



Respuesta de Emergencia de las Oficinas de Registro Civil e Identificación durante la Pandemia del COVID-19

IMPACTO, BUENAS PRÁCTICAS E INICIATIVAS INNOVADORAS
IMPLEMENTADAS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Respuesta de Emergencia de las Oficinas de Registro Civil e Identificación durante la Pandemia del COVID-19

**IMPACTO, BUENAS PRÁCTICAS E INICIATIVAS INNOVADORAS
IMPLEMENTADAS EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE**

Este documento fue elaborado conjuntamente por la Oficina Regional para las Américas del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y el Programa de Universalización de la Identidad Civil en las Américas (PUICA) del Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE) de la Organización de los Estados Americanos (OEA).

Los argumentos expresados y las opiniones empleadas en este documento corresponden a la autora y no reflejan necesariamente las opiniones oficiales de los países miembros de la OEA o del ACNUR. Los informes, directrices y documentos sobre apatridia del ACNUR pueden consultarse en www.acnur.org.

Este documento es para distribución general. Todos los derechos reservados. Las reproducciones y traducciones están autorizadas, excepto para fines comerciales, siempre que se cite la fuente.

© ACNUR, OEA
Diciembre 2020.

Editoras generales: Estefanía Calderón López, Ana Paola Murillo Nassar.
Autora: Estefanía Calderón López.
Diseño: Gastón Cleiman.

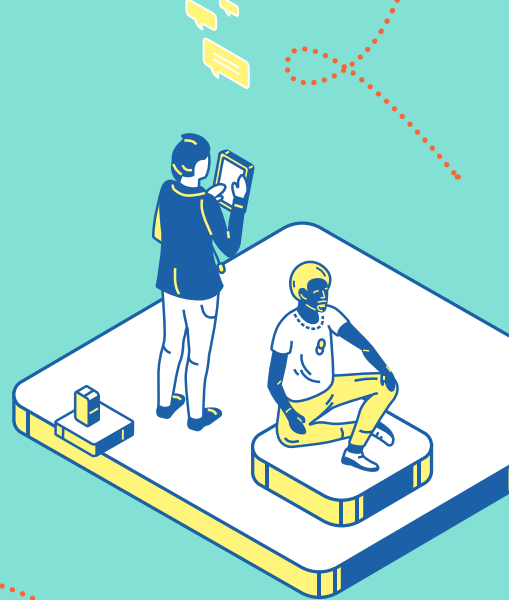
Índice



Acrónimos.....	07
Agradecimientos.....	09
Introducción.....	11
Metodología del estudio.....	13
Impacto del COVID-19 y buenas prácticas adoptadas en la prestación de servicios de registro civil e identificación.....	16
Análisis de la capacidad institucional.....	17
Continuidad de la atención de servicios registrales y de identificación por canales presenciales.....	17
Comunicación y diseminación de información.....	19
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación; y publicación de estadísticas vitales...	21
Gestión presupuestaria.....	22
Planes de contingencia para contextos de emergencia.....	23
Estrategias para la gestión de acumulación de solicitudes de registro de hechos vitales.....	24
Análisis de la gestión y prestación de servicios.....	28
Servicios priorizados por canales presenciales.....	28
Servicios habilitados en línea.....	39
Servicios habilitados telefónicamente.....	41
Servicios habilitados por unidades móviles.....	41
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables.....	42
Análisis de la gestión del recurso humano.....	44
Iniciativas innovadoras en contextos de emergencia.....	49
Conclusiones y recomendaciones.....	59

Anexo - Perfiles de países.....	62
Argentina.....	63
Belice.....	64
Bolivia.....	65
Brasil.....	66
Chile.....	68
Colombia.....	70
Costa Rica.....	72
Ecuador.....	73
El Salvador.....	75
Guatemala.....	76
Haití.....	78
Honduras.....	79
Jamaica.....	80
México.....	81
Panamá.....	83
Paraguay.....	85
Perú.....	86
República Dominicana.....	87
Uruguay.....	88

Acrónimos



ACNUR. Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

ALC. América Latina y el Caribe.

ARPEN. Asociación Nacional de Registradores de Personas Naturales - Brasil.

CLARCEV. Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales.

COMAR. Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados.

CURP. Clave Única de Registro de Población.

DGREC. Dirección General del Registro del Estado Civil - Uruguay.

DIGERCIC. Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación - Ecuador.

DNI. Documento Nacional de Identidad.

DNIC. Dirección Nacional de Identificación Civil - Uruguay.

DPI. Documento Personal de Identificación - Guatemala.

DUI. Documento Único de Identidad - El Salvador.

JCE. Junta Central Electoral - República Dominicana.

OEА. Organización de los Estados Americanos.

OMS. Organización Mundial de la Salud.

ONI. Oficina Nacional de Identificación - Haití.

PUICA. Programa de Universalización de la Identidad Civil en las Américas.

REC. Registro del Estado Civil - Paraguay.

RENAP. Registro Nacional de las Personas - Guatemala.

RENAPER. Registro Nacional de la Personas – Argentina.

RENAPO. Dirección General del Registro Nacional de Población e Identidad - México.

RENIEC. Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – Perú.

RNEC. Registraduría Nacional del Estado Civil - Colombia.

RGD. Departamento del Registrador General – Jamaica.

RNP. Registro Nacional de las Personas – Honduras.

RNPN. Registro Nacional de las Personas Naturales – El Salvador.

SEGIP. Servicio General de Identificación Personal - Bolivia.

SERECI. Servicio de Registro Civil – Bolivia.

SURI. Sistema Unificado de Registro e Identificación.

UNICEF. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

UDAPV. Unidad de atención a Población Vulnerable - Colombia.

VSU. Unidad de Estadísticas Vitales – Belice.

Agradecimientos



La elaboración de este estudio fue posible gracias al financiamiento y apoyo técnico del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), quién ha contribuido al desarrollo de proyectos de colaboración con la Organización de los Estados Americanos (OEA) y el Consejo Latinoamericano y del Caribe de Registro Civil, Identidad y Estadísticas Vitales (CLARCIEV), que apoyan el fortalecimiento de los sistemas de registro civil e identificación en los países de América Latina y el Caribe (ALC), y fomentan la prevención de la apatridia.

Se extiende un especial agradecimiento a los y las Directores (as) y funcionarios(as) públicos de las oficinas de registro civil e identificación, que compartieron información y datos relevantes en medio de un contexto de emergencia desafiante para todos los países. Sus respectivas revisiones y comentarios permitieron analizar cómo el COVID-19 ha afectado en la prestación de sus servicios y cuáles han sido las buenas prácticas e iniciativas innovadoras implementadas para dar respuesta a la emergencia sanitaria. En especial se agradece a: Carolina Von Opiela, Paula Mariana Parisi y Santiago Juan Rodríguez (Argentina); Glenfield Dennison (Belice); Littzy Pacheco y Salvador Romero (Bolivia); Bruna Martins y Sérgio Paulo da Silveira Nascimento (Brasil); Claudia Araya y Sergio Mierzejewski Lafferte (Chile); Alexander Vega Rocha, Jairo Alonso Mena Guerra, Johana Fandiño Casas, y Luis Felipe Murcia (Colombia); Luis Antonio Bolaños Bolaños, y Minor Monge Valverde (Costa Rica); Rodrigo Avilés Jaramillo y Daniela Rodríguez (Ecuador); Linda Amaya de Morán y Federico Guerrero (El Salvador); Rodolfo Arraiga y Juan Ramiro Toledo (Guatemala); Camilus Raynaldo (Haiti); Rogelio Padilla (Honduras); Charlton McFarlane (Jamaica); Liliana Ordoñez, Jorge Leonel Wheatley Fernández y Roberto Zárate (México); Yeremi Barria, Gilberto Estrada y Sharon Sinclair (Panamá); Luis Esquivel (Paraguay); Celia Saravia Bonifacio y Carmen Velarde Koechlin (Perú); Dolores Fernández, Joel Lantigua, y Carolina Ventura (República Dominicana); Adriana Martínez y José Luis Rondán Godoy (Uruguay).

Este documento también cuenta con la valiosa revisión, coordinación y respaldo de la Coordinadora del Programa de Universalización de la Identidad Civil en las Américas (PUICA) de la OEA, Rebeca Omaña Peñaloza, quien colaboró y apoyó para facilitar la obtención de información de los países miembros del CLARCIEV. De manera particular, se agradece y reconoce todas sus contribuciones y comentarios.

Por último, la publicación de este informe no hubiera sido posible sin el respaldo y la colaboración de los miembros del Comité Ejecutivo del CLARCIEV, quienes brindaron su continuo apoyo para la elaboración de este estudio.

Introducción



A partir de febrero de 2020, los primeros casos de la propagación del virus SARS-CoV-2, conocido como COVID-19 (de ahora en adelante COVID-19) comenzaron a reportarse en varios países de ALC, causando que en marzo se declarara una emergencia sanitaria que llevó a establecer medidas de estados de excepción, períodos de cuarentena y aislamiento social, limitando la prestación de los servicios ofrecidos por las distintas entidades de gobierno.

Las oficinas de registro civil e identificación han impulsado reformas y acciones para continuar garantizando el derecho a la identidad, personalidad jurídica y la nacionalidad de todas las personas¹. En el contexto de la pandemia, el rol de las entidades del Estado, encargadas de gestionar la identidad de la población, pasó a ser más relevante por el rol que cumplen en capturar y registrar oportunamente la información de todos los eventos vitales; sobre todo cuando en emergencias sanitarias se requiere contar con datos y estadísticas que les permita a los Estados establecer medidas para mitigar el impacto de la emergencia.

El derecho a la identidad, al reconocimiento de la personalidad jurídica y a la nacionalidad son derechos humanos inderogables². No pueden ser legalmente suspendidos ni aún en estados de excepción. Esto significa que, aún durante la pandemia, los Estados deben adoptar las medidas necesarias para registrar inmediatamente los nacimientos ocurridos en su territorio, así como para otorgar documentos de identidad y nacionalidad³. Es así como, el registro civil y la identificación legal resultan servicios esenciales para asegurar que todas las personas puedan contar con una identidad y ser reconocidas ante la ley.

¹ CLARCIEV. *Primer Encuentro de Directores de Registro Civil e Identificación de Latinoamérica*. Octubre, 2005.

² "La nacionalidad es un derecho fundamental de la persona humana [...] y es inderogable de conformidad con el artículo 27 de la Convención". *Ibid.* Pár. 136.

³ "Los servicios de registro de nacimientos [...] deben considerarse un "servicio esencial" y deben continuar operando, con modificaciones temporales en los acuerdos operacionales, según sea necesario y apropiado." ACNUR. [El impacto de COVID-19 en las poblaciones apátridas: recomendaciones de políticas y buenas prácticas](#). 7 de mayo del 2020.

En contextos de emergencia, el inadecuado funcionamiento de las oficinas de Registro Civil e Identificación puede conducir a aumentar los casos de registro tardío de hechos vitales, aumentar las tasas de subregistro de nacimiento. De esta manera, para ciertas poblaciones vulnerables, entre ellas las personas en movilidad humana, el riesgo de apatridia aumenta. Asimismo, afecta en la producción y publicación oportuna de estadísticas vitales. Contar con una identificación legal en contextos de emergencia resulta una necesidad para que los individuos puedan acceder a servicios públicos y privados como programas de cobertura de salud o programas especiales de asistencia humanitaria y financiera que, durante la pandemia, se han promovido para aliviar el impacto económico y social en los individuos y familias afectadas.

Adicionalmente, los Estados requieren apoyarse de la información administrada por los registros civiles para la formulación adecuada de políticas públicas. La

importancia de generar estadísticas vitales completas, precisas y oportunas, a partir del sistema de registro civil, es de vital importancia para evaluar las características de la población con fines de planificación y evaluación de programas y proyectos⁴. Sin embargo, para apoyar en el análisis de los impactos de la emergencia sanitaria en la población, los registros civiles requieren coordinar con otras instituciones del Estado, como el Ministerio de Salud o el Instituto Nacional de Estadísticas, para fomentar el registro oportuno de nacimientos y defunciones, y contar con información que contribuya con la formulación de protocolos requeridos para el adecuado manejo de la pandemia.

Es así como uno de los principales pilares para brindar una respuesta humanitaria eficaz y oportuna en contextos de emergencia, es contar con un adecuado funcionamiento de los sistemas de registro civil, identificación y estadísticas vitales⁵. Sobre todo, porque las personas requieren contar con herramientas y documentos que les faciliten probar su identidad para acceder a los distintos servicios públicos y privados. Del mismo modo, los niños y niñas que han nacido en este contexto de emergencia requieren seguir siendo registrados y adquiriendo sus certificados de nacimiento, evitando así mayores riesgos de protección. La falta de un documento de identidad legal genera exclusión, perpetuando paulatinamente las condiciones de pobreza⁶.

Para que las oficinas de registro civil e identificación puedan mantenerse operativas en contextos de emergencia, se requiere que éstas cuenten con una capacidad institucional robusta que les permita proponer planes de acción inmediatos para que la prestación de sus servicios sea continua e ininterrumpida. Para esto, es necesario fortalecer las capacidades técnicas, humanas y de infraestructura de las instituciones registrales. La adecuada respuesta de los registros civiles y oficinas de identificación en estos contextos depende, en gran medida, de la capacidad de la entidad a adaptarse a circunstancias constantemente cambiantes, responder a la demanda sobre servicios específicos, adaptar sus sistemas y flexibilizar sus procedimientos ajustándose a la realidad y las necesidades del contexto de emergencia, siempre que éstos puedan estar alineados con la normativa vigente⁷.

Ante esto, los registros civiles y oficinas de identificación deben ser considerados como un servicio esencial, en el que puedan seguir operando no solo durante el periodo que dure la pandemia del COVID-19, si no también ante cualquier otro futuro contexto de emergencia. Para esto, los Estados requieren plantear estrategias innovadoras y flexibilizar los procedimientos de registro de nacimientos, defunciones y otorgamiento de documentación para lograr que los servicios de registro civil e identificación continúen ofertándose en el contexto de esta emergencia sanitaria. También deben establecer medidas de mitigación para evitar el riesgo de propagación del COVID-19. Las medidas adoptadas a su vez no deben impedir que los hechos vitales no se registren en lo absoluto.

La Fuerza de Tarea sobre la Agenda de Identidad Legal de las Naciones Unidas, enfocada en promover e implementar la Agenda de Identidad Legal, ha recomendado a los registros civiles y oficinas de identificación tomar en cuenta las siguientes acciones en medio de la pandemia⁸:

⁴ United Nations. [Handbook on Civil Registration and Vital Statistics Systems: Management, Operation and Maintenance](#). Revision 1. New York. 2018. Pág. 72.

⁵ United Nations. [Handbook on Civil Registration and Vital Statistics Systems: Management, Operation and Maintenance](#). Revisión 1. New York. 2018. Pág. 53.

⁶ Harbitz, Mia y Tamargo, María del Carmen. [El Significado de la identidad legal en situaciones de pobreza y exclusión social](#). Nota técnica. Julio, 2009.

⁷ United Nations Legal Identity Agenda Task Force. [Maintaining Civil Registration and Vital Statistics during the COVID-19 pandemic](#). April, 2020. Acceso: 06 de junio de 2020.

⁸ Ídem.

- Desarrollar guías operativas sencillas para que los funcionarios y usuarios estén informados sobre los cambios que se están realizando y las nuevas modalidades de atención;
- Modificar los reglamentos operativos para que los mismos se adapten al nuevo contexto, simplificando procesos, disminuyendo la solicitud de requisitos y asegurando que la inscripción de hechos vitales sea óptima;
- Plantear modalidades de servicios alternativos para responder a los cambios en el volumen de la solicitud de inscripción de hechos vitales;
- Promover iniciativas como la provisión de servicios de registro civil en línea, para la población que cuente con conectividad y establecer otras modalidades de servicio para la población que vive en zonas lejanas y con limitada o nula conectividad;
- Proponer subsidios, eliminar tarifas y ampliar los plazos para la inscripción de hechos vitales, promoviendo el acceso universal al registro civil;
- Mantener canales de comunicación propicios para que la población pueda mantenerse informada de los cambios promovidos por el registro civil;
- Garantizar la provisión recurrente de material e insumos de protección al personal para todo el personal y oficinas regionales;
- Garantizar la privacidad y confiabilidad de los datos en la captura de información y publicación de estadísticas;
- Coordinar con otras entidades del Estado para el adecuado manejo de la emergencia.

Dado que en la región las oficinas de registro civil e identificación han tenido un rol activo en garantizar que todas las personas tengan acceso a una identidad jurídica, el ACNUR, en coordinación con el PUICA de la OEA y el CLARCIEV plantearon realizar un estudio regional que compila y sistematiza el impacto, las medidas adoptadas y las iniciativas innovadoras implementadas durante la respuesta de emergencia de las oficinas de registro civil e identificación durante la pandemia del COVID-19.

Metodología del Estudio

El presente documento contiene una revisión y análisis exhaustivo sobre tres áreas generales:

- **El impacto del COVID-19 en la prestación de servicios** de los registros civiles y oficinas de identificación de ALC;

- **Las buenas prácticas** puestas en marcha por las oficinas de registro civil e identificación;
- **Las iniciativas innovadoras** impulsadas para garantizar el registro continuo de hechos vitales y otorgamiento de documentos de identidad que prueben la nacionalidad, en contextos de emergencia.

Para recopilar esta información se desarrolló una herramienta interactiva de monitoreo que contiene veinte indicadores comunes a todos los países que aseguran una compilación uniforme, sistemática y continua de información en línea con los estándares globales. Se documentó la información proporcionada por las oficinas de registro civil e identificación de marzo a octubre de 2020 sobre: (i) las modificaciones normativas e institucionales; (ii) la priorización y continuidad sobre la prestación de servicios de registro civil e identificación; y (iii) los planes estratégicos y de contingencia para responder a la emergencia sanitaria.

A los efectos de este análisis se obtuvo información de 19 de los 21 países miembros del CLARCIEV, incluidos: la República de Argentina (Argentina), Belice, el Estado Plurinacional de Bolivia (Bolivia), la República Federativa de Brasil (Brasil), la República de Chile (Chile), la República de Colombia (Colombia), la República de Costa Rica (Costa Rica), la República del Ecuador (Ecuador), la República de El Salvador (El Salvador), la República de Guatemala (Guatemala), la República de Haití (Haití), la República de Honduras (Honduras), Jamaica, los Estados Unidos Mexicanos (México), la República de Panamá (Panamá), la República de Paraguay (Paraguay), la República del Perú (Perú), la República Dominicana y la República Oriental del Uruguay (Uruguay). Como fuente primaria de información se realizaron solicitudes puntuales de información, entrevistas y recopilación de datos a los y las representantes de las oficinas de registro civil e identificación. Adicionalmente, estos validaron la información presentada en este documento.

Cabe señalar que en el caso de las oficinas de registro civil de **Argentina, Brasil, El Salvador y México** las solicitudes de información se realizaron únicamente a los representantes de las entidades nacionales centrales que coordinan actividades con los registros civiles provinciales, municipales y entidades federativas.

Los resultados detallados en el presente reporte también forman parte de la herramienta interactiva de monitoreo que se encuentra publicada en la página web del CLARCIEV⁹.

⁹ Mayor información en www.clarciev.com.

