

31

ALTERNATIVA METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS DE LOS DESAFÍOS DEL REGISTRO CIVIL DURANTE LA COVID 19 EN EL CANTÓN GUAYAQUIL-ECUADOR

METHODOLOGICAL ALTERNATIVE FOR THE ANALYSIS OF THE CHALLENGES OF THE CIVIL REGISTRATION DURING THE COVID 19 IN THE CANTON GUAYAQUIL- ECUADOR

Germán Fabricio Acurio Hidalgo¹

E-mail: us.germanacurio@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8288-748X>

Luis Ramiro Ayala Ayala²

E-mail: ur.luisayala@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5137-7153>

Santiago Fernando Fiallos Bonilla³

E-mail: ua.santiagofiallos@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4436-0898>

¹Universidad Regional Autónoma de Los Andes Santo Domingo. Ecuador

²Universidad Regional Autónoma de Los Andes Riobamba. Ecuador

³Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ambato. Ecuador

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Acurio Hidalgo, G. F., Ayala Ayala, L. R. & Fiallos Bonilla, S. F. (2022). Alternativa Metodológica para el análisis de los desafíos del Registro Civil durante la COVID 19 en el Cantón Guayaquil-Ecuador. *Revista Conrado*, 18(S4), 273-283.

RESUMEN

El sistema de registro civil constituye un pilar fundamental para la consolidación de más y mejores políticas públicas. La situación de riesgo y emergencia provocada por la pandemia afecta directamente los principios básicos que fundamentan los Sistemas de Registro Civil y Estadísticas Vitales, así inscripciones de nacimiento y defunción se vieron desafiados por el aumento de barreras de distanciamiento social y restricción de la movilidad. El trabajo tiene como objetivo elaborar una alternativa metodológica para el análisis de los desafíos del registro civil durante la covid 19 en el cantón Guayaquil-Ecuador. Se utilizó el método ladov para conocer la realidad que enfrentaron los ciudadanos a la hora de necesitar un trámite. Los resultados mostraron que hay que perfeccionar los mecanismos y protocolos institucionales para que la calidad del servicio cumpla con los más altos estándares en tiempo de excepción. Se concluyó que el estado debe revisar los protocolos para futuras emergencias sanitarias y garantizar los niveles de subregistro más bajos, así como continuar la atención a la comunidad vulnerable, además de apoyar las agencias con déficit de personal, con estudiantes de la carrera de derecho. Esta reflexión se considera válida para el mejoramiento en el campo de la práctica pedagógica de tan importante especialidad.

Palabras clave:

Alternativa metodológica, formación, registro civil, pandemia, nacimiento, defunción

ABSTRACT

The system of registration civilian constitutes a fundamental pillar for the consolidation of more and better public politicians. The situation of risk and emergency caused by the pandemic affect directly this way from birth the basic principles that base the Vital Civil and Statistical Systems of Registration, inscriptions and death was challenged by the increase of barriers of social distancing and restriction of the mobility. The work has as objective to elaborate a methodological alternative for for the analysis of the challenges of the civil registration during the covid 19 in the canton Guayaquil-Ecuador. The method ladov was used to know the reality that the citizens faced when needing a step. The results showed that it is necessary to perfect the mechanisms and institutional protocols so that the quality of the service fulfills the highest standard in time of exception. You concluded that the state should revise the protocols for future sanitary emergencies and to guarantee the levels of lower subregistro, as well as to continue the attention to the vulnerable community, besides supporting the agencies with deficit of personal, with students of the right career. This reflection is considered valid for the improvement in the field of the pedagogic practice of so important specialty.

Keywords:

Methodological alternative, formation, civil registration, pandemic, birth, death

INTRODUCCION

El derecho registral se define como el conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones entre personas y cuyo fin es la publicidad registral, que no es más que el derecho que tiene una persona de informarse de los actos de la vida pública, además de brindar seguridad jurídica a las personas. Ecuador fue país conquistado y luego colonizado, lo que significa que buena parte de su historia estuvo bajo el ordenamiento jurídico impuesto por la corona española. Esto coloca el derecho registral ecuatoriano un antecedente legal aplicado a todas las colonias de la América española y otros territorios de ultramar.

