

	Protocolo N° 2 Contingencia en Oficinas Coronavirus-Covid 19
	DIRECCIÓN NACIONAL

Medidas adicionales

De acuerdo con la evolución que ha tenido la emergencia sanitaria por COVID 19 a nivel nacional, la Dirección Nacional del Servicio de Registro Civil e Identificación ha resuelto adoptar las siguientes medidas, con el objeto de disminuir la atención presencial.

1. Atenciones presenciales

Oficinas presenciales:

Se difundirán los trámites en línea, para que los usuarios/as solo concurren a las oficinas exclusivamente para trámites de urgencia que solo puedan realizarse mediante atención presencial.

Se establecen como atenciones urgentes que solo pueden realizarse de manera presencial aquellas que las oficinas deben proveer como labores mínimas las siguientes, agrupadas y priorizadas:

Categoría producto/servicio	Nombre producto o servicio	Priorización
INSCRIPCIONES	Inscripción de defunción Pase de sepultación para Nacido Muerto	1
INSCRIPCIONES	Inscripción de nacimiento Inscripción de hijo de madre desconocida o abandonado	2
IDENTIFICACIÓN	Cédula de identidad para chilenos/as (primera obtención y renovación). Cédula de identidad para extranjeros (primera obtención y renovación). Reimpresión de Cédula de Identidad para chilenos y extranjeros.	3
CLAVE UNICA	Obtención de clave única	5
INSCRIPCIONES	Manifestación de Matrimonio Civil Celebración de Matrimonio en Oficina	5
INSCRIPCIONES	Celebración e inscripción del AUC en oficina Audiencia especial por Ley 21.120	6
INSCRIPCIONES	Inscripción en el Registro Nacional de la Discapacidad	7
DISCAPACIDAD	Duplicado de la credencial del Registro de Discapacidad	8
DISCAPACIDAD	Credencial de Discapacidad	9

Dirección Nacional

	Protocolo N° 2 Contingencia en Oficinas Coronavirus-Covid 19
	DIRECCIÓN NACIONAL

INSCRIPCIONES	Subinscripción de cambio de régimen patrimonial	10
CERTIFICADOS	Certificado de defunción para todo trámite	11
IDENTIFICACIÓN	Bloqueo cédula de identidad (temporal y definitivo)	12
IDENTIFICACIÓN	Bloqueo definitivo de Pasaporte	13
CONDUCTORES	Bloqueo definitivo de licencia de conducir	14

Es importante señalar que, en caso extremo, los primeros dos agrupaciones de productos son esenciales que sigan siendo cubiertos por el servicio. Para ello, se dispondrá de personal en cada una de las cabeceras regionales debidamente identificados y autorizados para tales efectos.

2. Atención por canales virtuales:

- Reservas de horas para matrimonios, AUC e inscripciones quedan bloqueadas momentáneamente y hasta nuevo aviso.
- Solicitud de copia de libreta de matrimonio queda bloqueada momentáneamente y hasta nuevo aviso.
- Reserva de horas para solicitudes de Identificación (cédulas chilenos/as, extranjeros/as y pasaportes) quedan bloqueadas momentáneamente y hasta nuevo aviso. Además, se procederá a eliminar las citas previamente agendadas (el sistema enviará en forma automática un correo electrónico al usuario/a).
- Sitio web www.registrocivil.gob.cl, continúa con su funcionamiento normal y con la posibilidad de obtener productos y acceder a todos los trámites que se encuentran disponibles en línea.
- Call Center continúa su funcionamiento normal (600 370 2000), vía teletrabajo, contemplando hasta el momento la misma cantidad de ejecutivos de atención telefónica comprometidos según contrato vigente con el proveedor.

Dirección Nacional

CALIDAD

CALIDEZ

COLABORACIÓN

	Protocolo N° 2 Contingencia en Oficinas Coronavirus-Covid 19
	DIRECCIÓN NACIONAL

3. Atención por canal digital:

- Civil Digital (tótem de autoatención): se suspenden todas las inauguraciones programadas. La red actual se mantendrá activa de acuerdo a las directrices que el Gobierno central estime conveniente.
- App Móvil: continúa su funcionamiento normal.

Dirección Nacional