Tabla 1. Países y entidades de registro civil e identificación que forman parte del análisis

PAÍS	NOMBRE DE LA ENTIDAD
Argentina	Registro Nacional de la Personas (RENAPER)
Belice	Unidad de Estadísticas Vitales (VSU, por sus siglas en inglés)
Bolivia	Servicio de Registro Civil (SERECI) Servicio General de Identificación Personal (SEGIP)
Brasil	Asociación Nacional de Registradores de Personas Naturales (ARPEN – Brasil)
Chile	Servicio de Registro Civil e Identificación
Colombia	Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC)
Costa Rica	Dirección General del Registro Civil
Ecuador	Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC)
El Salvador	Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN)
Guatemala	Registro Nacional de las Personas (RENAP)
Haití	Oficina Nacional de Identificación (ONI)
Honduras	Registro Nacional de las Personas (RNP)
Jamaica	Departamento del Registrador General (RGD, por sus siglas en inglés)
México	Dirección General del Registro Nacional de Población e Identidad (RENAPO)
Panamá	Tribunal Electoral Dirección Nacional de Registro Civil Dirección Nacional de Cedulación
Paraguay	Registro del Estado Civil (REC)
Perú	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)
República Dominicana	Junta Central Electoral (JCE)
Uruguay	Dirección General del Registro del Estado Civil (DGREC) Dirección Nacional de Identificación Civil (DNIC)

I.

Impacto del COVID-19 en la Prestación de Servicios de Registro Civil e Identificación



¹⁰ Organización Mundial de la Salud. [Actualización de la Estrategia frente a la COVID-19](#), 14 de abril de 2020.

¹¹ Argentina. [Decisión Administrativa 450/2020](#), del 03 de abril de 2020.

¹² Belice. [Medidas adoptadas por el Procurador General ante el COVID-19](#), del 23 de marzo de 2020.

¹³ Bolivia. [Decreto supremo No. 4199](#), del 21 de marzo de 2020.

¹⁴ Brasil. [Instrucción Normativa No. 21](#), del 16 de marzo de 2020.

¹⁵ Chile. [Oficio del Gabinete Presidencial No. 003](#), del 16 de marzo de 2020.

¹⁶ Colombia. [Decreto 457](#), del 22 de marzo de 2020.

¹⁷ Costa Rica. [Decreto Ejecutivo No. 42227](#), del 16 de marzo de 2020.

¹⁸ Ecuador. [Decreto Ejecutivo No. 1017](#), del 16 de marzo de 2020.

¹⁹ El Salvador. [Decreto Legislativo No. 599](#), del 14 de marzo de 2020.

²⁰ Guatemala. [Decreto Gubernativo No. 5-2020](#), del 05 de marzo de 2020.

²¹ Jamaica. [Orden No. 2 de la Gestión de Desastres y Riesgos](#), del 24 de marzo de 2020.

²² México. [Acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2](#), del 31 de marzo de 2020.

²³ Paraguay. [Decreto No. 3.456/2020](#), del 16 de marzo de 2020.

²⁴ Uruguay. [Decreto No. 93/2020](#), del 13 de marzo de 2020.

En la región, las oficinas de registro civil e identificación son las entidades del Estado encargadas en registrar todos los hechos vitales y emitir los documentos de identidad que prueben la nacionalidad. Tras la alerta de pandemia emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en la región se empieza a establecer una serie de regulaciones y medidas para contener la propagación del COVID-19, incluyendo períodos de cuarentena y aislamiento social, restricciones de viaje, cierre de fronteras, restricciones en la oferta de servicios, protocolos de bioseguridad, entre otros. En su mayoría, dichas medidas responden a las recomendaciones emitidas por la OMS indicando que los países requieren establecer acciones tempranas para mantener el resto de servicios sanitarios y sociales básicos para todos, garantizar la continuidad de los servicios relacionados con la cadena alimentaria, los servicios públicos y la fabricación de suministros médicos¹⁰.

Ante este escenario, los Estados emitieron distintos decretos para determinar aquellos servicios del sector público que se considerarían esenciales mientras dure el período de cuarentena y la emergencia sanitaria. Las oficinas de registro civil e identificación estuvieron incluidas en dichas disposiciones, afectando el modelo de gestión para ofrecer servicios a la población. Como se señaló anteriormente, en contextos de emergencia, es necesaria la declaración del servicio de registro civil e identificación como esencial para garantizar la continuidad de la inscripción de hechos vitales y acceso a la identidad, previniendo que la población, principalmente la más vulnerable, quede restringida o excluida de acceder a cualquier programa de salud, social o económico que se puede promover durante las emergencias.

Los países que declararon los servicios de registro civil e identificación como esenciales fueron: **Argentina¹¹, Belice¹², Bolivia¹³, Brasil¹⁴, Chile¹⁵, Colombia¹⁶, Costa Rica¹⁷, Ecuador¹⁸, El Salvador¹⁹, Guatemala²⁰, Haití, Jamaica²¹, México²², Paraguay²³ y Uruguay²⁴**. Sin embargo, esto no garantizó que todos los servicios se hayan ofrecido en su totalidad para responder a la demanda. A continuación, se detallan los impactos en la capacidad institucional, gestión y prestación de servicios, y gestión del recurso humano que se evidenció desde la declaración de emergencia sanitaria.

Análisis de la capacidad institucional

Se entiende por capacidad institucional a la capacidad administrativa y política que poseen las entidades para establecer objetivos y alcanzar sus metas de gestión, enfocadas a operar más eficientemente y fortaleciendo la rendición de cuentas²⁵. En el caso de las oficinas de registro civil e identificación, la capacidad institucional se evalúa al analizar las estrategias diseñadas para adaptarse al nuevo contexto de la pandemia y las modificaciones en la prestación de los servicios.

Para analizar la capacidad institucional de las oficinas de registro civil e identificación en el contexto de la pandemia, se indagó sobre la continuidad de la prestación de servicios por canales presenciales, los medios utilizados para diseminar información respecto a los cambios operativos, la coordinación interinstitucional para la promoción de la inscripción de hechos vitales y publicación de estadísticas vitales, y la gestión presupuestaria. También se evaluó si los países formularon planes de contingencia para contextos de emergencia y si han formulado estrategias para la gestión de acumulación de solicitudes de registro de hechos vitales.

Continuidad de la atención de servicios registrales y de identificación por canales presenciales

En el mes de marzo de 2020 todos los países de la región emitieron medidas para contener la propagación de la pandemia; llevando a que en algunos países se priorice aquellos servicios que podrían continuar tramitándose por canales presenciales, es decir directamente en las oficinas. A partir de la declaración de emergencia, **Argentina, El Salvador, Honduras, Panamá, Perú** y **República Dominicana** suspenden temporalmente la prestación de los servicios por lo que resta del mes de marzo. Para el mes de abril la atención por canales presenciales se retomó en **Argentina**; para junio en **Honduras, Panamá**²⁶, y **República Dominicana**; y para julio en **Perú**.

En su mayoría, los servicios priorizados fueron el registro de nacimientos y defunción, seguidos por la emisión del documento de identidad. Como se muestra en el gráfico 1, cada país determinó qué servicio se estaría ofreciendo en las oficinas a lo largo del periodo de emergencia analizado.

²⁵ OECD. *Supporting Capacity Development in PFM – A Practitioner's Guide*. Volumen I. 2011. Pag 12-13

²⁶ En marzo de 2020, Panamá ordena el cierre de sus oficinas, ofreciendo únicamente el servicio de entrega de cédulas dos veces por semana. En el mes de abril y mayo de 2020 la Dirección Nacional de Cedulación habilitó el servicio de entregas de duplicados y renovaciones de la cédula de identidad, realizando la solicitud en la página web institucional.

GRÁFICO 1. Servicios Priorizados en las Oficinas del Registro Civil e Identificación²⁷

PAÍS/MES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Argentina		  						
Belice	 							
Bolivia								
Brasil	 							
Chile	  							
Colombia	 							
Costa Rica	  							
Ecuador								
El Salvador								
Guatemala	  							
Haití	  							
Honduras				 				
Jamaica	 							
México ²⁸	 							
Panamá				  				
Paraguay			 					
Perú					  			
República Dominicana				  				
Uruguay	  							

 Registro de nacimiento
  Registro de defunción
  Emisión del documento de identidad

Fuente: elaboración propia

²⁷ No se incluye las oficinas auxiliares habilitadas en centros hospitalarios o morgues.

²⁸ Chiapas y Veracruz fueron las únicas oficinas de Registro Civil que suspendieron su atención entre marzo y mayo de 2020, en el resto del país se priorizó el registro de nacimiento y defunciones desde la declaratoria de emergencia.

Como se indica en el gráfico anterior, **Bolivia, Ecuador y Paraguay** priorizaron el registro de defunciones desde la declaración de la pandemia, suspendiendo parcialmente los demás servicios. **Belice, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Guatemala, Haití, Jamaica, México y Uruguay** continuaron ofreciendo los servicios de registro de nacimiento, defunción y documentación en algunas de sus oficinas, sin interrumpir la atención al público; mientras que los demás países retomaron la atención al público paulatinamente. En la [siguiente sección](#), sobre el análisis de la gestión y prestación de servicios, se brinda mayor detalle sobre los servicios priorizados entre marzo a octubre de 2020.

Comunicación y diseminación de información

La comunicación de la administración pública es un elemento clave para mantener informada a la población, y promover la transparencia y rendición de cuentas. Hoy en día, los Estados tienen la oportunidad de poder comunicar cualquier cambio administrativo por distintos medios de comunicación, adecuándose a las nuevas exigencias de la población; sobre todo, cuando en contextos de emergencia, se requiere contar con información precisa y oportuna. Atender las necesidades informativas de las personas, adaptarse a sus exigencias, necesidades diferenciadas y a sus nuevos hábitos de información, ofrecer una información personalizada adaptada a las necesidades de los usuarios, son algunas de las particularidades que hoy en día las entidades de gobierno deben considerar al momento de diseminar información sobre sus servicios²⁹. Es así que es de vital importancia que las entidades puedan contar con estrategias de comunicación sobre todo para informar sobre los cambios operativos que las instituciones realizan y que pueden afectar la prestación del servicio.

Las acciones de comunicación y el manejo adecuado de información son elementales en todo proceso de gestión y reducción de riesgos ante emergencias; principalmente porque la producción y circulación oportuna y precisa de información contribuye a generar confianza y credibilidad³⁰. **Todas las oficinas de registro civil e identificación** que forman parte de este estudio plantearon modificaciones en la prestación de sus servicios y los mismos se diseminaron mayoritariamente por las redes sociales, incluyendo Twitter, Facebook e Instagram. Otro medio que sirvió para informar a la población fue la página web institucional de cada entidad. Únicamente **Belice y Haití** reportaron que hacen uso limitado de la página institucional, pues la población está más activa en las redes sociales. Para **Argentina, Brasil y México**, en los cuales la función del registro civil está a cargo de municipios, provincias o entidades federativas, los organismos nacionales de coordinación incluyeron información en sus páginas web sobre cómo los usuarios podrían comunicarse con cada oficina local.

²⁹ Gómez, Carmen. [Las nuevas formas de comunicación de la Administración Pública](#). Universidad de Málaga. Pág. 109.

³⁰ Organización Panamericana de la Salud. [Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres. Guía para equipos de respuesta](#). 2009. Pág. 13.

Bolivia, Guatemala y Panamá activaron líneas de WhatsApp para responder consultas; y todos los países, con excepción de **El Salvador, Honduras y República Dominicana**, publicaron varios boletines de prensa con las modificaciones planteadas por cada oficina. También **Chile, Colombia, Guatemala y Honduras** incluyeron un chat en línea o chatbot en sus páginas web para responder a las dudas de los usuarios. Finalmente, **Argentina, Colombia, Guatemala, México y Perú**

reportaron mantener activas líneas de comunicación con autoridades locales y líderes comunitarios para coordinar la apertura de oficinas y futura realización de brigadas móviles.

GRÁFICO 2. Medios de comunicación utilizados por las oficinas de registro civil e identificación para informar sobre los cambios planteados en la prestación de servicios durante la emergencia sanitaria

	REDES SOCIALES	PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	WHATSAPP	BOLETINES DE PRENSA	CHATS ONLINE	LÍDERES LOCALES
Argentina	●	●		●		●
Belize	●			●		
Bolivia	●	●	●	●		
Brasil	●	●		●		
Chile	●	●		●	●	
Colombia	●	●		●	●	●
Costa Rica	●	●		●		
Ecuador	●	●		●		
El Salvador	●	●				
Guatemala	●	●	●	●	●	●
Haití	●	●		●		
Honduras	●	●			●	
Jamaica	●	●		●		
México	●	●		●		●
Panamá	●	●	●	●		
Paraguay	●	●		●		
Perú	●	●		●		●
Rep. Dominicana	●	●				
Uruguay	●	●		●		

Fuente: elaboración propia

Principalmente, la información diseminada se concentró en: (i) las nuevas modalidades de atención al público incluyendo cambios en los horarios de atención; (ii) las oficinas habilitadas para la atención al público; (iii) la extensión sobre los plazos administrativos³¹; y (iv) los cambios en los trámites, procedimientos y requisitos³². Así también, **Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Jamaica, México, Panamá, Perú y Uruguay** diseminaron información sobre los nuevos servicios, concentrándose, en su mayoría, en la promoción de los servicios habilitados en línea. Por otro lado, **Belice, Brasil, Chile, Ecuador y Panamá** diseminaron información respecto a los eventos vitales registrados; mientras que la publicación de Estadísticas Vitales estuvo a cargo de otras entidades del Estado.

Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación; y publicación de estadísticas vitales

La coordinación interinstitucional promueve el desarrollo de políticas públicas y programas de desarrollo, buscando sinergias entre las distintas instituciones para establecer, delimitar y optimizar acciones de apoyo conjunto que permita mejorar el impacto de las intervenciones que se puedan realizar. La coordinación interinstitucional también facilita la colaboración intersectorial promoviendo un óptimo manejo de los recursos públicos. En el caso de los registros civiles y oficinas de identificación, la coordinación interinstitucional es primordial para impulsar actividades que promuevan el derecho a la identidad legal. En este sentido, el Ministerio de Salud y las entidades a cargo de los programas sociales han sido tradicionalmente grandes aliados para las oficinas registrales.

Durante la emergencia sanitaria, la coordinación interinstitucional pasó a ser aún más relevante. Varios países crearon comisiones de emergencia con la finalidad de brindar directrices a todas las entidades del sector público y privado para el adecuado manejo de la pandemia. Pero así mismo, se reactivaron acuerdos de colaboración entre instituciones para establecer planes de acción. En el caso de los registros civiles, la coordinación con los Ministerios de Salud se enfocó en determinar el funcionamiento de las oficinas registrales en hospitales. Se observó que los hospitales que fueron clasificados o destinados para el tratamiento de pacientes con COVID-19, solicitaron el cierre temporal de las oficinas auxiliares de Registro Civil que se encontraban en dichas instalaciones. Del mismo modo, en países como **Chile, Costa Rica, Ecuador, Honduras, Jamaica, México y Panamá** se establecieron mesas de trabajo con las autoridades sanitarias para definir protocolos y procedimientos especiales para el registro de nacimientos y defunciones.

³¹ Únicamente para los países que extendieron los plazos administrativos para el registro de hechos vitales, y la vigencia del documento de identidad.

³² Únicamente para los países que plantearon cambios en los procedimientos y requisitos sustantivos para el registro de hechos vitales o emisión del documento de identidad.

Por otro lado, para facilitar el registro de defunciones **Chile, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, República Dominicana y Uruguay** reportaron haber coordinado acciones con los institutos de ciencias forenses, morgues y funerarias. Mientras que **Argentina, Ecuador, El Salvador, Honduras y Perú** crearon mecanismos alternativos para facilitar la verificación de la identidad de los beneficiarios de los bonos y ayudas financieras otorgadas por los Gobiernos en torno a la pandemia. Para esto se coordinó con las instituciones encargadas de los programas sociales y económicos a fin de que acepten como documento válido de

identificación, los certificados de constancia del documento de identidad para las personas que hubiesen extraviado sus documentos. Cabe señalar, que dichos certificados también facilitaron el acceso a otros servicios.

Respecto a las estadísticas vitales, con la finalidad de apoyar a los institutos nacionales de estadísticas en la producción de datos precisos, los registros civiles requieren contar con sistemas robustos que les permita gestionar la inscripción de los hechos vitales y responder a la demanda de eventos, sobre todo en contextos de emergencia sanitaria cuando se estima que podrá suscitarse un incremento en el número de defunciones. De acuerdo a la información proporcionada por los países que forman parte de este estudio, se encontró que **Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Panamá, Perú y República Dominicana** han coordinado acciones entre el Ministerio de Salud, el Instituto Nacional de Estadísticas y los Registros Civiles para la producción y publicación de estadísticas vitales. **Guatemala y Honduras** coordinan únicamente con el Instituto Nacional de Estadísticas. Mientras que en **Argentina, Belice, El Salvador, Jamaica, Paraguay y Uruguay** la publicación de estadísticas vitales se coordina entre el Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Estadísticas Vitales.

Gestión presupuestaria

La pandemia de COVID-19 se dio cuando la mayoría de los países de la región apenas empezaban a ejecutar el presupuesto asignado para el año 2020. Desde entonces, varios Estados se vieron en la necesidad de realizar ajustes fiscales para dar respuesta a la emergencia sanitaria. Dichos ajustes se evidenciaron en la creación de presupuestos complementarios, modificaciones al presupuesto general, uso del fondo de reservas para contingencias y decretos de emergencia³³. Los ajustes planteados también afectaron a las oficinas de registro civil e identificación. **Belice, Bolivia, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay** informaron sobre recortes en la asignación presupuestaria; que no solo ha afectado a las oficinas registrales y de identificación, sino también a las demás entidades del Estado. De la misma manera, varias entidades indicaron una disminución en las recaudaciones debido a la suspensión temporal de servicios que generan ingresos a las entidades; y a que las personas dejaron de acercarse a las oficinas pues en algunos casos la ampliación de plazos administrativos exoneró la obtención del documento de identidad, que suele ser el servicio que más recaudación genera.

Entre los países que señalaron una disminución en sus recaudaciones está **Argentina, Belice, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay**. Los únicos países que no reportaron ningún recorte en su presupuesto fueron **Haití, México y República Dominicana**.

Si bien, no se puede determinar con certeza cómo dichos recortes impactarán a la provisión de servicios, se anticipa que los planes de trabajo de las oficinas de registro civil e identificación se vean afectados. Una de las principales preocupaciones mencionadas por algunos países apunta a la priorización de servicios especiales que atienden a la población vulnerable. En condiciones habituales, los

³³ Fondo Monetario Internacional. *Elaboración de presupuestos en tiempos de crisis: Guía para preparar el presupuesto de 2021*. 28 de junio de 2020. Pág. 1.

registros civiles programan giras o brigadas móviles periódicas para atender a la población que habita en zonas rurales y de difícil acceso. Estas actividades podrían verse comprometidas eventualmente si no se cuenta con los suficientes recursos para su programación.

Planes de contingencia para contextos de emergencia

Se entiende como plan de contingencia a las líneas de acción y medidas que plantean las instituciones para contener una emergencia y seguir operando, disminuyendo los riesgos asociados a dicho evento. Para la formulación de dichos planes, los Estados requieren determinar el tipo de acontecimiento emergente, ya que no todos los desastres son similares. Las Naciones Unidas distingue dos tipos de emergencia: los desastres instantáneos y los desastres prolongados³⁴.