El derecho registral consta de todos los registros públicos existentes (Lucas, 2017). El autor afirma que para comprender el surgimiento de este como elemento autónomo del derecho, es necesario profundizar en aportes que otras culturas han aportado. Sin embargo, afirma que este derecho se puede discutir según el punto de vista jurídico que necesite estudiar el registro. Es importante mencionar a algunos registros o formas de garantizar la eficiencia de los actos jurídicos implementados en la antigüedad, como también otras expresiones de publicidad registral.

La función del Registro Civil es registrar la información de los hechos y actos relativos al estado civil de los ecuatorianos y de los extranjeros residentes en el Ecuador, en sus diferentes etapas de la vida, y garantizar su identidad, para acceder a los derechos propios del ser humano y cumplir las obligaciones del ciudadano.

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, se incluyeron períodos de cuarentena y aislamiento social, restricciones de viaje, cierre de fronteras, restricciones en la oferta de servicios, protocolos de bioseguridad, entre otros (Ecuador Asamblea Nacional Constituyente, 2008). 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.

El derecho a la identidad, al reconocimiento de la personalidad jurídica y a la nacionalidad son derechos humanos inderogables (Shibuya & Gilmour, 2015). 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 y defunciones

ocurridos en su territorio, así como para otorgar documentos de identidad y nacionalidad. 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.

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. La falta de un documento de identidad legal genera exclusión y perpetua paulatinamente las condiciones de pobreza.

A partir del sistema de registro civil, se generan estadísticas vitales completas, precisas y oportunas para evaluar las características de la población con fines de planificación y evaluación de programas y proyectos (Ecuador Asamblea Nacional Constituyente, 2015). 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 (Vargas-Herrera J et al., 2018), y contar con información que contribuya con la formulación de protocolos requeridos para el adecuado manejo de la pandemia.

Entre marzo a agosto del 2020, se reportó una disminución del 8% de las inscripciones. En este período se 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. Respecto al registro de defunciones Ecuador observó un aumento del 65% del registro de defunciones en los primeros siete meses del 2020 (López, 2020).

Otra situación que exigió una revisión fue el propio funcionamiento de las agencias. En situaciones comunes, las agencias funcionaban con una alta demanda diaria y reunían centenas de personas que acudían a realizar diferentes tipos de trámites (AbouZahr et al., 2015). La emergencia y el riesgo exigió una priorización temporal de los procesos de registro de carácter esencial, principalmente defunciones y nacimientos y así la interrupción momentánea de otros servicios.

Con la llegada de la pandemia COVID-19, la continuidad de los servicios presenciales en agencias se tornó insostenible. Estos exigían la aplicación de medidas

emergentes. Por lo que se implantaron protocolos de bioseguridad y disposiciones de semaforización (MINTEL, 2020)

- Semáforo rojo: inscripción de defunción en el canal presencial y virtual; inscripción de nacimiento con agendamiento de turno a través de la agencia virtual y emisión de firma electrónica con aprobación de formulario.
- Semáforo amarillo: a los servicios mencionados, se suman los de matrimonio en sede, renovación de cédula y emisión de pasaporte ordinario con agendamiento de turno sin costo alguno en la plataforma: virtual.registrocivil.gob.ec. La atención se realizará con el 50% del personal en agencia acorde a las disposiciones del COE Nacional.
- Semáforo verde: Reactivación de todos los servicios previo informe de factibilidad. Se reanuda la atención en agencia y Archivo Nacional con el 70% del personal.

Naturalmente, la necesidad de desplazarse a una agencia para trámites durante una pandemia no es aconsejable, y, por no ser un problema inaplazable, además de los desafíos de corto plazo impuestos, los ciudadanos debían frecuentar. Las instituciones exigieron también medidas administrativas internas que dieran una solución concreta a la ciudadanía.

