

MÁS ALLÁ DE LA PANDEMIA DE COVID - 19

PLANIFICANDO PARA EL FUTURO

Agosto 2020

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Lenín


Toda una Vida

 EL
GOBIERNO
DE TODOS

PREGUNTAS

1. ¿ Cuáles son las principales actividades esperadas para que el registro civil pueda reparar el impacto de COVID-19?

La DIGERCIC elaboró instrumentos en donde la prioridad principal es la seguridad de los ciudadanos como se detalla a continuación:

ELABORACIÓN Y ADAPTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS EMERGENTES

“PROTOCOLO DE RE-ACTIVACIÓN DE SERVICIOS BAJO DEMANDA”

*Plantear alternativas de operación en las agencias de la DIGERCIC para la entrega de servicios en emergencia y post emergencia sanitaria presentada en el Ecuador, mediante el **análisis de la demanda existente comparada con la demanda actual de los servicios a nivel nacional.***

“GUÍA RESUMEN DE RETORNO PROGRESIVO A LAS ACTIVIDADES PRESENCIALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO DIGERCIC COVID-19”

*Trabajar con lineamientos para el manejo del talento humano, así como las normas de bioseguridad que se aplican en todas las agencias del país contemplando el **distanciamiento físico, utilización de tapabocas y el correcto lavado de manos***



PREGUNTAS

1. ¿ Cuáles son las principales actividades esperadas para que el registro civil pueda reparar el impacto de COVID-19?

PRIORIDADES PLAN DE REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS



SER HUMANO

Lineamientos de seguridad y salud ocupacional.
Incorporación de indumentaria especial para los servidores durante la prestación del servicio.
Medidas y lineamientos para evitar la aglomeración de usuarios en las agencias, asegurar que se guarde la distancia entre cada persona.



ACCESIBILIDAD

Mecanismos y estrategias para la entrega del servicio a la ciudadanía considerando la capacidad instalada, la demanda insatisfecha y la demanda esperada.
Planificar la logística necesaria para la entrega adecuada de los servicios.



NORMATIVA

Documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
Posibles cambios en los requisitos de los servicios.
Posibles cambios en la ejecución de los procesos.
Actualización de la documentación (registros, formatos) que se generan en la operación y su forma de almacenamiento.



CAPACITACIÓN

Necesidad de generar la capacitación al personal involucrado en la entrega de los servicios.
Mantener la información oficial documentada.
Permanente y ágil comunicación de los lineamientos establecidos a las unidades relacionadas con la atención al usuario.



METAS/RIESGOS

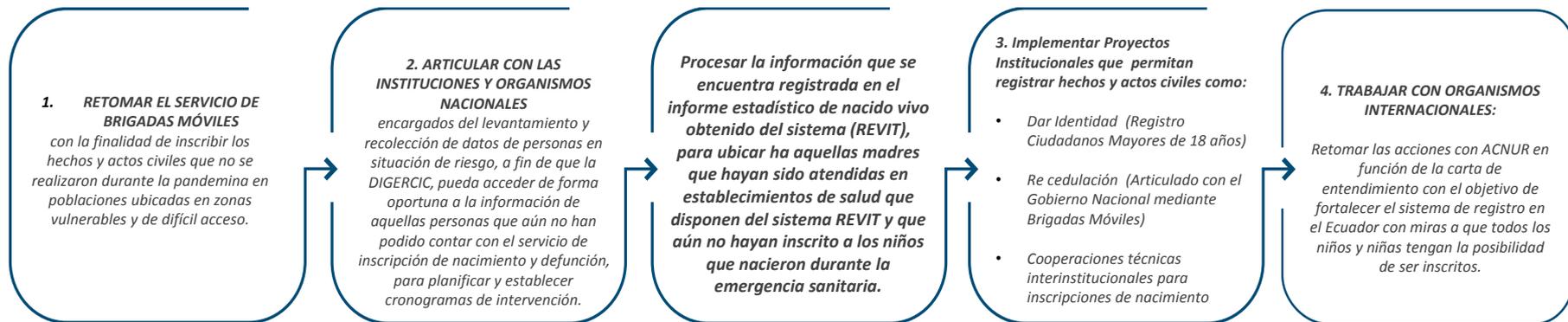
Revisar y de ser necesario actualizar los riesgos institucionales por cada proceso.
Revisar y de ser necesario actualizar las metas de los objetivos e indicadores establecidos y generar planes de acción cuando sea necesario.