Los desastres instantáneos se refieren a la ocurrencia de eventos que causan destrucción y daños inmediatos, como terremotos, tsunamis, inundaciones o similares. Ante estas circunstancias, el plan de contingencia requiere centrarse en establecer lineamientos de procedimientos abreviados para el registro de hechos vitales; enviar oficiales de registro civil a la zona del desastre; y establecer oficinas itinerantes en la zona de la emergencia. Los desastres prolongados hacen referencia a situaciones que se extienden por un periodo prolongado de tiempo, como pueden ser las pandemias o epidemias. Por lo tanto, se debe considerar el desarrollo de planes de contingencia en los se establezcan: (i) ajustes en el marco legislativo para adecuar los servicios al contexto de la emergencia; (ii) soluciones e iniciativas que permitan asegurar el funcionamiento del Registro Civil, considerando las restricciones del jornadas laborales, número de personal disponible, y medidas de protección; y (iii) clasificación del registro civil como servicio esencial, a fin de que las oficinas cuenten con los recursos adecuados para poner en marcha las actividades establecidas en los planes de contingencia³⁵.

En el contexto del COVID-19, los planes de contingencia se enmarcaron en la respuesta del Estado tanto para la identificación de casos sospechosos o confirmados de COVID-19, como para la prevención de la propagación del virus. Si bien estas medidas fueron altamente necesarias para responder inicialmente a la emergencia sanitaria, es recomendable que las entidades del Estado establezcan planes a mediano y largo plazo para continuar proveyendo servicios públicos durante el tiempo que la emergencia se prolongue.

Para este estudio, de los 19 países, únicamente 7 señalaron contar con planes de contingencia específicos para continuar ofreciendo sus servicios en contextos de emergencia como se muestra en el gráfico 3.

³⁴ Mrkić, Srdjan. *Civil registration: Maintaining international standards in emergencies*. United Nations Legal Identity Task Force New York. October, 2020. Pág. 18.

³⁵ *Ibid.* Pág. 18 – 19.

Gráfico 3. Plan de Contingencia de las Oficinas de Registro Civil e Identificación

PAÍS	PLAN DE CONTINGENCIA ESPECÍFICO PARA CONTEXTOS DE EMERGENCIA
Brasil	Disposición sobre el funcionamiento de las notarías y oficinas registrales durante la emergencia sanitaria en el que se determinan los mecanismos y herramientas de las que se podrán hacer uso para la atención al usuario³⁶.
Chile	- Plan Operativo Preventivo Coronavirus COVID-19, que incluye una serie de lineamientos para continuar ofreciendo todos los servicios a la ciudadanía. - Plan Estratégico de Emergencia, enfocado en resguardar la salud de las personas, funcionarios y servidores del Estado, y continuar atendiendo las necesidades de la ciudadanía de acuerdo con la demanda de los servicios registrales.
Ecuador	Protocolo de reanudación de servicios de la DIGERCIC, cuyo objetivo es plantear alternativas de operación en las agencias del Registro Civil para la entrega de servicios en estado de emergencia y post emergencia sanitaria³⁷.
Guatemala	Plan de Contingencia Coronavirus COVID-19 del RENAP, para asegurar que todos los servicios se continúen ofreciendo sin interrupciones.
Honduras	Plan de apertura inteligente de las oficinas del RNP, tomando en consideración los criterios técnicos para el manejo del volumen de trámites, la disponibilidad de personal, y la priorización de servicios.
Paraguay	Plan de levantamiento gradual del aislamiento preventivo general, conocido como la Fase 1 de la Cuarentena Inteligente, en el que se establece medidas complementarias respecto a la atención de los servicios públicos³⁸.
Perú	- Plan de reapertura de agencia, siguiendo el protocolo de bioseguridad y según los casos reportados por departamentos. - Plan institucional contra el COVID-19, que permite disponer de presupuesto para las adecuaciones de las oficinas y contar con todos los insumos de bioseguridad. - Plan Re-Activa RENIEC, cuyo componente operativo incluye la apertura de oficinas registrales y la creación de nuevos servicios en línea.

Fuente: elaboración propia

Es necesario indicar que los planes de contingencia descritos en el gráfico anterior, no solo se centran en los protocolos de bioseguridad, los mismos que fueron implementados en todas las oficinas de los registros civiles e identificación que conforman este estudio, sino también en criterios y acciones específicas para promover la reapertura de oficinas y responder a la demanda de servicios.

³⁶ Brasil. [Provimento No. 95](#) del 01 de abril de 2020.

³⁷ Ecuador. [Protocolo de reanudación de servicios de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cédulación](#). Plan de acción. Abril de 2020.

³⁸ Paraguay. [Resolución No. 187/2020](#), del 03 de mayo de 2020.

Estrategias para la gestión de acumulación de solicitudes de registro de hechos vitales

Considerando los impactos de una pandemia, se espera que el número de defunciones aumente en los países; y en el caso del COVID-19, los gobiernos tuvieron

que prepararse para dar respuesta a un eventual incremento de fallecimientos. Las medidas de aislamiento social, los períodos prologados de cuarentena, las restricciones en movilidad y el cierre temporal de algunas oficinas auxiliares de registro civil e identificación, han llevado a pensar que la tasa de registro tardío, tanto de nacimientos como de defunciones, se ha elevado lo que potencialmente podría incrementar la tasa de subregistro. Si bien, dichas estimaciones aún son preliminares, ya que en varios de los países se planteó una extensión en los plazos administrativos, las cifras publicadas por los registros civiles muestran que principalmente en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020, el porcentaje de eventos vitales registrados oportunamente ha decrecido en comparación con los datos del año 2019. De la información que los países pudieron compartir, se evidencia una disminución de inscripciones de nacimiento para el 2020, en comparación con el año anterior, como se muestra en el gráfico 4.

GRÁFICO 4. Porcentaje del Registro de Nacimientos en el 2020 en comparación con el 2019, dentro del periodo señalado

MES/PAÍS	BOLIVIA	COLOMBIA	ECUADOR	HONDURAS	PARAGUAY
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril	-34%	-25%	-33%	-59%	-32%
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					

Fuente: elaboración propia

Adicionalmente, **Colombia** reporta que los nacimientos que se han dado en las comunidades, fuera de los centros hospitalarios, son aquellos que no se están reportando a tiempo. **Costa Rica** indica que, si bien aún no se puede determinar una disminución en el registro oportuno de eventos vitales, si se ha detectado un retraso en el tiempo que los progenitores se toman para realizar la inscripción del hecho. Por ejemplo, en el 2019 el 100% de los nacimientos ocurridos en hospitales se registraban en los primeros 5 días. Ahora, solamente el 89,6%. En **El Salvador** todavía no se han digitalizado los registros realizados por las municipalidades que realizan las inscripciones manualmente, pero para el primer semestre del 2020, de los nacimientos reportados por el Ministerio de Salud, solamente el 1,8% cons-

tan como inscritos en la base de datos del RNPN. En **Guatemala**, de acuerdo a la planificación de registro de hechos vitales que se proyectó entre marzo a agosto del 2020, se reporta una disminución del 8% de las inscripciones. **México** también reportó una disminución en las inscripciones de nacimiento³⁹.

La disminución en las inscripciones de nacimientos puede responder a varias causas. Por ejemplo, varios países incluyendo a **Belice, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, y República Dominicana** tuvieron que suspender temporalmente la atención en algunas de las oficinas auxiliares ubicadas en centros hospitalarios. Otra causa pueda estar relacionada con el cierre temporal de las oficinas y las restricciones de movilización establecidas en cada país; o que, debido a la ampliación de algunos plazos administrativos, los progenitores podrían estar retrasando la inscripción de los nacimientos. Tampoco se puede descartar que, para evitar el riesgo de contagio, muchos padres prefieran no acercarse a las oficinas a realizar la declaración.

Respecto al registro de defunciones, **Bolivia** evidenció un aumento en los meses de junio, julio y agosto de 2020 en comparación con los datos del año anterior; mientras que en el mes de abril no se registró ninguna defunción⁴⁰. **Colombia**, entre enero a julio, registró una disminución del 16% en el registro de defunciones, mientras que estadísticas vitales reportó un incremento del 9,6% en el número de muertes. **Ecuador** observó un aumento del 65% del registro de defunciones en los primeros siete meses del 2020, en comparación con el mismo periodo de tiempo en el 2019. **México** reportó un aumento en el registro de defunciones, principalmente en mayo, junio y julio en comparación con el año anterior⁴¹. **Perú** indicó que la tendencia del registro de defunción se mantuvo.

Este escenario podría indicar que los nacimientos no se están registrando en los plazos habituales y que a su vez, ha aumentado la demanda en la inscripción de defunciones como consecuencia de la pandemia. Esta situación, inevitablemente, está generando una acumulación de solicitudes de registro de eventos vitales. Es así que se analizó si las oficinas de registro civil e identificación poseen alguna estrategia para gestionar dicha acumulación, para lo cual únicamente 11 países reportaron contar con un plan de trabajo o actividades específicas que les permitirá responder a la demanda del servicio, como se muestra en el gráfico 5.

³⁹ Los gráficos referentes a la disminución de registros de nacimientos se pueden observar en el siguiente [link](#).

⁴⁰ Cabe señalar que en el mes de marzo y abril las oficinas del Registro Civil permanecieron cerradas, mientras el número de fallecimientos seguían aumentando.

⁴¹ Los gráficos referentes a la disminución de registros de nacimientos se pueden observar en el siguiente [link](#).

GRÁFICO 5. Acciones para la Gestión de Acumulación de Solicitudes de Registro

PAÍS/ACCIONES	CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE	DESCENTRALIZACIÓN DE SERVICIOS Y AMPLIACIÓN EN HORARIOS DE ATENCIÓN	COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	CREACIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA
Belice	●		●	
Bolivia		●		
Chile		●	●	●
Colombia	●	●	●	●
Ecuador	●		●	●
Guatemala		●		
Honduras			●	
Panamá			●	●
Paraguay	●		●	●
Perú		●		●
Rep. Dominicana		●		

Fuente: elaboración propia

Ya que en **Argentina, El Salvador y México** la responsabilidad del registro civil recae en los gobiernos locales, no se pudo contar con información detallada sobre las acciones que pondrán en marcha a nivel provincial, municipal y estatal, respectivamente. Sin embargo, los organismos coordinadores de cada país se encuentran realizando un seguimiento sobre las necesidades que las oficinas locales puedan presentar. En el caso de **Brasil**, debido al número extenso de oficinas de registro civil habilitadas, y su alto nivel de cobertura, se señaló que la acumulación de solicitudes se está gestionando adecuadamente. A pesar de esto, ARPEN-Brasil se encuentra colaborando con el Ministerio de Asistencia Social para coordinar acciones que permitan cubrir la futura demanda de servicios en la zona amazónica, donde usualmente se concentra el mayor número de personas no registradas.

A partir de todo lo señalado, se puede puntualizar que la capacidad institucional de las oficinas de registro civil e identificación se puso a prueba desde la declaratoria de emergencia, en el cual se tuvo que rápidamente determinar qué medidas de protección y prevención de contagio de COVID-19 se tendrían que llevar a cabo, mientras que se requirió determinar si las oficinas podrían continuar operando y atendiendo por canales presenciales.

En la siguiente sección se presentará información detallada sobre las modificaciones realizadas en la prestación de servicios y la creación de nuevas modalidades de atención impulsadas por los países a ALC en el contexto de la emergencia sanitaria.

Análisis de la gestión y prestación de servicios

Las oficinas de registro civil e identificación ofrecen servicios tanto a los ciudadanos como a otras entidades del sector público y privado. En contextos de emergencia, es recomendable que los servicios ofrecidos por las entidades puedan adecuarse y responder a las necesidades de los distintos usuarios, pues los aspectos socioculturales y económicos demarcan el acceso a cualquier servicio. El modelo de prestación de servicios varía de entidad a entidad, pero para que el mismo sea funcional, se requiere que éste continúe transformándose regularmente. Un modelo de prestación de servicios no puede ser estático, por lo que es necesario que las entidades evalúen de manera periódica si los servicios que están ofreciendo son de alta calidad, de fácil acceso, económicos y amigables con el usuario. En esta sección se analizará únicamente los servicios que se ofrecieron durante los meses de marzo a octubre de 2020, centrándose en dos hechos vitales, nacimiento y defunción, y en la emisión de documentos de identidad que prueben la nacionalidad.

Servicios priorizados por canales presenciales

Los servicios priorizados por canales presenciales se refieren a aquellos que se brindan en agencias centrales o auxiliares, que forman parte de los puntos de atención de las oficinas de registro civil e identificación. Para este análisis se consideraron los siguientes servicios: (i) Inscripción de nacimientos en oficinas; (ii) Inscripción de nacimientos en hospitales; (iii) Inscripción de defunción en oficinas; (iv) Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias; (v) Copias del certificado de nacimiento y defunción; y (vi) Emisión del documento de identidad.

i. Inscripción de nacimiento en oficinas

Durante los meses de marzo a octubre de 2020, el servicio de inscripción de nacimiento sufrió varias modificaciones, desde la suspensión temporal del servicio, hasta la modificación de requisitos sustantivos y plazos para la inscripción. Desde la declaración de la emergencia sanitaria en el mes de marzo, **Belice, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Guatemala, Haití, Jamaica, México y Uruguay** continuaron registrando los nacimientos en las oficinas. En el mes de abril, **Argentina** retomó el servicio. En mayo lo hicieron **Bolivia, Ecuador y Paraguay**; en junio, **Honduras, Panamá y República Dominicana**; en julio, **Perú**, y finalmente **El Salvador**, en agosto.

Varios de los países plantearon algunas modificaciones en la prestación del servicio, incluyendo la solicitud de citas previas a la atención, la exoneración de requisitos sustantivos, la extensión del plazo para la inscripción oportuna y el registro de oficio. El ACNUR realizó una serie de recomendaciones en el mismo sentido⁴². El gráfico 6 muestra las modificaciones que los países plantearon en sus procedimientos.

⁴² ACNUR. *El impacto de COVID-19 en las poblaciones apátridas: recomendaciones de políticas y buenas prácticas*. 7 de mayo de 2020. Pág. 3 y 4.

GRÁFICO 6. Modificación de los Procedimientos del Registro de Nacimientos

PAÍS/ACCIONES	EXTENSIÓN DEL PLAZO PARA LA INSCRIPCIÓN OPORTUNA	EXONERACIÓN DE REQUISITOS SUSTANTIVOS	SOLICITUD DE CITA PREVIA	REGISTRO DE OFICIO
Argentina	●		●	●
Belize	No se reporta modificaciones			
Bolivia			●	
Brasil	●	●	●	
Chile			●	
Colombia	●	●	●	
Costa Rica	●			●
Ecuador			●	
El Salvador	●			
Guatemala		●		
Haití	●			
Honduras	●			
Jamaica	No se reporta modificaciones			
México		●	●	
Panamá		●		●
Paraguay	No se reporta modificaciones			
Perú	●	●	●	
República Dominicana	●			
Uruguay			●	

Fuente: elaboración propia

Cada país determinó la extensión del plazo de la inscripción oportuna de nacimiento de acuerdo a los lineamientos nacionales. **Argentina** prorrogó el decreto del plazo para el registro de nacimientos, en el que el registro oportuno se puede realizar hasta cumplidos los 18 años de edad⁴³. **Brasil** amplió el plazo hasta por 15 días después de culminada la emergencia⁴⁴. **Colombia** señaló que, si los padres o declarantes no pueden realizar la inscripción dentro del plazo legalmente señalado, éstos podrán realizar el trámite posteriormente, sin que este se entienda como inscripción extemporánea. **Costa Rica** dispuso suspender cualquier plazo en curso relativo a expedientes, procedimientos y trámites internos o externos de naturaleza electoral, civil o administrativa hasta el 30 de septiembre de 2020⁴⁵.

⁴³ Argentina. [Decreto Nacional 285/2020](#). Régimen administrativo para la inscripción de nacimientos. Del 17 de marzo de 2020.

⁴⁴ Brasil. [Provimento No. 92](#). Del 25 de marzo de 2020. Art. 1.

⁴⁵ Costa Rica. [Sesión extraordinaria No. 36](#) del 13 de abril de 2020. Art. 2.

En **El Salvador** se establecieron varios decretos legislativos para suspender los plazos administrativos, judiciales y procesales. Dicha suspensión se da entre el 14 de marzo y el 05 de julio de 2020⁴⁶. **Honduras** suspendió todos los plazos administrativos durante el tiempo que duró el estado de emergencia sanitaria; es así que, el plazo para la inscripción de nacimientos comenzó a contabilizarse desde el 19 de junio de 2020, fecha de apertura de las oficinas⁴⁷. Sin embargo, si el usuario no acude a realizar la inscripción, puede, excepcionalmente y mientras dure la pandemia, acercarse a realizar la declaración, aunque el plazo ya haya vencido. En **Panamá**, los plazos se suspendieron entre el 25 de marzo y el 25 de mayo de 2020, período en que las oficinas del registro civil permanecieron cerradas⁴⁸. **Perú** suspendió todos los plazos de los procedimientos administrativos hasta el 31 de diciembre de 2020⁴⁹. En **República Dominicana**, los hechos vitales suscitados entre el 21 de enero y el 03 de julio de 2020 serán inscritos como oportunos si el registro se da hasta 60 días después del 03 de julio de 2020⁵⁰.

Sobre la exoneración de requisitos sustantivos se plantearon las siguientes modificaciones: i. exoneración de la presencia del menor de edad en **Brasil, Colombia, Ecuador, Guatemala, México**⁵¹ y **Perú**. ii. Envío de certificados o documentos antecedentes por medios electrónico en **Brasil** y **México**⁵². iii. Eliminación de la toma de huellas plantares en **Colombia** y **Perú**.

En **Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, México**⁵³, **Perú** y **Uruguay** la cita previa se puede solicitar por medio de la página web institucional. **Argentina, Bolivia**, y **Brasil**⁵⁴ habilitaron líneas telefónicas. **Ecuador** y **República Dominicana** habilitaron un sistema de citas en los puntos de atención; es decir el usuario debe acercarse a la oficina donde realizará el trámite con anterioridad para solicitar el turno. En **Haití** la atención se dio de acuerdo con los permisos de circulación establecidos por el gobierno, en el cual se atiende dependiendo de la letra inicial del apellido y el día asignado. Por otro lado, en **Belice** se ha observado que los usuarios prefieren contratar agentes externos para que tramiten los documentos a nombre de ellos, para lo cual, se ha limitado el número de solicitudes que se acepta por agente.

Sobre el registro de oficio, **Argentina** continuó realizando el registro de oficio según el procedimiento habitual, es decir si pasados los 60 días los padres no declaran el nacimiento, la inscripción es realizada por el oficial del Registro Civil de la jurisdicción correspondiente. Costa Rica utilizó la declaración de nacimiento realizada por la madre en los centros de salud ante el personal médico, para proceder con la inscripción del nacimiento en las oficinas, enviando, posteriormente, una copia digital del certificado de nacimiento a los padres. **Panamá** continuó realizando la inscripción de oficio después de los 6 meses de haberse suscitado el nacimiento, de acuerdo con el procedimiento regular.

Adicionalmente, en **Colombia, Panamá** y **Perú** se dio validez para que el certificado de nacido vivo o los partes clínicos de nacimiento puedan ser utilizados por los ciudadanos para realizar cualquier trámite o acceder a cualquier programa social.

ii. Inscripción de nacimiento en hospitales

⁴⁶ El Salvador. [Decreto Legislativo 673](#) del 22 de junio de 2020. Art. 1.

⁴⁷ Honduras. [Decreto Ejecutivo Circular CNBS 007/2020](#), del 23 de marzo de 2020. Art. 1.