Antes de la pandemia por COVID se había implementado en el Registro Civil y Estadísticas Vitales (RCEV) el sistema de registro civil realizado en línea (REVIT), la digitalización de los servicios y la implementación de brigadas móviles para acercar los servicios a la ciudadanía. Estas fueron la base sobre la cual las medidas emergentes pudieron ser tomadas. Este nuevo mecanismo responde a la capacidad de resiliencia de la institución, así como a la política de gobierno "Ecuador Digital" que impulsa el Gobierno Nacional, con el objetivo de digitalizar la mayor cantidad de trámites posibles y unir esfuerzos y desarrollar estrategias que permitan garantizar la inclusión digital en todo el territorio nacional.

Durante el pico más alto de la pandemia los esfuerzos se concentraron en el registro de defunciones y nacimientos. Ecuador transitó el momento de mayor demanda por servicios de registro civil, al considerar que los registros de nacimientos se mantienen en ascenso y las defunciones crecen gradualmente. Tanto es así que en los primeros días de abril las funerarias no pudieron hacer frente a la gran demanda de defunciones en los hogares. La alta y repentina demanda de recolección de cadáveres y registro de defunciones hizo que el número de personal médico forense fuera insuficiente.

Con el objetivo de enfrentar los desafíos impuestos por COVID-19 en Ecuador, se tomaron algunas medidas entre ellas:

- a. Se habilitaron en varias instituciones de salud, agencias del registro civil, para la inscripción de nacimientos y defunción.
- b. Con el objetivo de evitar las aglomeraciones se agendaron turnos que se solicitaban de forma online, para garantizar el derecho a la identidad de los nacidos. Asimismo, se habilitó el servicio de matrimonios de manera paulatina.
- c. Mediante la agencia virtual del registro civil, se podía hacer uso del certificado de identidad, para renovar o reponer su cédula de identidad.
- d. Se suspende el cobro de la tarifa establecida por la emisión de los certificados de defunción.

Durante abril del 2021, la institución brindó atención con demanda controlada para evitar aglomeraciones en los balcones de servicios presenciales. Las normas de bioseguridad aplicadas en todas las agencias del país, el distanciamiento físico recomendado por las organizaciones sanitarias, la utilización de tapabocas y el lavado constante de las manos, fue el protocolo a seguir para la reanudación de los servicios. Además de el plan de acción Tabla 1 para los servicios en las agencias.

Tabla 1. Plan de acción para los servicios en el registro civil en tiempo de pandemia.

