

CUESTIONARIO REQUERIDO POR LA ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS FRENTE AL COVID-19

1. En su país, ¿se considera al registro civil como un servicio esencial? En algunos países afectados por la pandemia de COVID-19, solamente los funcionarios que trabajan en servicios esenciales tienen la obligación de reportarse a laborar, mientras que a los funcionarios de servicios no clasificados como esenciales, se les pide quedarse en casa para minimizar el contagio del virus.

El Servicio de Registro, Identificación y Cedulación de personas es un servicio esencial establecido en la Constitución de la República, y en la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles – LOGIDAC, sin embargo la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación – DIGERCIC, para precautelar la integridad de sus servidores y de la ciudadanía en general, a fortalecido la Agencia Virtual que garantiza la continuidad de los servicios públicos hacia la ciudadanía de manera oportuna y eficiente, adicionalmente ha implementado la modalidad de teletrabajo y únicamente se atiende de forma presencial a nivel nacional el servicio de inscripción de defunción sin costo, en donde se cumple con los protocolos y normas de seguridad establecidas.

Es importante señalar que actualmente las inscripciones de defunción a causa de COVID-19, se realizan de manera directa entre el Registro Civil y el establecimiento de salud donde ocurrió el fallecimiento, adjuntando el formulario de defunción firmado por el médico que certifica la misma; y, partir del 03 de abril de 2020 está activo la solicitud de inscripción de defunción en línea a través de la Agencia Virtual, este procedimiento está abierto para cualquier causa del fallecimiento.

2. En general, ¿cuáles son los impactos del COVID-19 en el registro de los hechos vitales y en el funcionamiento de la autoridad encargada del registro civil?

Los impactos que la DIGERCIC ha tenido por el COVID-19 se enmarcan en 4 ejes:

Social.- Al ser el COVID – 19 un evento fortuito que tomó desprevenidos a la mayoría de gobiernos a nivel mundial, la sociedades no estaban preparadas para afrontar una crisis de tal magnitud, razón por la cual sobre la marcha se implementaron las medidas para garantizar el

servicio (por ejemplo: inscripción de defunción on line) y precautelar la integridad de los ciudadanos, sin embargo hay personas que aún no cumplen con las normas de convivencia dictadas por las autoridades como el aislamiento social.

Psicológico.- El temor de contagio y la cuarentena genera afectaciones psicológicas tanto en la ciudadanía como en los servidores de la institución por ello la implementación de la modalidad de teletrabajo con los 1939 funcionarios de la DIGERCIC.

Talento Humano.- Si bien es cierto que todos los servidores de la DIGERCIC cumplen con las normas de Bioseguridad, la agresividad del virus no garantiza totalmente que puedan mantenerse al margen de dicha enfermedad, por lo que en caso de contagios podría verse afectada la operación institucional en el canal presencial.

Económico.- Los productos que mayores ingresos generan a la DIGERCIC son la emisión de Cédulas de identidad y Pasaportes, mismos que no pueden ser entregados a la ciudadanía de forma virtual, por lo que en estos meses se generará una afectación monetaria considerable.

3. ¿Cuáles son las modalidades de trabajo que se están implementando (o se planea implementar) durante el presente (o posible) período de contención del COVID-19 para asegurar continuidad?

- Agencia Virtual disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, otorgando certificados de defunción, identidad, matrimonio, nacimiento, unión de hecho y actualmente se desarrollo el servicio de **solicitud de inscripción de defunción en línea**.
- Se mantiene 27 agencias operativas a nivel nacional otorgando el servicio de inscripción de defunción a nivel presencial, sin costo mientras dure la emergencia, con un horario de atención de 08h00-12h00, y para las agencias de Quito, Guayaquil y Durán, el horario es de 08h00-17h00.
- Modalidad laboral de TELETRABAJO con un total de 1939 servidores públicos, cumpliendo con el reporte diario de actividades por cada responsable de Unidad Administrativa y Coordinación Zonal.
- Atención personalizada de ciudadanos vía redes sociales para poder gestionar requerimientos.

4. ¿Cómo se está abordando o atendiendo el impacto que la pandemia de COVID-19 tendría sobre el registro de hechos vitales? ¿Cuáles son las recomendaciones para las oficinas de registro civil para asegurar que todos los nacimientos, defunciones, matrimonios y otros hechos vitales sean registrados durante este tiempo?

La DIGERCIC atendió el impacto de la pandemia COVID-19 implementando las siguientes acciones:

- Modalidad laboral de TELETRABAJO.
- Servicio de inscripción de defunción a nivel presencial y virtual sin Costo (extensión de horarios de atención en las principales agencias).
- Extensión del plazo a los ciudadanos que tienen cédulas de identidad expiradas o próximas a expirar bajo Resolución N° 029-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2020 de fecha 19 de marzo de 2020 firmada por la Máxima Autoridad.
- Entrega permanente de servicios a través de la Agencia Virtual 24 horas 7 días a la semana.
- Coordinar con el Ministerio de Salud Pública e Instituto de Seguridad Social para realizar inscripciones de defunción por causas del COVID-2019 por “Oficio”.
- Proveer a servidores de insumos de protección necesarios (Bioseguridad como guantes, mascarillas, lentes y alcohol gel) para la atención al ciudadano.
- Incentivar a los ciudadanos que acuden a las agencias para que cumplan las normas sanitarias vigentes (mantener distancia adecuada, proporcionar alcohol para manos e indicar que se cubran con gafas mascarillas y guantes).
- Agendas en medios públicos de la Máxima Autoridad, en la que se detalló los requisitos para las inscripciones de defunción y atención en agencias a nivel nacional.

Recomendación

Para asegurar que todos los nacimientos, defunciones, matrimonios y otros hechos vitales sean registrados durante este tiempo, se recomienda que el mejor aliado sean las herramientas tecnológicas, y se desarrollen agencias virtuales en los países de la región para atender dichos servicios.

En el caso que no sea posible implementar estos desarrollos tecnológicos, se recomienda cumplir con el protocolo de no más de 30 personas guardando una distancia mínima de dos metros entre usuarios; bajo estrictas medidas de seguridad sanitarias, otorgando al personal guantes, gafas de protección, mascarillas y alcohol gel.

Es primordial que las inscripciones de defunción a causa de COVID-19, se realicen de manera directa entre los registros Civiles y los Médicos tratantes, para evitar aglomeraciones y posibles contagios.

De igual manera se debe mantener contacto con las instituciones pares de otros países para crear un frente regional en donde se compartan buenas prácticas para combatir la pandemia.

Incentivar a la implementación de políticas públicas, en el caso de Ecuador “Ecuador Digital” ya que permite seguir brindando los servicios que como Registro Civil son derechos del ciudadano, es decir, que el ciudadano a través de medios digitales pueda acceder a los distintos servicios.

5. Cualquier otro comentario relevante.

En estos duros momentos que como sociedad estamos atravesando, es importante que afloren virtudes humanas como la solidaridad, respeto y disciplina, que permitan cumplir estrictamente con las medidas adoptadas por los gobiernos de turno, lo que conlleva a que en esta pandemia exista la menor cantidad de pérdidas humanas, y en lo posterior se pueda atender aspectos socio-económicos para reactivar las economías locales y nacionales.

DATOS DE CONTACTO REGISTRO CIVIL ECUADOR:

- País: Ecuador
- Nombre de la persona que responde: Vicente Andrés Taiano González
- Puesto: Director General de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación DIGERCIC
- Correo electrónico: vicente.taiano@registrocivil.gob.ec
- Número telefónico (opcional): +593 993113814
- Número WhatsApp (opcional): +593 993113814