⁴⁸ Panamá. Decreto 20, del 22 de mayo de 2020. Art. 5.

⁴⁹ Perú. [Resolución Jefatural No. 000125-2020](#) del 05 de septiembre de 2020. Art. 1.

⁵⁰ República Dominicana. [Decreto 137-2020](#), del 16 de marzo de 2020. Art. 2.

⁵¹ En las entidades federativas de Baja California, Chihuahua, Coahuila, Nuevo León, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora y Veracruz.

⁵² En las entidades federativas de Campeche, Guanajuato y Sinaloa.

⁵³ Once entidades federativas incluyendo Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chihuahua, Guanajuato, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Quintana Roo, Sinaloa, y Tabasco establecieron mecanismos electrónicos e hicieron uso de plataformas digitales para la recepción de documentos que agilicen los trámites de registro de nacimiento; incluyendo la asignación de citas.

⁵⁴ Únicamente en las oficinas que reportan un gran flujo de usuarios.

Todos los países que forman parte de estudio cuentan con oficinas auxiliares en centros de salud con el fin de sensibilizar y promover el registro oportuno de nacimientos. Debido a la emergencia sanitaria, varias de estas oficinas tuvieron que suspender la atención por el alto riesgo de contagio al que estarían exponiéndose los funcionarios o porque las instalaciones fueron utilizadas para tratamiento de pacientes con síntomas de COVID-19.

Como se señala en el gráfico 7, la atención del registro de nacimientos en centros de salud se modificó de la siguiente manera.

GRÁFICO 7. Atención del registro de nacimientos en centros hospitalarios por mes, 2020

PAÍS/MES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Argentina	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
Belice	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
Bolivia	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Brasil	👍	✗	✗	👍	👍	👍	👍	👍
Chile	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
Colombia	✗	✗	✗	👍	👍	👍	👍	👍
Costa Rica	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Ecuador	✗	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
El Salvador	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Guatemala	✗	✗	✗	✗	✗	✗	👍	👍
Haití	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Honduras	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Jamaica	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
México	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
Panamá	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Paraguay	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍
Perú	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
República Dominicana	✗	✗	✗	👍	👍	👍	👍	👍
Uruguay	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍	👍

👍 Atención habilitada ✗ Atención suspendida

Fuente: elaboración propia

A pesar de que algunos países continuaron ofreciendo el servicio, esto no implicó que todas las oficinas en hospitales estuvieran operativas. En **Argentina** solo estuvieron habilitadas algunas oficinas de registro civil ubicadas en centros de salud donde no se requirió del espacio para la gestión de la emergencia sanitaria. En **Belice** solamente 1 oficina tuvo que suspender sus servicios; las 6 restantes continuaron operativas. **Chile** continuó ofreciendo el servicio en 5 de las 24 oficinas hospitalarias. **Jamaica** se mantuvo operativa y estableció un protocolo especial para registrar a los recién nacidos cuyas madres presentaron síntomas de COVID-19. **México** cuenta con 364 módulos de registro de nacimiento en hospitales en 31 de las 32 entidades federativas. Tras la declaratoria de emergencia 193 módulos ubicados en los llamados "Hospitales de Reconversión COVID-19" tuvieron que dejar de prestar servicio por indicaciones de las autoridades de cada centro; esto ha llevado a que el 53% de los módulos de registro no se encuentren en funcionamiento. En **Paraguay**, 4 de las 29 oficinas suspendieron la atención presencial. **Uruguay** no suspendió la atención en el hospital público donde se encuentra presente.

El 20 de abril de 2020 **Ecuador** habilitó 4 oficinas hospitalarias; y en septiembre, 6 adicionales de las 31 que posee a nivel nacional. **Brasil** cerró sus oficinas en los meses abril y mayo cuando reportó el mayor número de casos de COVID-19. **Colombia** y **República Dominicana** empezaron a habilitar el servicio paulatinamente en el mes de junio. **Guatemala** retomó la apertura parcial de este servicio desde septiembre. **Costa Rica** retiró a todos sus registradores auxiliares de los centros de salud, quienes, mientras dure la emergencia, se encuentran colaborando en las oficinas centrales; y **El Salvador**, **Haití**, **Honduras**, **Panamá** y **Perú** suspendieron el servicio de registro de nacimiento en todos los hospitales.

iii. Inscripción de defunciones en oficinas

En el contexto de la pandemia, el registro de defunciones puede llegar a ser uno de los servicios más demandados. Por lo tanto, es recomendable que el mismo se realice ágilmente, es decir, que el procedimiento sea simplificado y que los requisitos sustantivos sean de fácil obtención. La Fuerza de Tarea sobre la Agenda de Identidad Legal de las Naciones Unidas recomienda que en situaciones de emergencia se debe: (i) ampliar la elegibilidad con respecto a quién puede notificar una defunción ante los registradores civiles, particularmente si el evento ocurre fuera de las instalaciones de salud; (ii) establecer procedimientos especiales en el caso de que los familiares no cuenten con la documentación completa; (iii) establecer protocolos para verificar la identidad del difunto entre las entidades del estado; y (iv) suspender cualquier tipo de tarifa relacionada con el procedimiento⁵⁵.

El registro de defunción fue uno de los servicios priorizados en la región. **Belice**, **Bolivia**, **Brasil**, **Chile**, **Colombia**, **Costa Rica**, **Ecuador**, **Guatemala**, **Haití**, **Jamaica**, **México**, **Paraguay** y **Uruguay** no suspendieron este servicio. Para abril de 2020 **Argentina** y **El Salvador** empezaron a ofrecer este servicio. En el caso de **El Salvador**, el registro de defunción se habilitó únicamente en las oficinas de los municipios ubicados en las cabeceras departamentales donde se habilitaron hospitales para la atención del COVID-19. **Honduras**, **Panamá** y **República Dominicana** retomaron la prestación del servicio en junio; y **Perú** en julio.

⁵⁵ United Nations Legal Identity Agenda Task Force. *Maintaining Civil Registration and Vital Statistics during the COVID-19 pandemic*. April, 2020. Acceso: 06 de junio de 2020. Pág. 2-3.

Adicionalmente, algunos países establecieron medidas extraordinarias para garantizar el registro de defunciones. **Guatemala** habilitó la oficina registral ubicada en la Zona 1 de la Ciudad de Guatemala para realizar únicamente inscripción de defunciones atendiendo las 24 horas. En **Panamá**, desde el mes de abril, se empezó a realizar las inscripciones de defunción de oficio, una vez que el parte clínico fuera enviado por los centros hospitalarios a las oficinas del registro civil. Así también, se dio validez jurídica al parte clínico de defunción para que los familiares puedan realizar los trámites necesarios. Esta última resolución también se replicó en **Bolivia**. En **Paraguay** se habilitó la oficina central para que las inscripciones de defunción puedan realizarse las 24 horas del día. Desde el mes de junio, **Perú** habilitó el registro de defunciones de oficio como una medida temporal que se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2020⁵⁶.

Las modificaciones en los procedimientos del registro de defunciones se centraron en la extensión del plazo para la inscripción del hecho, la exoneración de requisitos sustantivos, la ampliación de personas legitimadas para anunciar el hecho, la solicitud de cita previa y el registro de oficio; como se muestra en el gráfico 8.

⁵⁶ Perú. Resoluciones Gerenciales No. 006 y 009-2020/GG/ RENIEC, del 26 de mayo de 2020.

GRÁFICO 8. Modificación de los Procedimientos del Registro de Defunciones

PAÍS/ACCIONES	EXTENSIÓN DEL PLAZO PARA LA INSCRIPCIÓN OPORTUNA	EXONERACIÓN DE REQUISITOS SUSTANTIVOS	AMPLIACIÓN DE LA PERSONA LEGITIMADA PARA ANUNCIAR EL HECHO	SOLICITUD DE CITA PREVIA	REGISTRO DE OFICIO
Argentina				●	
Belize	No se reporta modificaciones				
Bolivia		●		●	
Brasil	●	●			
Chile			●	●	
Colombia	●	●		●	
Costa Rica	●				●
Ecuador				●	
El Salvador	●				
Guatemala		●			
Haití	No se reporta modificaciones				
Honduras	●				
Jamaica			●		●
México		●	●	●	
Panamá		●	●		●
Paraguay	No se reporta modificaciones				
Perú	●		●	●	●
República Dominicana	●				
Uruguay				●	

Fuente: elaboración propia

En **Brasil** se amplió el plazo de registro por 60 días solamente para las defunciones cuya causa de muerte fuera COVID-19. En **Colombia**, si la defunción ocurre dentro del período de emergencia sanitaria y no se puede registrar dentro del plazo legal (2 días), al momento de realizar la inscripción no se considerará extemporáneo y, por lo tanto, no se requiere adjuntar la orden del inspector de policía. **Costa Rica** suspendió cualquier plazo en curso relativo a expedientes, procedimientos y trámites internos o externos de naturaleza electoral, civil o administrativa hasta el 31 de agosto de 2020⁵⁷. En **El Salvador**, para la inscripción de defunciones que se suscitaron entre el 14 de marzo al 18 de septiembre de 2020, se amplió el plazo para que las mismas puedan ser registradas hasta 60 días después del 18 de septiembre de 2020⁵⁸. **Honduras** suspendió todos los plazos administrativos durante el tiempo que duró el estado de emergencia sanitaria, por lo que el plazo para el registro de defunción comenzó a contabilizarse desde la apertura de las oficinas (19 de junio de 2020)⁵⁹. Sin embargo, si el usuario no acude a realizar la inscripción, excepcionalmente y mientras dure la pandemia, podrá realizar la declaración en cualquier momento, aunque el plazo ya haya vencido. **República Dominicana** estableció la suspensión de todos los plazos y términos de los procedimientos administrativos señalando que el cómputo se reanudará 3 días hábiles luego de declarado el levantamiento del estado de emergencia; es decir que el registro oportuno de las defunciones suscitadas entre el 19 de marzo al 03 de julio de 2020 pudieron inscribirse hasta tres días después de la última fecha. Finalmente, **Perú** suspendió los plazos de los procedimientos administrativos hasta el 31 de diciembre de 2020⁶⁰.

Respecto a los requisitos sustantivos, en **Bolivia** se eliminó la presencia de dos testigos para realizar la inscripción. En **Brasil** se autorizó el envío de los documentos antecedentes por medios electrónicos, para lo cual el declarante no tiene que estar presente al momento de realizar la inscripción⁶¹. En **Guatemala**, para los casos de personas cuya causa de muerte fue COVID-19, se exoneró la presentación del formulario de solicitud y el boleto de ornato del compareciente; y se estableció la exoneración temporal del pago de la tarifa de certificaciones que se requieren obtener para el trámite de inscripción de defunción. Dicha exoneración se da cuando el fallecido no cuenta con el DPI y cuando la causa de muerte es COVID-19. Las certificaciones gratuitas incluyen: (a) certificación del documento personal de identificación, (b) copia certificada del asiento de libro de cédula de vecindad, (c) certificación de inscripción de nacimiento, (d) certificación de inscripción de extranjero domiciliado, guatemalteco, naturalizado o guatemalteco de origen. **Panamá** permitió que cualquier familiar, persona o autoridad que tenga conocimiento del hecho pueda realizar la declaración para inscribir la defunción. Del mismo modo, eliminó el requisito de “firma del declarante” para aquellas inscripciones que se realizan una vez que el Registro Civil recibe el parte clínico del centro hospitalario⁶².

⁵⁷ Costa Rica. Circular STSE-0050-2020, del 30 de julio de 2020. Disposición segunda.

⁵⁸ El Salvador. Decreto legislativo No. 701 del 18 de septiembre de 2020. Art. 1.

⁵⁹ Honduras. Decreto Ejecutivo Circular CNBS 007/2020, del 23 de marzo de 2020. Art. 1.

⁶⁰ Perú. Resolución Jefatural No. 000125-2020, del 05 de septiembre de 2020. Art. 1.

⁶¹ Brasil. Provimento No. 92 del 25 de marzo de 2020. Art. 2.

⁶² Panamá. Decreto 20, del 22 de mayo de 2020. Art. 4.

para que dicho documento pueda ser enviado al Registro Civil para proceder con la inscripción de oficio. En **México**, 28 entidades federativas disminuyeron requisitos para los registros de defunción y órdenes de inhumación y/o incineración⁶³.

Sobre la solicitud de citas, **Argentina**⁶⁴, **Bolivia**, **Chile**, **Colombia**, **Ecuador**, **Perú** y **Uruguay** hicieron uso de la página web institucional para que el usuario pueda solicitar el turno respectivo. **Argentina**, **Bolivia** y **Brasil** también habilitaron líneas telefónicas.

Ecuador reportó la exoneración del costo relacionado con la inscripción de defunciones; **Jamaica** eliminó el costo de la orden de entierro; y **México** promovió la gratuidad en los trámites de expedición de copias certificadas de registros de defunción y emisión de ordenes de inhumación o cremación en 21 entidades federativas⁶⁵.

iv. Inscripción de defunciones en hospitales morgues o funerarias

Algunos países establecieron procedimientos para que el registro de defunciones se realice desde otros puntos de atención. **El Salvador** habilitó la inscripción de defunción y emisión de certificados en los cementerios municipales de San Salvador. En el caso de **Honduras**, a partir de la declaración de la emergencia sanitaria, el Registro Civil coordinó con el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses para que las defunciones sean inscritas en las dependencias ubicadas en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula. De mismo modo, los registros municipales empezaron a realizar las inscripciones desde las morgues. **Jamaica** coordinó con el Ministerio de Salud para que las inscripciones puedan tramitarse desde los hospitales. Del mismo modo, se adecuó el procedimiento para que una vez que el médico llene el certificado con la causa de muerte, éste sea enviado automáticamente a las oficinas del registro para proceder con la inscripción de oficio. En **México**, el 94% de las entidades federativas establecieron acciones de coordinación con los centros hospitalarios reconvertidos para la atención del COVID-19 con el fin de agilizar los registros de defunciones.

v. Copias del certificado de nacimiento y defunción

Las copias de los certificados de nacimiento y defunción son documentos que suelen ser requeridos por los ciudadanos cuando necesitan realizar trámites específicos. Por ejemplo, los certificados de nacimiento suelen ser solicitados para matrícula escolar, acceso a programas de protección social, obtención del documento nacional de identidad, entre otros. El certificado de defunción se requiere para autorizar la sepultación, acceder a seguros de vida, asignar pensiones, etc. Con la emergencia sanitaria, la obtención de dichos certificados también sufrió sus modificaciones, pues no todos los países pudieron priorizar la prestación de este servicio por vía presencial. En el gráfico 9 se detalla cómo los registros civiles dispusieron de la emisión de certificados de nacimiento y defunción para que los ciudadanos puedan tener acceso a dicho documento.

⁶³ Incluyen Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, Estado de México, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Morelos, Nayarit, Nueva León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas.

⁶⁴ Aplicable a algunas oficinas provinciales.

⁶⁵ Incluyen Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Chiapas, Chihuahua, Durango, Estado de México, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nueva León, Oaxaca, Querétaro, Sinaloa, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Yucatán y Zacatecas.

GRÁFICO 9. Emisión del Certificado de Nacimiento y Defunción
Período Marzo – Octubre de 2020

PAÍS/MEDIDA ADOPTADA	EMISIÓN DEL CERTIFICADO EN OFICINAS (PRESENCIAL)	IMPRESIÓN DEL CERTIFICADO DESDE EL HOGAR (SERVICIO HABILITADO EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL)	SOLICITUD DEL CERTIFICADO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (PARA SER RETIRADO DESDE LA OFICINA)
Argentina	Se retomó la emisión a partir de agosto de 2020	Habilitado ⁶⁶	
Belize	Habilitado		
Bolivia	Se retomó la emisión a partir de mayo de 2020		
Brasil	Habilitado	Habilitado ^{**}	
Chile	Habilitado	Habilitado [*]	
Colombia	Habilitado	Habilitado ^{**67}	
Costa Rica	Suspendido	Habilitado ^{**}	
Ecuador	Se retomó la emisión a partir de junio de 2020	Habilitado [*]	
El Salvador	Se retomó la emisión a partir de septiembre de 2020		
Guatemala	Habilitado	Habilitado [*]	
Haití	Habilitado		
Honduras	Se retomó la emisión a partir de junio de 2020	Habilitado ⁶⁸	
Jamaica	Habilitado ⁶⁹		Habilitado [*]
México	Habilitado	Habilitado [*]	
Panamá	Se retomó la emisión a partir de junio de 2020 ⁷⁰	Habilitado [*]	
Paraguay	Se retomó la emisión a partir de mayo de 2020		
Perú	Se retomó la emisión a partir de julio de 2020	Habilitado [*]	
República Dominicana	Se retomó la emisión a partir de junio de 2020		
Uruguay	Habilitado	Habilitado [*]	

* El país ya contaba con dicho servicio antes de la declaración de la emergencia

** Servicio nuevo creado en el contexto de la emergencia sanitaria

Fuente: elaboración propia

⁶⁶ Únicamente disponible para aquellos certificados que se encuentran digitalizados de la Provincia de Buenos Aires, Santa Fe y la Pampa.

⁶⁷ La solicitud se debe enviar al correo electrónico que se establece en la página web institucional.

⁶⁸ Solamente disponible los certificados de nacimiento.

⁶⁹ Se suspendió únicamente el servicio express en el que la copia se puede obtener en 3 días. Solo está habilitado el procedimiento habitual en el que la entrega del certificado toma 7 días a partir de la solicitud realizada por el usuario.

⁷⁰ Desde la declaratoria de emergencia, los certificados de nacimiento continuaron emitiéndose en los quioscos instalados en las cadenas de supermercado y farmacias.

Como se muestra en el gráfico 9, **Belice, Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, Haití, Jamaica, México y Uruguay** continuaron emitiendo las certificaciones de hechos vitales desde las oficinas de registro civil tras la declaración de emergencia sanitaria. **Brasil, Colombia y Costa Rica** crearon como nuevo servicio la expedición de certificados de nacimiento y defunción en línea. **Costa Rica** priorizó el servicio de certificaciones en línea, por lo que las mismas aún no se expiden en las oficinas.

vi. Emisión del documento de identidad⁷¹

En el 2020, varios países de la región habían programado procesos electorales⁷² o reemplazos masificados del documento de identidad⁷³, por lo que fue primordial continuar con la prestación de este servicio. La pandemia trajo consigo un mayor reto para aquellos países que no pudieron ofrecer el servicio de emisión de documentación con normalidad, ya que, en algunos casos, también se requería que los ciudadanos porten su documento para poder acceder a los programas especiales de emergencia, o a permisos de circulación. Ante esto, las oficinas de identificación tuvieron que ajustar sus planes de trabajo para garantizar que los ciudadanos cuenten con los documentos válidos para sufragar o acceder a cualquier otro servicio; sobre todo porque para emitir un documento de identidad se requiere la presencia del usuario para la toma de información biométrica y verificación de información biográfica, con excepción de los duplicados, que son copias del documento anterior.

Como se señaló en la [sección anterior](#), varias oficinas suspendieron el servicio de identificación desde la declaratoria de emergencia. **Argentina** habilitó algunas oficinas en el mes de abril de acuerdo con el nivel de contagio establecido en cada ciudad y las autorizaciones dadas por las autoridades de gobierno. **Paraguay** retomó el servicio en mayo, **Colombia, Ecuador y República Dominicana** en junio. **Panamá** ofreció el servicio de entrega de cédulas dos veces por semana en marzo; de abril a mayo habilitó el servicio de entregas de duplicados y renovaciones, el mismo que requería solicitarse por la página web institucional; y desde junio retomó la emisión de cédulas por primera vez y renovaciones. **Bolivia, El Salvador, Honduras y Perú** en julio. Los países que continuaron ofreciendo el servicio sin interrupciones fueron **Chile, Costa Rica, Guatemala, Haití y Uruguay**.