| | | |
|---|--|--|
| <p>Servicio</p> <p>Características del Servicio</p> | <p>Inscripción de Nacimiento</p> <p>A partir del 20 de abril de 2020 se inició la atención del servicio de inscripción de nacimiento en varios establecimientos de salud ARCES Maternidad Matilde Hidalgo en Guayaquil, entre otros.</p> <p>A partir del día 04 de mayo se habilitaron 22 agencias cabeceras provinciales a nivel nacional, para las inscripciones de nacimiento.</p> <p>Actualmente se encuentra brindando el servicio en todas las agencias de Registro Civil a nivel nacional incluyendo las ARCES y ARCEF que se encuentran autorizadas para dar el servicio.</p> <p>Actualmente se encuentra brindando el servicio en todas las agencias de Registro Civil a nivel nacional incluyendo las ARCES y ARCEF que se encuentran autorizadas para dar el servicio, con la finalidad de mitigar el índice de subregistro, que pueda darse como resultado de la pandemia</p> | <p>Inscripción de Defunciones</p> <p>A partir del 17 de marzo de 2020, fecha en la cual se dio inicio al estado de emergencia sanitaria, el servicio de inscripción de defunción se encontró habilitado 47 agencias a nivel nacional.</p> <p>Desde el tres de abril de 2020 se implementó el servicio de solicitud de Inscripción de Defunción on-line a través de la agencia virtual.</p> <p>Actualmente se encuentra brindando el servicio en todas las agencias de Registro Civil a nivel nacional incluyendo las ARCES y ARCEF que se encuentran autorizadas para dar el servicio.</p> <p>El canal presencial y virtual, seguirán en funcionamiento para esta semaforización.</p> |
| <p>Capacidad de Atención</p> | <p>El horario de atención en el canal presencial se ajustará a las restricciones de movilidad humana y tránsito dispuesto por el COE Nacional, Provincial o Cantonal.</p> <p>Se verificará y se habilitará los operadores de módulo de acuerdo a la capacidad de la agencia conforme el aforo dispuesto por el COE Nacional, Provincial o Cantonal.</p> <p>El servicio debe parametrizarse máximo dos turnos por hora y por operador.</p> | <p>Se verificará y se habilitará los operadores de módulo de acuerdo a la capacidad de la agencia conforme el aforo dispuesto por el COE Nacional, Provincial o Cantonal.</p> <p>El horario de atención en el canal presencial se ajustará a las restricciones de movilidad humana y tránsito dispuesto por el COE Nacional, Provincial o Cantonal.</p> <p>Para la agencia virtual de Registro Civil, se encontrará habilitada de lunes a viernes desde las 07h00 hasta las 19h00, los días sábados de 07h00 a 12h00, domingos y feriados de 8h00 a 12h00.</p> |
| <p>Procedimiento</p> | <p>Se emiten turnos de atención en la plataforma virtual de Registro Civil, con la finalidad de que las personas puedan sacar su turno en línea para la inscripción del neonato, la plataforma otorgará máximo dos turnos por hora y por operador, dependiendo de la capacidad de cada agencia, en caso de no disponer del turno el jefe de agencia podrá generar un turno preferencial desde el sistema de administración de turnos.</p> <p>El personal de seguridad de la institución deberá permitir el acceso a la agencia, solo del solicitante o en casos de inscripción de nacimiento sin atención médica del solicitante más sus dos testigos, de requerir establecer filiación paterna, deberá permitir el acceso del padre y la madre del menor a ser inscrito, por ningún motivo será necesaria la presencia del niño. Asimismo, deberá verificar que los usuarios porten mascarilla.</p> | <p>El personal de seguridad de la institución deberá permitir el acceso a la agencia únicamente al/los usuarios que van a realizar el trámite.</p> |
| <p>Observaciones</p> | <p>Cada Coordinación Zonal deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar el aforo de la agencia. Revisar la capacidad operativa instalada Evaluar y disponer de la cantidad de recursos necesarios para brindar la atención del servicio. Coordinar el horario de turnos de los operadores de servicios: hora de ingreso, hora de salida y almuerzo. Coordinar las vacaciones planificadas que tiene su personal. Coordinar los tiempos y movilización de vehículos institucionales para la recepción y entrega de insumos para el servicio Proporcionar mascarilla, protector facial, alcohol a los funcionarios de Registro Civil designados para cumplir con este efecto, en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos por el área de Salud y Seguridad Ocupacional de la DIGERCIC. <p>El personal de seguridad de la institución deberá permitir el acceso a la agencia únicamente al/los usuarios que van a realizar el trámite.</p> <p>Se deberá cumplir con todas las medidas de prevención y control establecidas para la prestación de servicios de manera presencial, a fin de mitigar el riesgo de contagio del virus COVID_19.</p> <p>Todos los aspectos definidos se sujetarán a las regulaciones emitidas por parte del COE Nacional, Provincial o Cantonal respectivamente, especialmente a lo relacionado con aspectos de movilidad humana y tránsito.</p> | <p>Cada Coordinación Zonal deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar el aforo de la agencia. Revisar la capacidad operativa instalada Evaluar y disponer de la cantidad de recursos necesarios para brindar la atención del servicio. Coordinar el horario de turnos de los operadores de servicios: hora de ingreso, hora de salida, y almuerzo. Coordinar las vacaciones planificadas que tiene su personal. Coordinar los tiempos y movilización de vehículos institucionales para la recepción y entrega de insumos para el servicio Proporcionar mascarilla, protector facial, alcohol a los funcionarios de Registro Civil designados para cumplir con este efecto, en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos por el área de Salud y Seguridad Ocupacional de la DIGERCIC. <p>Se deberá cumplir con todas las medidas de prevención y control establecidas para la prestación de servicios de manera presencial, a fin de mitigar el riesgo de contagio del virus COVID_19.</p> <p>Todos los aspectos definidos se sujetarán a las regulaciones emitidas por parte del COE Nacional, Provincial o Cantonal respectivamente, especialmente a lo relacionado con aspectos de movilidad humana y tránsito.</p> |