PREGUNTAS

1. ¿ Cuáles son las principales actividades esperadas para que el registro civil pueda reparar el impacto de COVID-19?

La incertidumbre que genera la pandemia, ocasiona que las instituciones registrales sean prudentes en la reapertura de sus servicios, ya que se debe precautelar ante todo la salud y bienestar de la ciudadanía, en tal sentido las acciones que están por implementarse son:

ACCIONES POR IMPLEMENTAR

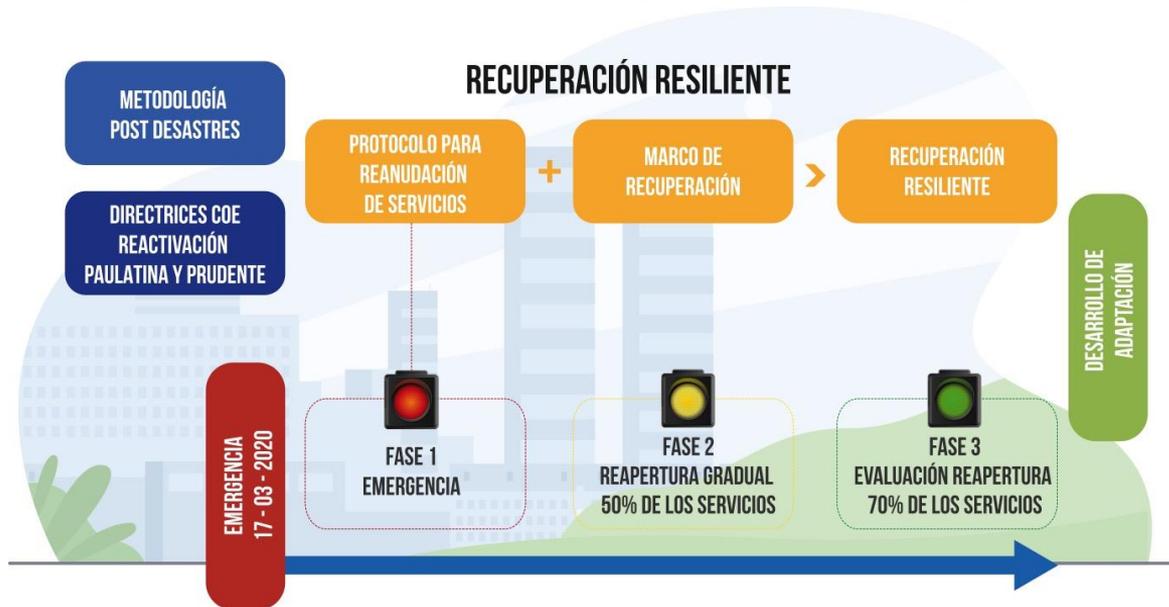


Fortalecer el balcón de servicios online a través de la Agencia Virtual 24 / 7, para que adicional a la emisión de certificados de hechos y actos civiles se mantenga el servicios de “Solicitud de inscripción de defunción en línea”.

PREGUNTAS

2. ¿ A raíz de la pandemia, se tiene planeado desarrollar/modificar planes de contingencia estratégicos y completos, en caso de que en el futuro ocurran emergencias de origen humano o natural que afecten las actividades del registro civil y las estadísticas vitales? ¿Qué elementos incluirían estos planes?

La Institución en casos de emergencia aplica la “*Metodología de Reactivación de Servicios*” que se fundamenta en la “*Recuperación Resiliente*” que permite la “*Adaptación y el Desarrollo*” en este tipo de situaciones, en el caso de la emergencia COVID-19 la metodología utilizada se detalla a continuación:



PREGUNTAS

2. ¿ A raíz de la pandemia, se tiene planeado desarrollar/modificar planes de contingencia estratégicos y completos, en caso de que en el futuro ocurran emergencias de origen humano o natural que afecten las actividades del registro civil y las estadísticas vitales? ¿Qué elementos incluirían estos planes?