Las modificaciones planteadas por las oficinas de identificación se centraron en extender el período de validez del documento de identidad y preparar un sistema de solicitud de citas previa a la atención.

⁷¹ Al no contar con un documento único de identidad, Belice, Brasil, Jamaica y México no son analizados en este apartado.

⁷² Si bien, varios países postergaron por algunos meses el proceso electoral, Bolivia, Brasil, Chile, México (Hidalgo), Perú, República Dominicana y Uruguay, organizaron procesos electorales en el 2020 después de la declaración de emergencia sanitaria. Para el primer semestre del 2021 los países con procesos electorales programados son Ecuador y Perú.

⁷³ Haití y Honduras están en un proceso masivo de cambio del documento de identidad. Para esto, Honduras ha estado llevando a cabo jornadas de enrolamiento para generar la nueva base de datos que formará parte del nuevo sistema de identificación.

GRÁFICO 10. Modificaciones Planteadas para el Documento de Identidad

PAÍS/MODIFICACIÓN	EXTENSIÓN DE LA FECHA DE VALIDEZ	SOLICITUD DE CITA PREVIA
Argentina	●	●
Bolivia	●	●
Chile	●	●
Colombia		●
Costa Rica	●	
Ecuador	●	●
El Salvador	●	●
Guatemala	●	●
Haití		●
Honduras	●	
Panamá	●	●
Paraguay	No se plantearon modificaciones	
Perú	●	●
República Dominicana	●	
Uruguay	●	

Fuente: elaboración propia

⁷⁴ De acuerdo al último anuncio del Gobierno de la República de Argentina, la cuarentena se extenderá hasta el 29 de noviembre de 2020. [Decreto 875/2020](#) del 07 de noviembre de 2020. Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio y Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio. Art. 2.

⁷⁵ Chile. [Decreto 32 del 23 de marzo de 2020](#). Art. 1.

⁷⁶ Chile. [Decreto 34 del 27 de marzo de 2020](#). Art. 1.

⁷⁷ Costa Rica. [Decreto No. 3-2020](#) del 18 de junio de 2020. Art. 1.

⁷⁸ Ecuador. [Resolución No. 063-2020](#) del 17 de agosto de 2020. Art. 1.

La extensión de la fecha de validez del documento de identidad se planteó de la siguiente manera. **Argentina** prorrogó la fecha de vencimiento del DNI por el término de hasta 30 días corridos posterior a la finalización de la cuarentena⁷⁴. **Bolivia** amplió la validez de las cédulas vencidas a partir de noviembre de 2019 hasta diciembre de 2020. **Chile** fijó la extensión del plazo de un año a contar de la fecha de su vencimiento para cédulas de identidad para chilenos que expiran durante el 2020. Sin embargo, las cédulas vencidas no se habilitan como documento de viaje⁷⁵. También se extiende la vigencia de las cédulas de identidad para extranjeros, siempre que hubiesen sido ingresadas a trámite una solicitud de cambio o prórroga de visación de residente o permiso de residencia, hasta el 31 de diciembre de 2020⁷⁶. **Costa Rica** extendió hasta el 6 de febrero de 2022 la fecha de vigencia de las cédulas de identidad que venzan en el período comprendido entre el 4 de febrero de 2020 y el 5 de febrero de 2022, ambas fechas inclusive⁷⁷. **Ecuador** amplió la validez de cédulas expiradas o por expirar hasta el 18 de septiembre de 2020⁷⁸. **El Salvador** determinó que el plazo de vigencia del documento será mientras dure el periodo de cuarentena, es decir

hasta el 30 de junio de 2020⁷⁹. En **Guatemala**, el documento vencido mantuvo su vigencia solamente para quienes sean beneficiarios del rescate económico por COVID-19⁸⁰. **Honduras** se encuentra en un proceso de cambio del documento de identidad a uno nuevo, por lo que la fecha de vencimiento se ha extendido en los últimos años⁸¹. En **Panamá**, la última prórroga para las cédulas y carnés para extranjeros y nacionales, al igual que el carné de residencia permanente, se da hasta el 31 de enero de 2022⁸². **Perú** extendió la vigencia de los documentos vencidos hasta el 31 de diciembre de 2020⁸³.

Las citas previas para la obtención del documento de identidad se pueden realizar por la página web institucional en **Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay**. Adicionalmente, **Bolivia, El Salvador, Guatemala y Panamá** habilitaron líneas de WhatsApp y centros de atención telefónica (call center) para la solicitud de citas. **Ecuador y El Salvador** facilitaron la solicitud de citas desde los centros de atención. Mientras que **Haití** atendió a las personas por asignación de días de acuerdo a la primera letra del apellido del usuario.

Debido a las limitaciones en la expedición de los documentos de identidad, algunos países crearon nuevos servicios para garantizar que la población pueda contar con un documento válido que les permita acceder a trámites adicionales en el área comercial, financiera y pública. Entre dichos servicios se destaca la emisión del certificado o constancia del documento identidad que se expidió en **Argentina, Ecuador, El Salvador, Honduras y Perú**. Dicho certificado permitió reemplazar temporalmente al documento de identidad para las personas que hubiesen extraviado el documento o que no contaran con el mismo, y que, por la emergencia sanitaria, no pudiesen acercarse a las oficinas a tramitar uno nuevo. Las certificaciones incluyeron códigos de barras, códigos QR y firmas digitales como medidas de seguridad para garantizar su autenticidad. Dicha certificación pudo obtenerse desde las páginas web institucionales. En el caso de **El Salvador**, también se habilitó el servicio por línea telefónica para que el usuario se acerque a retirar la certificación en la oficina. Además, **Argentina y Perú** impulsaron el uso del documento de identidad desde el celular (Identidad Digital) por medio de aplicaciones diseñadas por RENAPER y RENIEC respectivamente.

⁷⁹ El Salvador. [Decreto legislativo 599](#). Art. 1.

⁸⁰ Guatemala. [Decreto 22-2020](#) del Congreso de la República de Guatemala. Art. 11.

⁸¹ Desde el 2014, el Congreso Nacional de Honduras ha prorrogado el vencimiento de la tarjeta de identidad debido a un proceso de cambio y modernización del documento. Debido al contexto de la pandemia, la vigencia del documento se ha prorrogado, nuevamente hasta el 15 de mayo de 2021.

⁸² Panamá. Decreto 30 del 29 de julio de 2020.

⁸³ Perú. [Resolución Jefatural No. 000125-2020](#) del 05 de septiembre de 2020. Art. 1.

Servicios habilitados en línea

Las medidas de bioseguridad para prevenir la propagación del COVID-19 establecen criterios estrictos enfocados en el distanciamiento social y control del aforo. Esto ha llevado a que la capacidad para la atención al público en las oficinas de registro civil e identificación disminuya, ya que, en algunos casos, no todas las ventanillas, ni oficinas, han podido habilitarse para ofrecer todos los servicios. En este sentido, impulsar el uso de herramientas tecnológicas puede servir para llegar a la población con acceso a conectividad, de tal manera que las entidades puedan destinar sus recursos a atender a personas que no puedan acceder a este medio.

De la información proporcionada por las oficinas de registro civil e identificación, los servicios creados en línea se resumen en el gráfico 11.

GRÁFICO 11. Servicios en Línea

NACIMIENTOS	Inscripción de nacimiento	Argentina ⁸⁴ Brasil	Costa Rica México ⁸⁵	Panamá
	Copia del certificado de nacimiento	Argentina ⁸⁶ Brasil Chile* Colombia	Costa Rica Ecuador* Guatemala* Honduras	México* Panamá* Perú* Uruguay*
	Solicitud de cita	Argentina Bolivia Chile	Colombia Ecuador México	Perú Uruguay
DEFUNCIONES	Inscripción de defunción	Argentina ⁸⁷ Brasil Costa Rica	Ecuador Jamaica México	Panamá Perú Uruguay*
	Copia del certificado de defunción	Argentina Brasil Chile* Colombia	Costa Rica Ecuador* Guatemala*	México Panamá* Perú*
	Solicitud de cita	Argentina Bolivia Colombia	Ecuador México Perú	Uruguay
IDENTIFICACIÓN	Solicitud del duplicado del documento	Colombia Guatemala*	Panamá	Perú*
	Emisión de certificados o constancias del documento	Argentina Ecuador	El Salvador Honduras	Perú
	Solicitud de citas	Argentina Bolivia Colombia Ecuador	El Salvador Guatemala Panamá Perú	República Dominicana Uruguay
	Identidad digital	Argentina	Perú	

*Servicio habilitado antes de la pandemia

Fuente: elaboración propia

⁸⁴ Únicamente para los nacimientos suscitados en centros de salud.

⁸⁵ En México, todos los servicios digitales se habilitaron en Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chihuahua, Guanajuato, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Quintana Roo, Sinaloa, y Tabasco.

⁸⁶ Para los registros realizados en Provincia de Buenos Aires, Santa Fe y la Pampa y que se encuentran digitalizados.

⁸⁷ Únicamente para las defunciones cuya declaración fue realizada por un médico.

Respecto a las inscripciones de nacimiento en línea, **Argentina, Brasil y México** facilitaron mecanismos para que los progenitores o declarantes envíen electrónicamente la documentación antecedente y demás requisitos sustantivos para proceder con la inscripción. **Costa Rica** habilitó dicho servicio únicamente en la oficina central, una vez que la declaración de la madre, realizada en los centros de salud, fuera enviada a la entidad; mientras que **Panamá** realizó las inscripciones por video conferencia. Sobre las inscripciones de defunción **Brasil y México** establecieron canales virtuales para la recepción de los documentos requeridos para la inscripción. **Argentina, Costa Rica y Jamaica** procedieron con las inscripciones cada vez que sus oficinas recibían los certificados de causa de muerte emitidos por los centros hospitalarios. **Ecuador, Panamá y Perú** habilitaron dicho servicio en sus plataformas de servicios virtuales.

Servicios habilitados telefónicamente

Algunos países habilitaron líneas telefónicas para brindar atención o resolver consultas a la población sobre la modificación de los procedimientos y servicios. Se encontró que **Argentina**, **Bolivia** y **Guatemala** habilitaron líneas de WhatsApp para la asignación de citas y para atender consultas sobre la emisión del documento y el registro de hechos vitales. Algunas oficinas de registro civil en **Brasil** y **El Salvador** habilitaron líneas telefónicas únicamente para la asignación de citas.

Por otro lado, **Costa Rica**, **Guatemala**, **Haití** y **México** pusieron en funcionamiento call centers para la consulta de trámites registrales. **Costa Rica** también facilitó el servicio de solicitud de documentos solamente para atender a personas con discapacidad, enfermas, de edad avanzada o privadas de libertad.

Panamá habilitó líneas de WhatsApp para facilitar las declaraciones de hechos vitales, mientras que **Paraguay** garantizó la inscripción de nacimiento y defunción por vía telefónica.

Servicios habilitados por unidades móviles

Desde la declaratoria de emergencia, los servicios ofrecidos por las unidades móviles fueron suspendidos en su totalidad, con excepción de **Chile** que siguió realizando jornadas de identificación para atender únicamente a adultos mayores; y **Haití** que también continuó realizando sus brigadas de identificación. La razón principal de la suspensión de este servicio fue para evitar el riesgo de contagio del COVID-19, tanto de funcionarios como de las comunidades receptoras. Sobre todo, porque las unidades móviles, en su mayoría, atienden a población vulnerable que vive en zonas lejanas y de difícil acceso.

En el período analizado para este estudio, han sido pocos los países que han retomado las actividades con sus unidades móviles. **Bolivia**, en el mes de julio de 2020, retomó únicamente las brigadas de cedulación para menores de 12 años y mayores de 65 años. A partir del 12 de septiembre, **Chile** dio inicio a la campaña #cuidatucédula, activando 18 unidades móviles para jornadas de cedulación. **Colombia**, a partir del 22 de julio de 2020, empezó a realizar reuniones con las entidades territoriales y autoridades indígenas para programar las jornadas móviles de la UDAPV. Hasta el mes de octubre se han realizado 11 jornadas en 7 departamentos y 11 municipios. **Ecuador** activó las brigadas de inscripción de nacimiento de menores en agosto, y en septiembre coordinó brigadas solidarias para atender a comunidades vulnerables y en zonas fronterizas. **Honduras** reactivó las brigadas de identificación y jornadas de enrolamiento en agosto de 2020. **México** reportó que 10 entidades federativas empezaron a realizar campañas de registro de nacimiento coordinando con otras instituciones públicas que se encargan de la protección a la niñez, aplicación de políticas sociales, o atención de poblaciones indígenas⁸⁸. **Paraguay** habilitó en mayo una jornada de cedulación domiciliaria para adultos mayores.

⁸⁸ Bajo California, Campeche, Durango, Guerrero, Jalisco, Querétaro, Sinaloa, Sonora, Tabasco y Veracruz.

Adicionalmente, **Belice**, en colaboración con ACNUR y UNICEF, anunció el lanzamiento de la campaña de registro de nacimiento, el mismo que permitirá registrar a poblaciones vulnerables por medio de brigadas móviles. Sin embargo, aún no se ha determinado cuando estas campañas llegarán a la población. En términos generales, los demás países se encuentran realizando un diagnóstico para determinar cómo y cuándo movilizar sus unidades hacia las poblaciones que no han podido acceder a los servicios de registro civil e identificación durante la pandemia; incluso se ha señalado que probablemente las brigadas móviles se suspendan por el resto del año 2020.

Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables

Durante el período de emergencia, las oficinas de registro civil e identificación activaron servicios especiales para atender a comunidades indígenas, personas en movilidad humana, adultos mayores, madres de familia y personas con discapacidad. **Belice, Chile, Costa Rica, Guatemala, Haití y México** continuaron ofreciendo servicios especiales tras la declaratoria de la emergencia sanitaria. Los demás países suspendieron temporalmente dicha atención especializada, reactivándose una vez que sus oficinas se encontraron operativas y que fueron autorizados para las comisiones de emergencia de cada país y por las autoridades locales. En el gráfico 12 se muestra la atención a población vulnerable.

GRÁFICO 12. Atención a poblaciones vulnerables



Fuente: elaboración propia

En **Argentina**, para la atención a adultos mayores, se eliminó el trámite de "Fe de Vida" tras la creación de la plataforma federal del "Certificado Digital de Hechos Vitales", que permite que los organismos públicos y entidades privadas cuenten con información digital en tiempo real para el proceso de políticas sanitarias, previsión social, identidad e inclusión financiera⁸⁹. **Belice** priorizó la atención en las oficinas a adultos mayores y madres con niños y niñas en brazos, para que los mismos puedan ser atendidos al inicio de cada jornada laboral. **Chile** favoreció la atención en terreno para adultos mayores y personas con discapacidad, ya que fue necesario que dicha población cuente con los documentos de identidad para acceder a los "Bonos de Emergencia COVID-19". En agosto, **Colombia** y **Ecuador** retomaron la atención de registro civil e identificación a población vulnerable por medio de brigadas móviles. **Costa Rica** ofreció servicios de identificación desde el auto, habilitando espacios en el parqueadero de la oficina central para la toma de datos del adulto mayor. También priorizó las giras de identificación únicamente para atender a personas con discapacidad. **Guatemala** priorizó la atención en sus oficinas a adultos mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, facilitando su ingreso a las instalaciones para que las mismas no tengan que realizar filas fuera de la entidad. **Haití** continuó realizando jornadas de cedulación a población adulta mayor y que habita en zonas rurales. **Honduras** y **Panamá**, mientras sus oficinas permanecieron cerradas, atendieron casos particulares por situaciones humanitarias en cuando a la inscripción de nacimientos y defunciones para las expatriaciones de extranjeros fallecidos en sus países. Estos registros se coordinaron con embajadas y consulados. **Honduras** también coordinó con ACNUR el registro de hechos vitales (nacimiento y defunción) de casos excepcionales como aquellos afectados por el desplazamiento forzado por violencia. **México** se caracterizó por continuar llevando a cabo campañas de registro de nacimiento⁹⁰ y apoyar acciones con la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) para la asignación de la Clave Única de Registro de Población (CURP) a refugiados e inscripción del registro de nacimiento de sus hijos e hijas. **Paraguay** facilitó la emisión del documento de identidad a adultos mayores por medio de visitas domiciliarias. **Perú** activó campañas informativas y de sensibilización por redes sociales para brindar información específica sobre el derecho a la identidad y nacionalidad de hijos e hijas de población en movilidad humana, nacidos en el país.

La modificación en la prestación de servicio y la priorización de los mismos han sido los mecanismos en los que las oficinas de registro civil e identificación han logrado responder a la demanda, considerando los riesgos que una pandemia conlleva. Si bien, las decisiones tomadas por las administraciones se han establecido de acuerdo a los lineamientos señalados por el gobierno central, en esta sección se observa el esfuerzo que los países han impulsado para seguir garantizando el acceso al registro oportuno de hechos vitales e identidad.

Sin embargo, es necesario resaltar que cuando los servicios se modifican, no solo afecta a las instituciones. También afecta a los usuarios; sobre todo a aquellos que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, que no puedan acceder a información sobre los cambios realizados, o que requieren de atención personalizada. La suspensión de servicios, no solamente debe plantearse como una medida de protección para evitar la propagación del COVID-19. Los Estados requieren contar con una mirada crítica para determinar cómo la privación de un servicio

⁸⁹ Argentina. [Resolución conjunta 6/2020 \(03/09/2020\)](#). Art. 3.

⁹⁰ Principalmente en Baja California, Campeche, Durango, Guerrero, Jalisco, Querétaro, Sinaloa, Sonora, Tabasco y Veracruz.

puede afectar el acceso a otros. Por ejemplo, en la región, y en los países que conforman este estudio, se evidencia la importancia de contar con un documento de identidad para poder acceder a los programas de ayudas económicas proporcionadas en contextos de emergencia, o a los permisos de circulación.

A pesar de las variadas limitaciones, los distintos cambios en los servicios se pudieron llevar a cabo gracias a la estrecha coordinación que entre las autoridades y el personal de las oficinas de registro civil e identificación. En la siguiente sección se expone cómo se gestionó el recurso humano en el contexto del COVID-19.

Análisis de la Gestión del Recurso Humano

El recurso humano es uno de los pilares elementales en entidades que ofrecen servicio al público. A través de éste, los usuarios experimentan cómo el servicio se está ofreciendo, si el mismo logra responder a las necesidades solicitadas, si el tiempo de respuesta es ágil y si la atención es adecuada. Puntualmente, el recurso humano es la cara visible de la entidad, y en contextos de emergencia, se requiere proteger, capacitar, acompañar y guiar al personal para que el servicio continúe ofreciéndose con la misma calidad.

Como se señala en la [sección anterior](#), el COVID-19 provocó varios cambios en la prestación de servicios, los mismos que también estuvieron relacionados con la gestión del recurso humano. Los Estados tuvieron que establecer protocolos para determinar mecanismos para que los funcionarios públicos continúen trabajando, mientras se protegía el bienestar y salud de los mismos. Todos los países que forman parte de este estudio realizaron un análisis para determinar el personal que estaría clasificado como grupo de riesgo⁹¹; ajustándose a los siguientes parámetros: personas mayores de 60 años, mujeres embarazadas y en periodo de lactancia, personas con discapacidad, personas con afecciones graves⁹². Para el personal calificado como grupo de riesgo la incorporación física a las oficinas ha sido limitada; por lo que a algunos se les ha otorgado licencias especiales o se encuentran teletrabajando.

