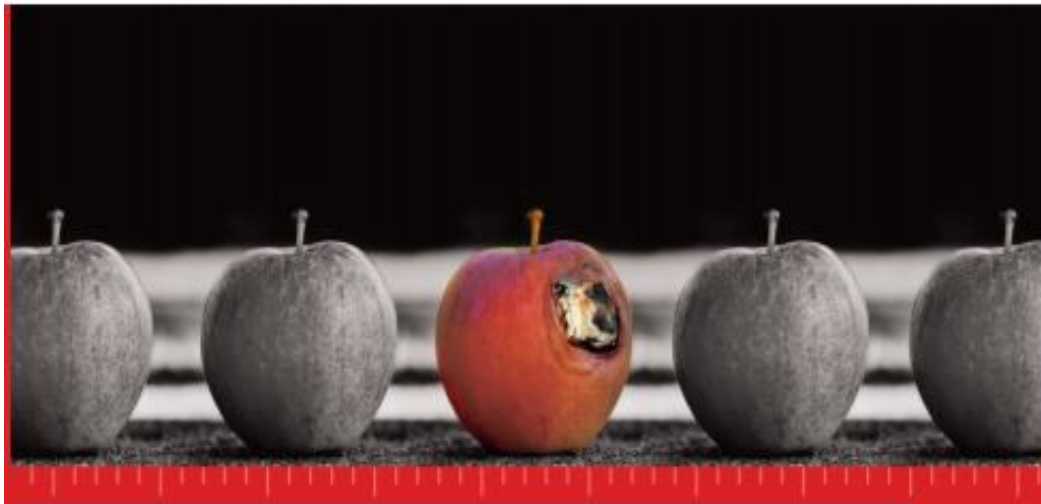
1. Según su criterio ¿qué factores influyen en los acontecimientos relacionados a la corrupción del sector público?
2. ¿Por qué cree usted que los funcionarios acceden a sobornos?
3. ¿Piensa usted que la aplicación de las Normas ISO 37001, mejoraría el servicio de la institución?
4. Según su criterio. ¿De qué manera se podría contrarrestar el soborno en los funcionarios?
5. ¿De qué manera considera usted el papel que desempeña la gestión innovadora Antisoborno, en las instituciones públicas o privadas?
2. ¿De qué manera la implementación del ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno podría mejorar los procesos en la institución?



### Anexo 3. Manual de la corrupción



**UNODC**  
Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito



### MANUAL DE ENCUESTAS DE CORRUPCIÓN

Directrices metodológicas sobre la medición del soborno y otras formas de corrupción a través de encuestas por muestreo

2018









Al servicio  
de las personas  
y las naciones



Centro de Estadística para  
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE GOBIERNO,  
SEGURIDAD PÚBLICA, VICTIMIZACIÓN Y JUSTICIA

**TABLA 5: TEMAS SUGERIDOS A SER INCLUIDOS EN UNA ENCUESTA DEDICADA Y MÓDULOS INTEGRADOS DE CORRUPCIÓN**

SECCIÓN	TEMA	INFORMACIÓN ESPECÍFICA	NIVEL DE PRIORIDAD PARA INCLUSIÓN EN ENCUESTA DEDICADA	NIVEL DE PRIORIDAD PARA INCLUSIÓN EN MÓDULO INTEGRADO
CONCIENCIA SOBRE LA CORRUPCIÓN, CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES Y PERCEPCIÓN DE LA CORRUPCIÓN	Acceso a servicios públicos y evaluación de su calidad e integridad	Acceso a diferentes servicios públicos	I	
		Satisfacción con diferentes servicios públicos	I	
	Conocimiento sobre corrupción y la aceptación / susceptibilidad de conductas específicas	Elegir de una lista de conductas que se consideran corruptas	I	
		Confianza en las instituciones públicas	Tipo de institución pública	I
		Nivel de confianza	I	
	Percepción de la corrupción en las instituciones públicas	¿Qué prácticas corruptas se consideran generalizadas y entre diferentes instituciones?	II	
		Niveles de corrupción percibidos en la vida diaria	I	
		Tendencia percibida de corrupción en los últimos tres/ cinco años	I	
		Si se siente cómodo para revelar una conducta corrupta potencial a familiares, amigos o conocidos	I	
	Sensibilización y efectividad de los organismos/ instituciones anticorrupción		I	
EXPERIENCIA DE SOBORNOS EN EL SECTOR PÚBLICO	Casos de soborno al tratar con funcionarios públicos	Contacto con funcionarios públicos	II 	II 
		Sobornos pagados/dados a funcionarios públicos por tipo de funcionario público	II 	II 
		Número de sobornos pagados por tipo de funcionario público	II	
		Sobornos solicitados por funcionarios públicos pero que no fueron pagados, por tipo de funcionario público	II 	II 
		Sobornos ofrecidos a un funcionario público, pero que no fueron aceptados, por tipo de funcionario público	I	