EN LA FASE 1 (EMERGENCIA)

La situación de emergencia se presenta y obliga a las instituciones a definir sus protocolos y manuales para garantizar la entrega de servicios, salvaguardando siempre la integridad de los usuarios internos y externos.



EN LA FASE 2 (REAPERTURA GRADUAL DE SERVICIOS)

La situación emergente presenta un marco de recuperación que permite a la institución reactivar gradualmente sus servicios aplicando los Protocolos y Manuales previamente elaborados y aprobados por los diferentes órganos rectores y entidades de control.



EN LA FASE 3 (RECUPERACIÓN RESILIENTE)

La situación emergente ha sido superada gracias a la resiliencia de las instituciones que desarrollan estrategias para adaptarse a la nueva normalidad y garantizar los servicios los ciudadanos.

PREGUNTAS

2. ¿ A raíz de la pandemia, se tiene planeado desarrollar/modificar planes de contingencia estratégicos y completos, en caso de que en el futuro ocurran emergencias de origen humano o natural que afecten las actividades del registro civil y las estadísticas vitales?
¿Qué elementos incluirían estos planes?

Se realizó la vinculación de los servicios por fase de acuerdo a la semaforización establecida por el COE Nacional.



Nota: Actualmente la institución trabaja con la modalidad de agendamientos de turnos por medio de la Agencia Virtual para emisión de servicios de Cedulación, Inscripción de Nacimiento, Matrimonio.

PREGUNTAS

2. ¿ A raíz de la pandemia, se tiene planeado desarrollar/modificar planes de contingencia estratégicos y completos, en caso de que en el futuro ocurran emergencias de origen humano o natural que afecten las actividades del registro civil y las estadísticas vitales? ¿Qué elementos incluirían estos planes?

Los Planes de Contingencia en situaciones de emergencia deben: Garantizar los derechos de registro de hechos y actos civiles, emitir datos estadísticos oportunos y confiables y precautelar la seguridad y bienestar de usuarios internos y externos . Los elementos a considerar para el desarrollo de dichos planes son:



PREGUNTAS

3. A raíz de la pandemia y tomando en cuenta las lecciones aprendidas, ¿Sería necesario revisar el marco legislativo del Registro Civil y las reglamentaciones que lo acompañan? De ser así, ¿En qué sentido?



A raíz de la pandemia se observó que los *“Informes estadísticos de defunción general”*, en ciertos casos, venían con errores de datos esenciales, y para su rectificación es necesario generar un proceso judicial.

ART. 82 Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles-LOGIDAC
“Es causa de nulidad la inscripción y registro realizada en contravención a la LEY cuyo trámite se ventilará en sede JUDICIAL”.

Para un proceso más expedito, **SÍ** sería necesario revisar y clarificar ciertos aspectos que permitan realizar rectificaciones y nulidades sobre hechos y actos civiles que actualmente son competencia privativa del órgano judicial.

Nota: Ecuador ha suscrito y ratificado 57 instrumentos internacionales de derechos humanos, lo que lo convierte en uno de los países con más tratados adaptados e implementados en esta materia, y lo sitúa entre 7 de los 34 países del continente americano que han suscrito absolutamente todas las convenciones interamericanas de derechos humanos.

“Las especies que sobreviven no son las más fuertes, ni las más rápidas, ni las más inteligentes; sino aquellas que se adaptan mejor al cambio” - Charles Darwin-

Lo mismo pasa con las Instituciones, las que se mantienen a lo largo del tiempo aún en épocas de crisis son aquellas que son **resilientes y se adaptan mejor al cambio.**

GRACIAS

vicente.taiano@registrocivil.gob.ec

 Registro Civil Ecuador

 @RegistroCivilec

 Registro Civil Ecuador

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Lenín