Las oficinas de registro civil e identificación activaron tres modalidades de trabajo incluyendo turnos rotativos de funcionarios, teletrabajo y licencias especiales, como se muestra en el gráfico 13.

⁹¹ Organización Panamericana de la Salud. [Brote de enfermedad por el Coronavirus \(COVID-19\)](#).

⁹² Incluye personas con enfermedades crónicas como diabetes, enfermedad renal, hipertensión, cáncer; y enfermedades infecciosas como la tuberculosis, o los inmunosuprimidos.

GRÁFICO 13. Modalidad de trabajo



TURNOS ROTATIVOS

Argentina, Belice, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Ecuador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Uruguay.



TELETRABAJO

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay.



LICENCIAS ESPECIALES

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Jamaica, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Fuente: elaboración propia

Además, en **Belice**, los turnos rotativos se plantearon en las primeras semanas de la cuarentena (marzo-abril); posteriormente todo el personal regresó a trabajar a las oficinas. En **Bolivia** se implementó el teletrabajo para servidores públicos de rangos medios y cuya función técnica no puede ser interrumpida. Así también, para el personal catalogado como población de riesgo se concedió licencias especiales para trabajar remotamente⁹³. Desde el Consejo Nacional de Justicia, en Brasil, se habilitó la opción de promover el teletrabajo y hacer uso de medios digitales para continuar ofreciendo los servicios⁹⁴. En **Chile**, el 36% de los funcionarios ha estado prestando servicios en línea y teletrabajando por pertenecer al grupo de riesgo⁹⁵. En **Colombia**, durante el período de emergencia, se ha trabajado en turnos rotativos; creándose varias herramientas tecnológicas que permitieron habilitar la modalidad de teletrabajo. En **Costa Rica**, solamente el 20% del personal se mantiene activo físicamente en las instituciones estatales, trabajando en horarios rotativos, lo que ha resultado en que se prolongue los tiempos de espera para la prestación de servicios. El 80% de los funcionarios que trabajan desde sus casas, se adecúan a la modalidad de trabajo remoto por objetivos⁹⁶. En **Ecuador**, la disposición de funcionarios para atención presencial y teletrabajo se ha reformulado dependiendo de las alertas por COVID-19 emitidas a nivel cantonal. Es así que se ha dispuesto contar con el 50% del personal en oficina, cuando el cantón donde se encuentre ubicado el punto de atención de Registro Civil esté en semáforo amarillo; y con el 70% del personal, cuando el cantón donde se encuentre ubicado el punto de atención esté en semáforo verde. En **El Salvador**, y exclusivamente para la oficina de identificación, durante el período de cierre de las oficinas, se implementó turnos de trabajo presenciales, con mínimo personal, y teletrabajo para responder a las solicitudes de certificación de constancia o no constancia del documento de identidad. **Guatemala** autorizó la modalidad de teletrabajo para el personal

⁹³ Bolivia. [Decreto Supremo No. 4218](#) del 14 de abril de 2020.

⁹⁴ Brasil. [Medida provisoria No. 927](#) del 22 de marzo de 2020.

⁹⁵ Chile. Resolución exenta No. 294, del 24 de agosto de 2020.

⁹⁶ Costa Rica. Circular STSE-0052-2020.

administrativo y se concedió licencias especiales con goce de salario a partir del 16 de marzo de 2020, hasta nueva orden, a los trabajadores que estén categorizados dentro del grupo de alto riesgo. **Haití** dispuso de la rotación de funcionario para limitar el número de personas en las oficinas, al igual que licencias especiales para el grupo de riesgo. En **Honduras** se identificó que el 35% del personal no podrá reincorporarse a sus labores por pertenecer al grupo de riesgo; y el grupo de personas que están habilitados para brindar atención presencial se ha dividido en dos grupos para que acudan a las oficinas una semana de por medio. En **México**, las entidades federativas han implementado modalidades de teletrabajo como parte de las actividades laborales. Así mismo, se han establecido diversos mecanismos para brindar servicios al público de manera remota a través de plataformas digitales, páginas web, correos electrónicos, y centros de atención telefónica. Por su lado, RENAPO también estableció mecanismos de teletrabajo con el fin de continuar desarrollando las tareas laborales; así mismo siguen coordinando acciones con los registros civiles de todo el país, manteniendo reuniones semanales con presencia virtual con las 32 entidades federativas. La oficina central de **Paraguay** implementó la modalidad de teletrabajo, sobre todo para el personal de alto riesgo y estableció jornadas de rotación laboral entre funcionarios. Las oficinas regionales, que usualmente cuentan con un solo funcionario, han continuado trabajando presencialmente. Incluso, muchos de estos funcionarios están a cargo de varias oficinas regionales, por lo que los horarios de atención se han adecuado, habilitando el servicio algunos días por semana en cada oficina. En **Uruguay**, la DNIC planteó un sistema de rotación de personal cada 15 días.

Debido a que los cambios operativos fueron varios, parte del apoyo que se ofreció al recurso humano se centró en brindar capacitaciones y charlas al personal, principalmente en tres temáticas: (i) bioseguridad; (ii) uso de herramientas digitales para el teletrabajo; y (iii) nuevo protocolo para la prestación del servicio, como se muestra en el gráfico 14.

GRÁFICO 14. Capacitaciones Brindadas durante el Contexto de la Emergencia Sanitaria



Fuente: elaboración propia

Adicionalmente, **Brasil** organizó videoconferencias sobre protección de datos y la adopción de nuevas medidas para el registro de personas. **Colombia** aprovechó el tiempo de la cuarentena para realizar capacitaciones en línea con a los funcionarios que prestan sus servicios en la UDAPV, para el adecuado manejo de los protocolos de bioseguridad una vez que se activen las brigadas móviles. Del mismo modo, se continuó realizando capacitaciones sobre los documentos y requisitos necesarios para la inscripción de nacimiento de poblaciones vulnerables, sobre todo para niños y niñas de padres venezolanos. **Honduras** elaboró tutoriales para guiar al personal de salud y registradores sobre el llenado de los informes de defunción cuya causa de muerte fuese por COVID-19; ya que dichos certificados se estaban llenando incorrectamente.

Respecto a los protocolos de bioseguridad, todos los países que forman parte de estudio siguieron las recomendaciones establecidas por las organizaciones de control, incluyendo:

- Uso obligatorio de mascarillas o cubrebocas en el lugar de trabajo, tanto para funcionarios como para usuarios;
- Desinfección continua y sanitación de las oficinas y puntos de atención;
- Adecuación de la infraestructura para respetar el distanciamiento social entre funcionarios y usuarios;
- Disponibilidad de alcohol en gel en todas las instalaciones;
- Habilitación de lavamanos para el personal y usuarios⁹⁷;
- Uso de termómetro digitales para medir la temperatura de funcionarios y usuarios⁹⁸.

Añadiendo a estas medidas, **Haití** y **Uruguay** reportaron que también dispone de cubrebocas gratuitos para todos los usuarios que se acerquen a las oficinas. **Honduras** señaló que las oficinas cuentan con médicos que realizan la prueba rápida de COVID-19, principalmente, a los funcionarios que atienden al público, cada 15 o 30 días, o a petición de la jefatura de cada oficina. De la misma manera, Perú indicó que mensualmente aplica el test rápido para detectar el COVID-19 a todos sus oficiales.

La coordinación, comunicación y adecuación de los puestos de trabajo fueron elementos claves para que el personal comprenda el nuevo modo de operar con el usuario, tanto en las oficinas como en línea. El impacto más significativo en la gestión del recurso humano se ha dado en el personal que pertenece al grupo de riesgo, pues algunos continúan teletrabajando, pero otros permanecerán en sus hogares hasta que se levante el estado de emergencia sanitaria. Si bien, los países han mencionado que dichos funcionarios siguen haciendo goce de su sueldo, la ausencia del personal pueda afectar en cómo se responde a la demanda de los servicios.

⁹⁷ Únicamente Jamaica y Perú reportaron contar con infraestructura en algunas de sus oficinas para que los usuarios puedan acceder a lavamanos.

⁹⁸ Ecuador, Haití Paraguay y Perú no reportaron contar con dicho instrumento en sus oficinas.

Los contextos de emergencia también brindan oportunidades para mejorar y asegurar el acceso a servicios; y a pesar de los desafíos del COVID-19, las oficinas de registro civil e identificación han podido impulsar iniciativas innovadoras en un ambiente desafiante. En el siguiente capítulo se resume aquellas prácticas que las entidades impulsaron enfocadas a acercar y mejorar el servicio al usuario.

II.

Iniciativas Innovadoras en Contextos de Emergencia



La pandemia ha resaltado, aún más, la importancia de la identidad legal. La función de las oficinas de registro civil e identificación no solo se centra en la provisión de documentos, si no en cómo estos facilitan el acceso a otros servicios y transacciones. Si bien los retos que han enfrentado los Estados dan muestra de la necesidad de contar con sistemas de registro civil e identificación digitalizados y automatizados, también es relevante que se sigan estableciendo mecanismos para que la población que no tiene acceso a medios digitales, no quede excluida.

Cuando se habla de innovación, muchas veces se suele confundir con la creación de herramientas digitales. Incluso, parte de la respuesta de los Estados al COVID-19 se ha basado en poner en marcha herramientas digitales para aliviar la demanda de diversos servicios⁹⁹. Sin embargo, la región todavía no cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para masificar el uso de servicios digitales o en línea. De acuerdo con la última encuesta que mide el índice de gobierno electrónico, el 50% de los hogares en ALC carecen de acceso al internet¹⁰⁰, lo que puede provocar una brecha importante si solamente se priorizan servicios por medios digitales.

Considerando que, al hablar de innovación, se hace referencia a iniciativas que plantean soluciones en contextos desafiantes, a continuación, se resume aquellas prácticas innovadoras impulsadas por las oficinas de registro civil e identificación en el contexto del COVID-19. El resumen que se presenta a continuación incluye la creación de nuevos servicios, la elaboración de estrategias institucionales para operativizar a la entidad en contextos de emergencia y el fortalecimiento del recurso humano. Todas estas son prácticas que se han destacado durante el periodo que este estudio analiza.

⁹⁹ Naciones Unidas. [COVID-19 pushes more government activities online despite persisting digital divide](#). 10 de julio de 2020.

¹⁰⁰ Naciones Unidas. [E-Government Survey 2020. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development](#). Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. 2020. Pág. 78.

PAÍS	INICIATIVA	DESAFÍO	SOLUCIÓN	IMPACTO
Argentina	DNI en tu celular 	Garantizar que la población cuente con su DNI durante el contexto de emergencia para acceder a los servicios y programas ofrecidos por el Gobierno Central.	El DNI en tu celular es una iniciativa que se desarrolló en el 2019, y cumple con las mismas funciones que el DNI físico¹⁰¹ pues cuenta con altos niveles de seguridad, pasando a ser una nueva y confiable manera para que los ciudadanos puedan portar su documento de identificación. El DNI en tu celular es un servicio habilitado para los ciudadanos argentinos y extranjeros con residencia vigente, mayores de 14 años, y que anteriormente haya tramitado el nuevo ejemplar de DNI físico. Debido a que durante el período de cuarentena los servicios del RENAPER estuvieron suspendidos, el DNI en tu celular pasó a ser una opción para las personas, que por alguna razón hubiesen extraviado su DNI físico, y puedan contar con una forma de identificación válida para acceder a los servicios y trámites cotidianos. Para contar con el DNI en tu celular se requiere descargar la aplicación "Mi Argentina" y crear una cuenta ingresando los datos personales del usuario, incluyendo nombres, apellidos, código único de identificación, dirección y correo electrónico. Una vez que la información es validada por el sistema, se podrá ingresar a la cuenta con la contraseña establecida. La aplicación verificará la identidad del usuario por medio de biometría facial. Esta verificación se realiza cada vez que el usuario ingresa a su cuenta personal. Una vez que se valida la identidad del usuario, en el menú de la aplicación se debe seleccionar la opción "Mis Trámites" para activar el servicio de DNI digital. Cabe indicar que la aplicación "Mi Argentina" integra varios servicios ofrecidos por el Gobierno de la Nación; y en el contexto de la pandemia, el DNI en tu celular ha permitido que los usuarios puedan agilizar el cobro del Ingreso Familiar de Emergencia.	Hasta octubre de 2020 575.393 usuarios están haciendo uso del DNI en tu celular.
Belice	Lanzamiento de la campaña de registro de nacimiento 	Sensibilizar sobre la importancia del certificado de nacimiento en poblaciones vulnerables.	La Unidad de Estadísticas Vitales, en colaboración con ACNUR y UNICEF, lanzó una campaña de registro de nacimiento que incluye un componente de ayuda humanitaria. En lugar de un enfoque tradicional con medios impresos y digitales, la campaña incorporará mensajes básicos de registro de nacimiento en la entrega de alimentos y suministros de higiene muy necesarios en el contexto de COVID-19. La campaña está dirigida a población vulnerable, principalmente niños y niñas nacidos en comunidades indígenas, solicitantes de asilo, refugiados y migrantes. Para asegurar la efectividad de la campaña, los mensajes se están difundiendo en español, inglés, q'eqchi 'y mopan maya con la distribución de paquetes de ayuda.	Se espera que la campaña permita realizar brigadas móviles en al menos 7 ciudades del norte, 3 del este y 11 del sur del país.

¹⁰¹ Excepto para votar y viajar fuera del país.

PAÍS	INICIATIVA	DESAFÍO	SOLUCIÓN	IMPACTO
Brasil	Portal de Transparencia 	Digitalizar la inscripción de hechos vitales que se realizan en todas las oficinas de Registro Civil del país.	El portal de transparencia es una plataforma administrada por ARPEN Brasil, desarrollada con la finalidad de brindar a los ciudadanos información y datos estadísticos sobre nacimientos, defunciones y matrimonios. Esta iniciativa requirió coordinar con más de 7.600 oficinas de Registro Civil a nivel nacional para: (i) estandarizar la información de la inscripción de hechos vitales, (ii) digitalizar sus servicios y la emisión de certificados; e (iii) interoperar entre todas las oficinas. La información estadística que se publica en el "Portal de Transparencia" se obtiene del Centro de Información del Registro Civil, sistema que es utilizado por todas las oficinas de registro civil para realizar las inscripciones de hechos vitales. Durante la emergencia sanitaria el portal ha permitido obtener información, en tiempo real, sobre el número de registro de defunciones realizadas en todas las oficinas. Dicha información se puede clasificar por causa de muerte, lugar de fallecimiento, fecha del evento, y sexo y grupo de edad.	A octubre de 2020, el "Portal de Transparencia" ha recopilado información de: - 7.667 oficinas de registro civil - 177.772.046 registros - 10.861.543 catastros de personas físicas (CPF)
Chile	Plan Estratégico de Emergencia 	Garantizar el registro de hechos vitales en contextos de emergencia	El "Plan Estratégico de Emergencia", del Servicio de Registro Civil e Identificación, se elaboró con el objetivo de resguardar la salud de las personas, funcionarios y servidores del Estado, así como continuar atendiendo las necesidades de la ciudadanía a razón de la demanda de los servicios registrales. El mismo prioriza cuatro pilares de acción: 1. Coordinación interinstitucional: enfocado a mejorar los mecanismos de interoperabilidad entre centros hospitalarios, cementerios, organismos de emergencia y gobiernos regionales, para la validación, verificación y diseminación de información oportuna. 2. Apertura de oficinas de emergencia: en capitales regionales y provinciales, para garantizar la provisión de servicios y continuar registrando los hechos vitales en el lugar de ocurrencia. 3. Reasignación y capacitación del recurso humano: en el cual los funcionarios que no habían realizado funciones registrales reciben instrucciones para cubrir la demanda del servicio y atender al público tanto en las brigadas como en las oficinas de emergencia. 4. Creación de servicios no presenciales por medio de canales virtuales, los mismos que pueden ser tramitados desde la página web institucional; sin eliminar la posibilidad de que dichos servicios puedan también realizarse de manera presencial, facilitando el acceso a las poblaciones con limitado conocimiento en el manejo de herramientas digitales. El "Plan Estratégico de Emergencia" continúa ejecutándose y ha permitido que durante la emergencia estén disponibles todos los servicios de registro de hechos vitales y de identificación.	El Servicio de Registro Civil e Identificación cuenta con 17 tipos de servicios en línea, incluyendo: certificados gratuitos de nacimiento; matrimonio y defunción; bloqueo de cédula; solicitud de citas; bloqueo de pasaporte; duplicado de libreta de matrimonio; solicitud de informe de no matrimonio; consulta de registros en línea; verificación de certificados; entre otros.

PAÍS	INICIATIVA	DESAFÍO	SOLUCIÓN	IMPACTO
Colombia	Capacitación especializada al personal de la UDAPV 	Promover la continuidad del servicio de las unidades móviles para atender a población vulnerable.	La RNEC cuenta con la UDAPV que se encarga de llevar los servicios de registro civil e identificación a los lugares más remotos del país y atender a connacionales, comunidades indígenas y afrodescendientes, niños, niñas, adolescentes, población desplazada, en riesgo de desplazamiento y/o vulnerabilidad. El principal objetivo de la UDAPV se enfoca en reducir el número de personas sin registro de nacimiento y documentos de identidad. Debido al contexto del COVID-19, las jornadas móviles de identificación se suspendieron a fin de minimizar el riesgo de contagio a funcionarios y población vulnerable. Pero esto permitió que los funcionarios de la UDAPV actualicen sus conocimientos para lo cual recibieron capacitaciones virtuales en temas de registro civil e identificación. Dichas capacitaciones fueron necesarias para comprender los requisitos para: (i) la inscripción en el registro civil de personas nacidas en Venezuela, hijos e hijas de padres colombianos; e (ii) hijos e hijas de padres venezolanos nacidos en Colombia. Además, los funcionarios se capacitaron en protocolos de bioseguridad y todas las previsiones a tomar en cuenta para la reactivación de las jornadas.	El 22 de julio de 2020 se reanudaron las jornadas móviles y hasta el 15 de octubre de 2020 se han realizado 11 jornadas en 7 departamentos y 11 municipios.
Costa Rica	Certificaciones digitales 	Acercar los servicios de Registro Civil al ciudadano por medio de herramientas digitales.	La Dirección General del Registro Civil emprendió una campaña para incentivar el uso de los servicios digitales del Registro Civil, sobre todo aquellos relacionados con las certificaciones de hechos vitales. Para esto se creó una página web exclusiva para que el usuario pueda obtener certificaciones de nacimiento, defunción y estado civil, en formato digital, con la misma validez de las certificaciones impresas. Para obtener cualquier certificación el usuario debe seleccionar el tipo de certificado que requiere, ingresar la información solicitada, y una vez que se confirman los datos, el sistema solicitará un correo electrónico y la realización del pago respectivo. Una vez procesado, el usuario recibe en su correo electrónico un código que le permitirá acceder a la certificación requerida por un periodo de 30 días naturales.	Entre marzo y el 15 octubre de 2020 se han solicitado 132.046 certificaciones: Nacimientos: 77.028 Defunciones: 16.538 Matrimonios: 19.482 Estado Civil: 18.998

PAÍS	INICIATIVA	DESAFÍO	SOLUCIÓN	IMPACTO
Ecuador	Inscripción de Defunción en línea 	Inscribir oportunamente las defunciones durante el período de cuarentena y aislamiento social.	La solicitud de inscripción de defunción es un nuevo servicio digital de la DIGERCIC, creado con la finalidad de contribuir con la simplificación de trámites y dar cumplimiento a la disposición del Gobierno de quedarse en casa. Este servicio está disponible para todas las causas de muerte, sin necesidad de que el usuario se acerque a realizar el trámite de forma presencial. Los solicitantes deben acceder a la agencia virtual y seleccionar la opción "solicitudes de inscripción" para ingresar los datos del fallecido, adjuntado el Informe Estadístico de Defunción General emitido por el establecimiento de salud que atendió la defunción. El tiempo establecido por la DIGERCIC para dar respuesta a la petición es de máximo una hora, la plataforma envía automáticamente la solicitud ingresada por el usuario al Sistema Unificado de Registro e Identificación (SURI), permitiendo que los funcionarios autorizados puedan revisar y analizar la petición. Si la información ingresada está completa, se procede a autorizar la inscripción de defunción y se registra todos los datos del fallecido en el sistema SURI con base a los datos contenidos en el Informe Estadístico de Defunción General. Una vez que se ingresa la información en el sistema SURI, se imprimen las actas de inscripción de defunción y se legalizan mediante la firma del operador de servicios que realizó la inscripción y del Coordinador Zonal o Coordinador de Oficina Técnica, quienes son delegados por la máxima autoridad de la DIGERCIC para suscribir las actas. Una vez que el certificado está listo, se envía al correo electrónico que el usuario proporcionó en su solicitud.	Este nuevo servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana; y desde abril hasta el 16 de octubre de 2020 se han realizado 31.603 inscripciones.