Fuente: (Dirección General de Registro Civil, 2021)

Durante la emergencia de la pandemia los datos que exigían la presencia de un representante del fallecido para la inscripción de la defunción se realizaron en línea. Como parte del proceso, en el registro civil se valida la información y envía el certificado de defunción directamente al correo electrónico registrado, y así garantiza, el uso de las tecnologías de información para acercar los servicios a los ciudadanos.

En Ecuador, se avanzó mucho en materia de registro de nacimientos y defunciones con la implantación de REVIT y en materia de calidad del servicio con la modernización de la DIGERCIC. Todavía persisten retos como la gran proporción de defunciones ocurridas en el hogar. Falta que el estado busque soluciones para garantizar que estos eventos sean registrados oportuna y correctamente (INEC, 2022). Así como ampliar la cobertura del sistema REVIT para mejorar el registro y la calidad de este. Además de avanzar en la calificación de profesionales médicos o responsables autorizados para mejorar la calidad del reporte de causas de defunción (Atuhaire et al., 2022)

Como parte de la política de Ecuador Digital se lleva a cabo la simplificación de trámites a través de la digitalización. Para respaldar el funcionamiento del sistema de registro civil se aplican cuatro leyes instrumentales básicas, la protección de la persona y la confidencialidad de la información, las leyes sobre firma electrónica, gobierno electrónico y robo de identidad. Estas leyes en muchos países no crean un marco legal que pueda introducir cambios culturales, sociales y tecnológicos. Estas deficiencias son parte de un conjunto de problemas intrínsecos en el sistema de registro civil y estadísticas vitales que permiten que una porción considerable de la población no se registre al nacer o fallecer (Taiano et al., 2021).

El conocimiento de la evolución de los reglamentos que le dan forma a la estructura jurídica del Ecuador, así como los aspectos que los definen es de suma importancia a la hora de utilizarlos al argumentar sobre la aplicación de estos instrumentos en la práctica profesional, así como en el ámbito educativo, tanto de pre o post grado en el territorio nacional. Se debe profundizar en las universidades en el conjunto de pautas legales mediante las cuales se organiza el registro de nacimientos, matrimonios, defunciones y demás hechos referentes al estado civil de cada persona (Argelich, 2018).

Los conocimientos adquiridos son aplicables en la gestión de trámites correspondientes a la organización y normas de registros civiles. Es necesario aprender todos los conocimientos precisos para gestionar inscripciones y labores pertinentes de registro civil. Conocer la estructura y dependencia del registro civil y conocer los datos sometidos a régimen de protección especialmente dentro de estos.

Es necesario que los centros universitarios desarrollen estrategias educativas para que estos conocimientos sean aplicables en la gestión de trámites correspondientes a la organización y normas de registros civiles. Esta acción formativa prepararía a estudiantes y demás organizaciones, a entender la organización y régimen jurídico del Registro Civil, pues el mismo no sólo es un derecho humano fundamental, sino que también contribuye a garantizar que se respeten otros derechos de los niños, como el derecho a la protección contra la violencia y a recibir servicios sociales esenciales, entre ellos la atención de la salud y la justicia.