SECCIÓN	TEMA	INFORMACIÓN ESPECÍFICA	NIVEL DE PRIORIDAD PARA INCLUSIÓN EN ENCUESTA DEDICADA	NIVEL DE PRIORIDAD PARA INCLUSIÓN EN MÓDULO INTEGRADO
EXPERIENCIA DE SOBORNO EN EL SECTOR PÚBLICO	Información sobre el incidente más reciente de soborno en el sector público	Tipo de funcionario involucrado en el último incidente	!!	!!
		Sexo del funcionario involucrado en el último incidente	!!	
		Tipo de servicio público por el que se pagó el soborno	!!	!!
		Propósito del soborno	!!	
		¿Cuándo se pagó el soborno?	!!	
		¿Cuál fue el costo económico del soborno?	!!	!!
	Respuesta de los pagadores de sobornos al tratar con funcionarios públicos	Si se denunció a las autoridades competentes	!!	!!
		Resultado de la denuncia	!!	
		Razón por la cual no se denunció	!!	
		Satisfacción con el trabajo realizado por las autoridades competentes	!	
		Consecuencias negativas por no proporcionar el soborno solicitado	!	
		Utilidad de haber pagado un soborno	!	
EXPERIENCIA DE SOBORNO EN EL SECTOR PRIVADO	Experiencia de soborno al tratar con personal del sector privado	Contacto con empleado del sector privado	!	
		Sobornos pagados/dados a empleados del sector privado por tipo	!	
		Incidencia del pago de sobornos por tipo de empleado del sector privado	!	
		Sobornos solicitados por empleados del sector privado pero que no fueron pagados, por tipo de empleado del sector privado	!	
		Sobornos ofrecidos a empleados del sector privado pero que no fueron aceptados, por tipo de empleado del sector privado	!	

SECCIÓN	TEMA	INFORMACIÓN ESPECÍFICA	NIVEL DE PRIORIDAD PARA INCLUSIÓN EN ENCUESTA DEDICADA	NIVEL DE PRIORIDAD PARA INCLUSIÓN EN MÓDULO INTEGRADO
EXPERIENCIA DE SOBORNO EN EL SECTOR PRIVADO	Experiencia de soborno al tratar con personal del sector privado	Experiencia indirecta de corrupción (con respecto a personas cercanas al entrevistado, como familiares, amigos, compañeros de trabajo, vecinos)	I	
		Tipo de funcionario involucrado en el último incidente	I	
	Información sobre el incidente más reciente de soborno en el sector privado	Sexo del funcionario involucrado en el último incidente	I	
		Tipo de servicio privado por el que se pagó el soborno	I	
		Propósito del soborno		
		¿Cuándo se pagó el soborno?	I	
		¿Cuál fue el costo económico del soborno?	I	
	Respuesta al soborno más reciente por parte de los pagadores de sobornos al tratar con empleados del sector privado	Si se denunció a las autoridades competentes	I	
		Resultado de la denuncia	I	
		Razón por la cual no se denunció	I	
		Satisfacción con el trabajo realizado por las autoridades competentes	I	
		Consecuencias negativas por no proporcionar el soborno solicitado	I	
		Utilidad de haber pagado un soborno	I	
	EXPERIENCIA DE OTRAS FORMAS DE CORRUPCIÓN	Experiencia de nepotismo/favoritismo	Experiencia y conocimiento sobre el nepotismo/favoritismo	I
Compra de votos		Experiencia del encuestado u otro miembro del hogar	I	
	Tipo de elección (nacional o municipal)	I		
CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LOS ENCUESTADOS	Características demográficas y sociales del encuestado	Edad, sexo, nivel educativo, situación laboral, ciudadanía, lugar de nacimiento, nivel de ingresos	II 	II 
		Etnia, antecedentes migratorios y estado de discapacidad	I	