PAÍS	INICIATIVA	DESAFÍO	SOLUCIÓN	IMPACTO
El Salvador	Certificaciones del DUI 	Proveer de documentos que verifiquen la identidad legal de los ciudadanos para que puedan acceder a programas de protección social y otros servicios.	Las certificaciones del DUI se generaron con la finalidad de continuar garantizando el derecho a la identidad e identificación de todos los ciudadanos salvadoreños cuyos DUIs se encontraban deteriorados, vencidos o extraviados; y que, debido a la emergencia sanitaria, no pudieron obtener un nuevo documento por el cierre temporal de los DUIcentros (centros autorizados para la emisión del DUI). Es así que se crean dos certificaciones: • Certificaciones de DUI con firma digital, para que el ciudadano pueda identificarse ante cualquier entidad del sector público y privado. Dicha certificación incluye un código de barras, que permite a la entidad receptora verificar su veracidad con la base de datos del RNPN creado para este propósito. Estas certificaciones permitieron que los ciudadanos puedan identificarse para recibir los paquetes de bienestar social, ayuda económica, obtener el permiso de circulación ambulatoria, realizar transacciones bancarias, entre otros. • Emisión de Constancias de No DUI para los jóvenes que cumplieron los 18 años durante la emergencia y no han podido obtener su DUI debido al cierre de los DUIcentros. Con esta constancia pueden identificarse en los servicios que requieran verificar su identidad y también continuar con sus trámites de estudio en los que se solicita presentar el DUI. Las certificaciones de DUI se han podido solicitar directamente en las oficinas centrales del RNPN o por medio de correo electrónico.	Hasta el 11 de agosto de 2020 se emitieron 47.047 certificaciones de DUI; y 1.630 certificaciones de no DUI.
Guatemala	Pantalla única de captura de datos 	Facilitar la emisión del DPI que emite el RENAP a los guatemaltecos que residen en el extranjero.	En julio de 2020, el RENAP firmó el adendum del Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Documentación de Guatemaltecos en el Extranjero conjuntamente con el Ministerio de Gobernación y el Ministerio de Relaciones Exteriores, con el fin de agilizar los trámites para los connacionales en el exterior, dando paso al proyecto denominado "Pantalla Única de Captura de Datos", que servirá para unificar a varias dependencias de manera tecnológica y así obtener documentos como pasaportes, tarjetas consulares y DPI en un mismo procedimiento. Esta iniciativa beneficiará a los guatemaltecos que viven fuera del país, disminuyendo los costos de transacción ya que las dependencias estarán interconectadas para facilitar la verificación de información y emisión de documentación legal.	La iniciativa beneficiará a más de 3,5 millones de guatemaltecos residentes en el exterior.

PAÍS	INICIATIVA	DESAFÍO	SOLUCIÓN	IMPACTO
Honduras	Plan de Apertura Inteligente 	Reactivar los servicios del RNP con medidas de protección para evitar el riesgo de contagio.	El Plan de Apertura Inteligente es una propuesta que ha permitido al RNP retomar la inscripción de hechos y actos vitales, así como la emisión de los documentos de identificación ya que por la emergencia sanitaria las oficinas tuvieron que suspender la atención presencial. El Plan de Apertura Inteligente propone las siguientes acciones: 1. Apertura de registros civiles municipales de acuerdo a los siguientes criterios: (a) volumen de trámites e ingresos generados por cada Registro Civil; (b) personal disponible para ofrecer servicios presenciales; (c) incidencia de COVID-19 por municipio; y (d) servicios a ofrecer en el marco de la emergencia. 2. Cronograma de apertura controlada determinando el funcionamiento de las oficinas por etapas: En la primera etapa se abrieron las 21 oficinas que generan el mayor volumen de trámites. En la segunda, se procedió a habilitar 13 oficinas adicionales; y en la tercera etapa se priorizó 25 oficinas más. 3. Proceso de reintegro del personal de atención, limpieza, seguridad y administrativo: Con el departamento de recursos humanos se identificó a aquellos funcionarios que podrían ofrecer los servicios presenciales, y aquellos que por pertenecer al grupo de riesgo podrían estar exceptuados de colaborar. Del mismo modo se adecuó las jornadas de trabajo, se proporcionó equipo de bioseguridad a todo el personal; se cambió la infraestructura mobiliaria para mantener el distanciamiento social entre funcionarios, y se ofreció transporte al personal para dirigirse a su lugar de trabajo y regresar a su domicilio (etapa 1 y 2). También se intensificaron las jornadas de limpieza y desinfección de todas las oficinas. El Plan de Reapertura Inteligente ha permitido que el RNP pueda responder a la demanda del servicio, y desde septiembre, programar visitas domiciliarias para atender a la población vulnerable.	Los criterios establecidos para la apertura de los Registros Civiles Municipales permitieron que, de las 298 oficinas de registro civil, se priorizara la apertura de 59 registros, los cuales recaudan el 80% de los ingresos propios de la institución.

PAÍS	INICIATIVA	DESAFÍO	SOLUCIÓN	IMPACTO
Jamaica	Orden de entierro electrónica 	Agilizar y simplificar la inscripción de defunción.	La orden de entierro es un documento que se requiere para autorizar el velatorio, entierro o cremación del difunto, al igual que es uno de los requisitos para la inscripción de la defunción. Anterior a la pandemia el médico completaba el certificado de causa de muerte, documento que era entregado directamente a los familiares, para que éstos puedan obtener la orden de entierro y realizar la inscripción de la defunción. Debido a la pandemia, el RGD, con el apoyo del Ministerio de Salud, crearon un nuevo protocolo para que una vez que el médico llenase el certificado de la causa de muerte, se envíe esta información a las oficinas del registro civil. Como resultado el RGD ha podido contar con información que le permite generar la orden de entierro y realizar la inscripción de la defunción. Se debe señalar que este servicio se ha habilitado para las defunciones que suceden en centros hospitalarios. Una vez que el oficial de Registro Civil ingresa la información del certificado de la causa de muerte al sistema, se genera la orden de entierro electrónica, la misma que se envía al familiar responsable vía correo electrónico, WhatsApp o mensaje de texto para notificarle que el documento está disponible. Esta orden se puede imprimir y es gratuita. La orden de entierro electrónica está evitando que el usuario se acerque a las oficinas, pero también le permite avanzar con cualquier trámite o servicio relacionado a la defunción de su familiar. La orden de entierro posee un código para constatar en línea su veracidad.	La orden de entierro electrónica se emite para defunciones suscitadas en centros de salud, y ha limitado el número de usuarios en las oficinas, tomando en cuenta las restricciones de aforo que se han dispuesto por establecimiento.
México	Sistema Nacional de Registro e Identidad 	Contar con un registro único de hechos y actos del estado civil.	Con el objetivo de garantizar el derecho humano a la identidad, varias entidades federativas comenzaron a hacer uso del Sistema Nacional de Registro e Identidad (SID), iniciativa impulsada por el RENAPO, que busca generar un registro único digital de hechos y actos del estado civil de las personas en México y en el exterior. A través de una plataforma de interconexión entre oficialías, juzgados del Registro Civil, Consulados y RENAPO se ha logrado contar con información certera e instantánea de actos registrales y en consecuencia brindar un servicio de calidad a la población. El SID facilita la inscripción de los actos registrales para que las oficialías de Registro Civil o familiar en el país puedan acceder a dicha información ágilmente.	Al 16 de octubre de 2020, 12 entidades federativas están haciendo uso del SID (Baja California, Baja California Sur, Campeche, Hidalgo, Jalisco, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, y Sonora); 2 se encuentran en proceso de implementación (Estado de México y Veracruz).

PAÍS	INICIATIVA	DESAFÍO	SOLUCIÓN	IMPACTO
Panamá	Tribunal Contigo 	Digitalizar los servicios del Tribunal Electoral para que el ciudadano y residente pueda realizar los trámites desde su computador o dispositivo móvil.	"Tribunal Contigo" es la nueva plataforma en línea para acceder a los servicios digitales del Tribunal Electoral. La misma se creó con el propósito de modernizar, descentralizar y automatizar los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, para la obtención de registros; documentos de identificación, certificación de hechos vitales y actos jurídicos de las personas. "Tribunal Contigo" cuenta con canales de asistencia en línea a través de aplicaciones móviles, quioscos de autoservicio y herramientas digitales; y está habilitado para los ciudadanos panameños y los extranjeros con carné de residente permanente. Los servicios que ofrece la plataforma incluyen: duplicado y renovación de cédula en línea; búsqueda de cédulas extraviadas o tramitadas; declaración de nacimiento; declaración de defunción; búsqueda del acta de defunción; solicitud de citas para tramitar la cédula por primera vez, duplicados de corrección y renovación en 9 de las 16 oficinas regionales; entre otros.	En agosto de 2020 se hizo el lanzamiento de la plataforma en línea "Tribunal Contigo" y se espera que el uso de la misma se masifique.
Perú	RENIEC móvil facial 	Crear un nuevo canal de atención para realizar trámites y consultas.	RENIEC móvil facial es una aplicación para dispositivos móviles que permite acceder a todos los servicios que la entidad ofrece al usuario. Para poner en funcionamiento dicha aplicación, el usuario requiere ingresar su número de DNI y aceptar las condiciones de uso. Deberá activar su cámara para que la aplicación haga la captura de la biometría facial, condición requerida para posteriormente autorizar el ingreso a la aplicación. También, la aplicación solicitará registrar un número de celular y correo electrónico. RENIEC móvil facial permite: - Visualizar la imagen del anverso y reverso de DNI físico. - Acceder a los requisitos de trámites incluyendo: (i) inscripción por primera vez; (ii) inscripción de DNI para menores de edad; (iii) inscripción de DNI ordinaria e inscripción extemporánea de DNI; (iv) duplicado de DNI; (v) rectificación de datos; y (vi) renovación por caducidad. - Iniciar los trámites de duplicado del DNI, rectificación de domicilio o voluntad de donar órganos, verificando nuevamente la identidad del usuario mediante biometría facial. - Información sobre el último trámite de DNI realizado y si el usuario es omiso al sufragio (multas pendientes). - Verificar la disponibilidad de actas registrales en las bases de datos del RENIEC. - Búsqueda de homónimos en la base de datos del RENIEC. - Consultas a las agencias de RENIEC a nivel nacional.	Hasta octubre de 2020 se han registrado más de 500.000 instalaciones de la aplicación.

PAÍS	INICIATIVA	DESAFÍO	SOLUCIÓN	IMPACTO
Uruguay	Comandos 	Informar a los funcionarios sobre los cambios operativos, con un enfoque humanista.	Al inicio de la pandemia, la DNIC implementó un proyecto de manejo del personal llamado "Comandos". El principal objetivo de los "Comandos" se enfocó en mantener a los funcionarios adecuadamente informados sobre la crisis sanitaria al igual que las nuevas modalidades de atención. Esta iniciativa ayudó a facilitar la comunicación entre colegas, ya que, en los primeros meses de la declaración de la emergencia sanitaria, los funcionarios trabajaron en horarios rotativos de 15 días. Por lo tanto, el funcionario saliente, después de laborar por 15 días consecutivos, dejaba anotaciones y comunicados al funcionario que vendría a realizar su misma labor por los próximos 15 días; incluyendo mensajes de bienvenida, de ánimos, de manejo de los usuarios. Del mismo modo, el uso de comandos se enfocó en reforzar las medidas de bioseguridad para la atención del usuario y para la gestión administrativa dentro de las oficinas. Este aspecto ha sido de mayor relevancia, pues ahora todos los funcionarios se encuentran trabajando presencialmente y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad requieren ser estrictos.	Los "Comandos" se han planteado como una propuesta que también brinda apoyo psicoemocional a los funcionarios, en contextos de emergencia.

Conclusiones y Recomendaciones



La pandemia del COVID-19 ha traído varios desafíos a las entidades e instituciones que proporcionan servicios a las personas, afectando, también, a las oficinas de registro civil e identificación. A partir de la información que se expone en este análisis, se destaca el esfuerzo que los Estados han hecho para continuar operando y poder comunicar a la población sobre todos los cambios operativos, apertura de oficinas, extensión de plazos, y nuevos servicios impulsados durante este período. La mayoría de las oficinas se han apoyado en las redes sociales y páginas web institucionales para informar a la población; y en menor medida en boletines de prensa. Por otro lado, la coordinación interinstitucional con los Ministerios de Salud, instituciones encargadas de programas sociales y económicos, y gobiernos locales ha sido elemental para continuar promocionando el registro de nacimiento y acceso a documentos de identidad; y determinar nuevos protocolos de atención, sobre todo en centros hospitalarios donde el servicio de registro civil se ha suspendido. Dicha coordinación también ha logrado que se establezcan alternativas para proporcionar documentos de identidad a la población que durante la emergencia extravió su identificación y requería hacer uso de la misma para acceder a los programas de bonificación emergente.

Otro aspecto que se destaca es la creación de nuevos servicios en línea, incluyendo la inscripción de hechos vitales, copias de certificaciones, solicitudes de duplicados del documento de identidad y las certificaciones de constancias del documento de identidad. Estos cuatro servicios son los que más se replicaron en la región, facilitando a que los usuarios que cuenten con conectividad, puedan acceder a trámites desde sus hogares y oficinas.

La modificación en los procedimientos también fue planteada para facilitar los trámites y atender paulatinamente a la demanda de los servicios. La mitad de los países establecieron extensiones en sus plazos administrativos y procesales, ampliando el tiempo para inscribir oportunamente los hechos vitales. Lo mismo se replicó con la extensión de la fecha de validez del documento de identidad, para que las personas no tengan impedimentos para acceder a trámites y servicios por contar con un documento no válido. A estas modificaciones se añade la exoneración de algunos requisitos sustantivos, la ampliación de personas que pueden realizar la declaración y el registro de oficio, que si bien se replicó en un menor número de países, son buenas prácticas enfocadas a simplificar el registro de hechos vitales.

A pesar de estos esfuerzos, el impacto de la pandemia en las oficinas de registro civil e identificación se observó en el cierre temporal de oficinas, la interrupción del servicio en centros hospitalarios, la limitación en la atención a poblaciones vulnerables y la restricción del personal para atender presencialmente. Si bien, desde el mes de julio de 2020, todas las entidades de los países que conforman este estudio ya estaban ofreciendo servicios presenciales, estas no están operando al 100% de su capacidad. Como se menciona anteriormente, algunos países han tenido que brindar licencias especiales a su personal y no todos cuentan con la infraestructura para facilitar herramientas de teletrabajo a sus funcionarios.

Del mismo modo, por las restricciones de distanciamiento social, el aforo en las oficinas ha tenido que reducirse, provocando que se atienda a un número menor de personas que de lo habitual. Además, dependiendo del servicio que el usuario necesite acceder, se están asignando citas previas, limitando el acceso a algunos servicios para la población que desconoce sobre el sistema de asignación de citas, pero también para aquellos que no logran conseguir turnos de atención ya que los mismos se están reservando rápidamente.

Preocupa el recorte en los presupuestos de las entidades, que podría afectar en la continuidad de iniciativas que se enfocan en la atención de población vulnerable; y si bien, la demanda de los servicios continúa, las limitaciones para atender en las oficinas siguen vigentes. Adicionalmente, la disminución de recursos podría derivar en la suspensión de otros programas de apoyo que se ofrecen a población vulnerable, como son las brigadas móviles. Como se muestra en este estudio, las brigadas se han habilitado parcialmente en pocos países, mientras que en otros se desconoce si se reactivarán por lo que queda del año 2020, no solo para evitar el riesgo de contagio, sino también por la disponibilidad de recursos.

Ante esto, también se plantea una inquietud para determinar si efectivamente se están registrando los hechos vitales a tiempo; especialmente de los nacimientos que suceden fuera de centros hospitalarios.

Con todo lo expuesto, y tras analizar las estrategias que los países han desarrollado para responder a la demanda del servicio, se recomienda que también se defina cómo continuar garantizando la identidad legal a las poblaciones vulnerables, incluyendo a aquellas que no cuentan con acceso a medios electrónicos, sobre todo porque la pandemia está provocando una crisis social y económica que podría aumentar los niveles de desigualdad.

Para esto, es necesario que se puedan plantear mecanismos de comunicación para que la información sobre los cambios operativos y administrativos lleguen a esta población. Apoyarse en la colaboración interinstitucional con autoridades locales e incluso con líderes comunitarios es elemental para que ellos puedan mantener informada a las comunidades. Sobre todo, si los servicios de identificación demoran en llegar. Incluso se puede establecer planes de trabajo para que los líderes comunitarios recaben información sobre las personas que no han podido ser inscritas durante este período, para que posteriormente, el Registro Civil pueda formalizar su inscripción. Se debería considerar la suspensión temporal de plazos administrativos y tarifas a la población que no puede acercarse a las oficinas, ya

que por el contexto de la pandemia varias comunidades han tenido que permanecer aisladas y los permisos de circulación han sido limitados.

Para la promoción de inscripciones oportunas de hechos vitales, sobre todo de defunciones, es elemental fortalecer los mecanismos de coordinación interinstitucional. Son pocos los países que han coordinado con los institutos de ciencias forenses o morgues para facilitar la inscripción oportuna de defunciones. Si bien este estudio no analizó la tasa de subregistro de defunción, en la región aún se requiere que los países puedan contar con información oportuna que les permita adecuar sus políticas públicas y actualizar bases de datos y padrones electores. Pero también, y sobre todo en los contextos de emergencia, un oportuno registro facilita el análisis y comparación de los datos de las defunciones reportadas por los ministerios de salud y aquellas inscritas en los registros civiles.