SECCIÓN	TEMA	INFORMACIÓN ESPECÍFICA	NIVEL DE PRIORIDAD PARA INCLUSIÓN EN ENCUESTA DEDICADA	NIVEL DE PRIORIDAD PARA INCLUSIÓN EN MÓDULO INTEGRADO
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS ENCUESTADOS	Características demográficas y sociales del encuestado	Exposición a los medios de comunicación, los medios sociales y la alfabetización en TIC	!	
EVALUACIÓN	Evaluación de la entrevista	Duración de la entrevista	!	
		Idioma de compilación	!	
		Completada o no	!	
		Razón para no completar	!	

#### Anexo 4. Encuesta

**Objetivo:** Analizar la Norma ISO 37001 y su relación en la gestión innovadora Antisoborno en el Registro Civil Identificación, cedulação y servicios electrónicos de la provincia de Tungurahua.

#### Instrucciones:

Conteste las siguientes preguntas que se plantean a continuación con sinceridad, los resultados obtenidos serán analizados con absoluta confidencialidad.

#### Datos Generales

##### Edad

De 18 a 25 años ( )

De 26 a 33 años ( )

De 34 a 41 años ( )

De 42 a 49 años ( )

De 50 a 57 años ( )

Más de 58 años ( )

### **Estado Civil**

Soltero( )

Casado( )

Unión Libre ( )

Divorciado ( )

Otros ( )

### **Cargo que desempeña**

Administrativo ( )

Operativo ( )

### **Área de desempeño de funciones**

Administrativa ( )

Financiera ( )

Talento Humano ( )

Coordinación Generales de Servicios ( )

Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC ( )

Otra ( )

**Nivel de ingresos**

Menos de \$400 ( )

De \$401 a \$700 ( )

De \$701 a \$1000 ( )

Más de 1000 ( )

1. ¿Usted tiene conocimiento acerca del soborno?

Si ( )

No ( )

2. ¿En qué tipo de empresas cree usted que se dan la mayor parte de sobornos?

Públicas ( )

Privadas ( )

Sin fines de lucro ( )

Mixtas ( )

Todas ( )

3. ¿Piensa usted que la institución tiene la responsabilidad de contribuir proactivamente en la lucha contra el soborno?

Si ( )

No ( )

4. ¿Conoce usted alguna Ley para contrarrestar el soborno?
- Si ( )
- No ( )
5. ¿Considera usted que la aceptación de sobornos por parte de los funcionarios afecta la integridad de la empresa?
- Si ( )
- No ( )
6. ¿Usted ha recibido propuestas de soborno por parte de algún funcionario o usuario?
- Si ( )
- No ( )
7. ¿Usted ha recibido algún tipo de soborno?
- Si ( )
- No ( )
8. ¿Qué tipos de sobornos conoce usted?
- Regalos ( )
- Donaciones políticas o de caridad ( )
- Viajes públicos ( )
- Gastos de promoción ( )
- Patrocinios ( )



Membresías ( )

Favores personales ( )

Otro ( )

9. ¿Conoce usted las ISO 37001?

Si ( )

No ( )

10. ¿Considera usted que mantener un sistema de Gestión Antisoborno mejoraría los servicios en las instituciones públicas?

Si ( )

No ( )

11. Según su criterio. ¿De quién depende contrarrestar el soborno?

Funcionarios ( )

Usuarios ( )

Ambos( )

12. Según su criterio ¿Usted considera que con la aplicación de la ISO 37001 se erradica el soborno en las instituciones?

Si ( )

No ( )