Los esfuerzos para continuar garantizando la nacionalidad y la identidad legal a la población aún no terminan. Mientras se encuentran activadas las alertas de emergencia sanitaria, los Estados seguirán afrontando nuevos desafíos. Por eso es importante que las entidades de registro civil e identificación puedan documentar sus planes de contingencia y definir claramente estrategias a mediano y largo plazo para gestionar la acumulación de solicitudes de registro de hechos vitales y emisión de documentos de identificación. Los países se encuentran comprometidos en alcanzar la meta 16.9 de los objetivos de desarrollo sostenible, de proporcionar acceso a una identidad jurídica universal para el 2030, pero para esto requieren seguir coordinando acciones con otras instituciones y organismos aliados para favorecer el registro oportuno de hechos vitales y el otorgamiento de documentos de identidad que prueben la nacionalidad. De esta manera, también se contribuye a la prevención de nuevos casos que puedan derivar en un alto riesgo de apatridia o incluso apatridia. Los mecanismos e iniciativas implementadas son una muestra del compromiso asumido por los Estados. No obstante, la región debe seguir vigilante en como el COVID-19 puede afectar el derecho a la nacionalidad y la identidad legal.

Anexo

Perfiles de Países



Argentina

Registro Nacional de la Personas (RENAPER)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020 en el que se dispone el aislamiento social y obligatorio, los servicios de registro civil e identificación se suspenden temporalmente hasta el 03 de abril de 2020 en el que se prioriza la atención presencial para el registro de nacimiento y defunción y emisión del DNI.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De abril a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De abril a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De abril a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias	De abril a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De agosto a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De agosto a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De abril a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Inscripción de nacimiento → Inscripción de defunción → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción → Emisión de certificados o constancias del documento de identificación → Identidad digital	
Servicios habilitados telefónicamente	→ Solicitud de citas	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Solicitud de cita previa → Extensión de plazo para la inscripción oportuna → Registro de oficio	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Solicitud de cita previa → Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa → Extensión de la fecha de validez	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Herramientas digitales para teletrabajo → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura	



Belice

Unidad de Estadísticas Vitales (VSU)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020, el Ministro del Procurador General estableció las medidas que se deben considerar mientras dure la emergencia sanitaria, en el cual se informó que la Unidad de Estadísticas Vitales (VSU) continuará ofreciendo los servicios de registro civil siguiendo los protocolos de bioseguridad.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios → Recorte en la asignación presupuestaria	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De marzo a octubre, 2020
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Adultos mayores → Madres gestantes	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura	



Bolivia

Servicio de Registro Civil (SRECI)

Servicio General de Identificación (SEGIP)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020 se declara la cuarentena total desde el 21 de marzo al 30 de junio de 2020. Los servicios de registro civil e identificación se establecen como esenciales, priorizando el registro de defunciones. El servicio de registro de nacimientos se habilita en mayo de 2020, mientras que la emisión del documento de identidad se retoma el 20 de julio de 2020.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos → Institutos de ciencias forenses	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Servicio de Registro Civil	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios → Recorte en la asignación presupuestaria	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De mayo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De mayo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De mayo a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De julio a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas	
Servicios habilitados telefónicamente	→ Solicitud de citas	
Servicios habilitados por unidades móviles	→ Emisión de documentos de identificación	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Solicitud de cita previa	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Solicitud de cita previa → Exoneración de requisitos sustantivos	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa → Extensión de la fecha de validez	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Teletrabajo → Licencias especiales	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura	



Brasil

Asociación Nacional de Registradores de Personas Naturales (ARPEN – Brasil)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020 en el que se dispone el aislamiento social y obligatorio, se prioriza como servicio esencial el registro de defunción. Sin embargo, se continúa realizando los registros de nacimientos. El 25 de marzo de 2020 se dispone el envío electrónico de documentos para solicitar inscripciones y así no suspender el servicio.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Asociación Nacional de Registradores de Personas Naturales	
Plan de contingencia disponible para contextos de emergencia	→ Provimento No. 95 del 01 de abril de 2020: Disposición sobre el funcionamiento de las notarías y oficinas registrales durante la Emergencia Sanitaria	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	Marzo y junio a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias	Marzo y junio a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De marzo a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Inscripción de nacimiento → Inscripción de defunción → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción	
Servicios habilitados telefónicamente	→ Solicitud de citas	
Servicios habilitados por unidades móviles	→ Inscripción de nacimiento → Inscripción de defunción → Emisión de documentos de identificación	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Solicitud de cita previa → Exoneración de requisitos sustantivos → Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Exoneración de requisitos sustantivos → Extensión de plazo para la inscripción oportuna	

(continúa en la siguiente página)



GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Herramientas digitales para teletrabajo → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura



Chile

Servicio de Registro Civil e Identificación

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020 en el que se dispone el aislamiento social y obligatorio, los servicios de registro de hechos vitales e identificación son considerados esenciales, por lo tanto, se priorizan de acuerdo a lo señalado en el Protocolo No. 2 del Servicio de Registro Civil e Identificación, sin suspender la prestación de los servicios.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Servicio de Registro Civil e Identificación	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios → Recorte en la asignación presupuestaria	
Plan de contingencia disponible para contextos de emergencia	→ Plan Operativo Preventivo Coronavirus COVID-19 → Plan Estratégico de Emergencia	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De marzo a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De marzo a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción → Emisión del orden de entierro	
Servicios habilitados por unidades móviles	→ Emisión de documentos de identificación	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Solicitud de cita previa	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Solicitud de cita previa → Ampliación de personas legitimadas que pueden notificar la defunción	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa → Extensión de la fecha de validez	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Adultos mayores → Personas con discapacidad	

(continúa en la siguiente página)



GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Herramientas digitales para teletrabajo → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura



Colombia

Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020, solamente las notarías con función registral estuvieron autorizadas para brindar atención presencial entre marzo y junio de 2020. A partir del 08 de junio de 2020 se autoriza que en los municipios donde no hubiera notarías con función registral, se preste el servicio de registro civil en las oficinas de la registraduría. La atención en todas las registradurías a nivel nacional se reanuda el 01 de septiembre de 2020.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Registraduría Nacional del Estado Civil	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De junio a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias	De junio a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De marzo a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De junio a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción → Solicitud para la emisión de duplicados del documento de identificación	
Servicios habilitados por unidades móviles	→ Inscripción de nacimiento → Inscripción de defunción → Emisión de documentos de identificación	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Solicitud de cita previa → Exoneración de requisitos sustantivos → Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Solicitud de cita previa → Exoneración de requisitos sustantivos → Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Comunidades indígenas → Personas en movilidad humana → Adultos mayores → Personas con discapacidad	

(continúa en la siguiente página)



GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Herramientas digitales para teletrabajo → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura

Costa Rica

Dirección General del Registro Civil

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020, se declara el servicio de registro civil e identificación como esencial y se establece que las entidades y administraciones del Estado deberán tomar las medidas necesarias para simplificar o eliminar trámites o requisitos ordinarios, al igual que facilitar la atención a toda la población. El Registro Civil prioriza el registro de hechos vitales y emisión de documentación; mientras que las certificaciones se empiezan a emitir electrónicamente.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Dirección General del Registro Civil	
Gestión presupuestaria	→ Recorte en la asignación presupuestaria	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De marzo a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Inscripción de nacimiento → Inscripción de defunción → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción	
Servicios habilitados telefónicamente	→ Solicitud para la emisión de duplicados del documento de identificación	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Extensión de plazo para la inscripción oportuna → Registro de oficio	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Extensión de plazo para la inscripción oportuna → Registro de oficio	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Extensión de la fecha de validez	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Adultos mayores → Personas con discapacidad	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Herramientas digitales para teletrabajo → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura	



Ecuador

Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020, se decreta el estado de excepción por calamidad pública, garantizando la provisión de servicios públicos, incluyendo el registro de hechos vitales e identificación. Se prioriza la inscripción de defunciones, y a partir de mayo de 2020 se habilita el servicio de la inscripción de nacimientos. En junio de 2020 se retoma el servicio de cedulación.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos → Institutos de ciencias forenses	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios → Recorte en la asignación presupuestaria	
Plan de contingencia disponible para contextos de emergencia	→ Protocolo de reanudación de los servicios	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De mayo a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De abril a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De junio a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De junio a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De junio a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Inscripción de defunción → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción → Emisión de certificados o constancias del documento de identificación	
Servicios habilitados por unidades móviles	→ Inscripción de nacimiento → Emisión de documentos de identificación	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Solicitud de cita previa	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Solicitud de cita previa → Ampliación de personas legitimadas que pueden notificar la defunción	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa → Extensión de la fecha de validez	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Personas en movilidad humana	

(continúa en la siguiente página)



GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Herramientas digitales para teletrabajo → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura

El Salvador

Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020, los servicios prestados por los registros civiles familiares no se declararon esenciales; suspendiendo, temporalmente, la inscripción de todos los hechos vitales hasta agosto de 2020. Sin embargo, el servicio del RNPN, entidad encargada de la identificación, fue establecido como servicio esencial, pues se requería identificar a las personas beneficiarias del bono especial de emergencia.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios → Recorte en la asignación presupuestaria	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De agosto a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De abril a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De agosto a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De agosto a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De julio a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Emisión de certificados o constancias del documento de identificación	
Servicios habilitados telefónicamente	→ Solicitud de citas	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa → Extensión de la fecha de validez	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura	



Guatemala

Registro Nacional de las Personas (RENAP)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020, se establece que todas las entidades y dependencias que integran el Organismo Ejecutivo deben garantizar a la población la prestación de los servicios públicos esenciales. Es así que se declaran como esenciales los servicios relacionados con el derecho a la identidad, por lo que las oficinas continuaron operativas.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos → Institutos de ciencias forenses	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Registro Nacional de las Personas	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios → Recorte en la asignación presupuestaria	
Plan de contingencia disponible para contextos de emergencia	→ Plan de Contingencia Coronavirus COVID-19 del RENAP	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De septiembre a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias	De septiembre a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De marzo a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De marzo a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción → Emisión del orden de entierro para la emisión de duplicados del documento de identificación	
Servicios habilitados telefónicamente	→ Solicitud de citas → Solicitud para la emisión de duplicados del documento de identificación	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Exoneración de requisitos sustantivos	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Exoneración de requisitos sustantivos	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa → Extensión de la fecha de validez	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Adultos mayores → Personas con discapacidad → Madres gestantes	

(continúa en la siguiente página)



GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura



Haití

Oficina Nacional de Identificación (ONI)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020 en el que se dispone el aislamiento social y obligatorio, los servicios de registro civil e identificación se declaran esenciales y se continúa prestando el servicio.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos → Institutos de ciencias forenses	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De marzo a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De marzo a octubre, 2020
Servicios habilitados por unidades móviles	→ Emisión de documentos de identificación	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Solicitud de cita previa	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Comunidades que habitan en zonas rurales → Adultos mayores	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Licencias especiales	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Modificación de infraestructura	

Honduras

Registro Nacional de las Personas (RNP)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020 en el que se dispone el aislamiento social y obligatorio, los servicios de registro civil e identificación se suspenden temporalmente hasta el 19 de junio de 2020; priorizando, a partir de esa fecha, la atención presencial para el registro de hechos vitales y emisión del documento de identidad.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos → Institutos de ciencias forenses	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Instituto Nacional de Estadísticas → Registro Nacional de las Personas	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios → Recorte en la asignación presupuestaria	
Plan de contingencia disponible para contextos de emergencia	→ Plan de apertura inteligente	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De junio a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De junio a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De junio a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De junio a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Copia del certificado de nacimiento → Emisión de certificados o constancias del documento de identificación	
Servicios habilitados por unidades móviles	→ Emisión de documentos de identificación	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Extensión de la fecha de validez	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Personas beneficiarias de ayudas humanitarias	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura	



Jamaica

Departamento del Registrador General (RGD)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020, el gobierno señala las condiciones de distanciamiento social que deberán tomar en cuenta las oficinas de gobierno para continuar ofreciendo servicios. Con este protocolo, los servicios de registro civil continuaron ofreciéndose al público.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Institutos de ciencias forenses	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De marzo a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Inscripción de defunción → Emisión del orden de entierro	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Registro de oficio → Ampliación de personas legitimadas que pueden notificar la defunción	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Teletrabajo → Licencias especiales	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Herramientas digitales para teletrabajo → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura	

México

Dirección General del Registro Nacional de Población e Identidad (RENAPO)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020 se establecen acciones extraordinarias en las que se considera como actividad esencial la operación de los programas sociales del gobierno. Es así como 21 entidades federativas emitieron acuerdos, decretos, lineamientos y/o circulares de actuación y acciones extraordinarias para las Oficinas Centrales y las Oficialías del Registro Civil, incluyendo Baja California, Baja California Sur, Campeche, Coahuila, Chiapas, Chihuahua, Durango, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Morelos, Nayarit, Nueva León, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, San Luis Potosí, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán. En las 11 entidades restantes no se emitieron lineamientos, pero si implementaron medidas para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos → Institutos de ciencias forenses	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Dirección General del Registro Nacional de Población e Identidad → Registros civiles de las entidades federativas	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De marzo a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Inscripción de nacimiento → Inscripción de defunción → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción	
Servicios habilitados telefónicamente	→ Inscripción de nacimiento → Inscripción de defunción	
Servicios habilitados por unidades móviles	→ Inscripción de nacimiento	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Solicitud de cita previa → Exoneración de requisitos sustantivos	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Solicitud de cita previa → Exoneración de requisitos sustantivos → Ampliación de personas legitimadas que pueden notificar la defunción	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Comunidades indígenas → Personas en movilidad humana → Adultos mayores → Personas con discapacidad → Madres gestantes	

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Herramientas digitales para teletrabajo → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura

Panamá

Tribunal Electoral

Dirección Nacional de Registro Civil

Dirección Nacional de Cedulación

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020, en el que se declara toque de queda, se establece la suspensión de los servicios del Registro Civil del 25 de marzo de 2020 al 25 de mayo de 2020. Durante este período, se mantuvo la expedición de la cédula de identidad, entrega de partes clínicos de nacimiento y defunción, y la expedición de certificados del Registro Civil a través de las cadenas de supermercados.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos → Institutos de ciencias forenses	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Dirección Nacional de Registro Civil	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios → Recorte en la asignación presupuestaria	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De junio a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De junio a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De junio a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De junio a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De marzo a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Inscripción de nacimiento → Inscripción de defunción → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción → Solicitud para la emisión de duplicados del documento de identificación	
Servicios habilitados telefónicamente	→ Solicitud de citas → Inscripción de nacimiento → Inscripción de defunción	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Exoneración de requisitos sustantivos → Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Exoneración de requisitos sustantivos → Registro de oficio → Ampliación de personas legitimadas que pueden notificar la defunción	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa → Extensión de la fecha de validez	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Personas beneficiarias de ayudas humanitarias	

(continúa en la siguiente página)

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Herramientas digitales para teletrabajo → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura

Paraguay

Registro del Estado Civil (REC)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020 en el que se dispone el aislamiento social y obligatorio, los servicios del Registro Civil se declaran esenciales, por lo que las oficinas del REC permanecieron abiertas únicamente para realizar registros de defunciones. A partir de mayo de 2020 se retoma el servicio de la inscripción de nacimientos.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios → Recorte en la asignación presupuestaria	
Plan de contingencia disponible para contextos de emergencia	→ Plan de levantamiento gradual del aislamiento preventivo general	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De mayo a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias	De mayo a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De mayo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De mayo a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De mayo a octubre, 2020
Servicios habilitados telefónicamente	→ Inscripción de nacimiento → Inscripción de defunción	
Servicios habilitados por unidades móviles	→ Emisión de documentos de identificación	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Adultos mayores	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Modificación de infraestructura	

Perú

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020 en el que se dispone el aislamiento social y obligatorio, los servicios del RENIEC se suspenden hasta el 01 de julio de 2020 donde se retoma la atención presencial para ofrecer los servicios que no se pueden efectuar por medio de la página web institucional. Es así como se prioriza la inscripción de hechos vitales y la emisión del DNI.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Gobiernos locales → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Registro Nacional de Identificación y Estado Civil	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios	
Plan de contingencia disponible para contextos de emergencia	→ Plan de reapertura de agencia → Plan institucional contra el COVID-19 → Plan Re-Activa RENIEC	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De julio a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De julio a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De julio a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De julio a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De julio a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Inscripción de defunción → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción → Solicitud para la emisión de duplicados del documento de identificación → Emisión de certificados o constancias del documento de identificación → Identidad digital	
Servicios habilitados telefónicamente	→ Emisión de certificados o constancias del documento de identificación	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Solicitud de cita previa → Exoneración de requisitos sustantivos → Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Solicitud de cita previa → Extensión de plazo para la inscripción oportuna → Registro de oficio → Ampliación de personas legitimadas que pueden notificar la defunción	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa → Extensión de la fecha de validez	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Personas en movilidad humana	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Teletrabajo → Licencias especiales	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Modificación de infraestructura	



República Dominicana

Junta Central Electoral (JCE)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020 en el que se dispone el aislamiento social y obligatorio, los servicios del registro civil se suspenden temporalmente hasta el 25 de mayo de 2020.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Institutos de ciencias forenses	
Coordinación interinstitucional para la publicación de estadísticas vitales	→ Ministerio de Salud → Instituto Nacional de Estadísticas → Junta Central Electoral	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De junio a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De junio a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De junio a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias	De junio a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De junio a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De junio a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De junio a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas	
Servicios habilitados telefónicamente	→ Solicitud de citas	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Extensión de plazo para la inscripción oportuna	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa	
Servicios especiales habilitados para la atención a poblaciones vulnerables	→ Adultos mayores	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura	

Uruguay

Dirección General del Registro del Estado Civil (DGREC) Dirección Nacional de Identificación Civil (DNIC)

Tras la declaratoria de emergencia en marzo de 2020, los servicios de la DREC continuaron ofreciéndose a la población. La DNIC priorizó la emisión de la cédula de identidad y suspendió temporalmente la emisión de pasaportes.

CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
Coordinación interinstitucional para la promoción de inscripción de nacimiento, defunción e identificación	→ Ministerio de Salud → Instituciones encargadas de programas sociales y económicos → Institutos de ciencias forenses	
Gestión presupuestaria	→ Disminución de las recaudaciones de los servicios → Recorte en la asignación presupuestaria	
GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Servicios priorizados por canales presenciales	Inscripción de nacimiento en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de nacimiento en hospitales	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en oficinas	De marzo a octubre, 2020
	Inscripción de defunción en hospitales, morgues o funerarias	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de nacimiento	De marzo a octubre, 2020
	Copia del certificado de defunción	De marzo a octubre, 2020
	Emisión del documento de identificación	De marzo a octubre, 2020
Servicios habilitados en línea	→ Solicitud de citas → Copia del certificado de nacimiento → Copia del certificado de defunción	
Modificación del procedimiento para el registro de nacimiento	→ Solicitud de cita previa	
Modificación del procedimiento para el registro de defunción	→ Solicitud de cita previa	
Modificación del procedimiento para la obtención del documento de identidad	→ Solicitud de cita previa	
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO		
Modalidad de trabajo	→ Turnos rotativos de trabajo → Teletrabajo → Licencias especiales	
Capacitaciones	→ Bioseguridad → Herramientas digitales para teletrabajo → Información sobre nuevo protocolo para prestación de servicios	
Medidas de bioseguridad	→ Uso obligatorio de mascarillas o caretas → Desinfección y sanitación de oficinas → Distanciamiento social → Disponibilidad de alcohol en gel → Habilitación de lavamanos → Uso de termómetros digitales → Modificación de infraestructura	