La necesidad de introducir esta asignatura como tema sería dirigido tanto a profesionales que deban recurrir a las pautas relacionadas con el Registro Civil, como a estudiantes de derecho y personas interesadas en esta materia, y que quieran conseguir una Titulación Universitaria al finalizar sus estudios.

Es importante también poder educar a la población en materia de cultura de registro. Sobre todo, en aquellas provincias donde, por elementos estructurales, los ciudadanos no se acercan a la DIGERCIC de manera oportuna, se debe trabajar en una fuerte campaña comunicacional con componentes educativos y partir de un enfoque de derechos que permita sensibilizar masivamente a la población hacia una cultura de registro. En Ecuador existían brechas serias para garantizar el derecho a la identidad para toda la población y brindar registro de forma accesible, eficiente y segura. Los grupos más afectados eran los pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes, poblaciones rurales y mujeres. Con la transformación y la reforma institucional del Registro Civil, la tasa de subregistro bajó sustancialmente. Pero con la emergencia sanitaria en su pico alto, una porción considerable de la población no se registró al nacer o fallecer.

Muchos países como Ecuador suspendieron temporalmente la atención especializada para atender a comunidades indígenas, personas en movilidad humana, adultos mayores, madres de familia y personas con discapacidad. Para este grupo de personas el servicio se reactivó una vez que sus oficinas se encontraron operativas y que fueron autorizados por las comisiones de emergencia de cada país y por las autoridades locales. Otro trámite que se suspendió en los registros civiles es la solemnización de matrimonios. Estos se empezaron a realizar solo en semáforo amarillo. Aunque los más solicitados eran las inscripciones de nacimiento, defunción y para renovar la cedula de identificación.

Un pilar elemental en entidades que ofrecen servicio al público y en tiempo de pandemia es el recurso humano. Este 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. Ecuador activó tres modalidades de trabajo, incluyó turnos rotativos de funcionarios,

teletrabajo y licencias especiales, para que estos continuaran su labor, mientras se protegía el bienestar y salud de los mismos. 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 credibilidad. Otro medio que sirvió para informar a la población fue la página web institucional de cada entidad. Pocos países hicieron uso de la página institucional, pues la población está más activa en las redes sociales.

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. El objetivo del presente trabajo es: elaborar una alternativa pedagógica para el análisis de los desafíos del registro civil durante la Covid 19 en el cantón Guayaquil-Ecuador, además de revisar si se garantizó que todos los servicios se hayan ofrecido a toda la población.

MATERIALES Y MÉTODOS

En el presente estudio se utilizó un diseño no experimental, particularmente un estudio transversal de tipo exploratorio. Donde se utilizó el juicio intuitivo de un grupo de profesionales para conocer el nivel de pertinencia de la temática investigada. Los resultados presentados en esta investigación son de tipo descriptivos.

Ejemplificación de la alternativa metodológica elaborada

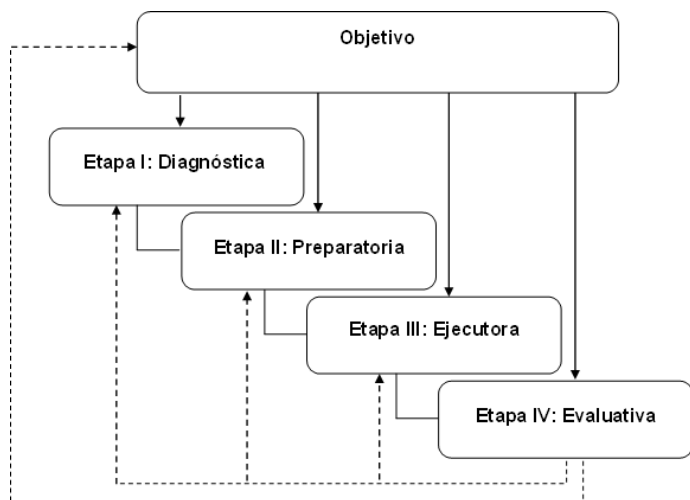


Figura 1. Representación gráfica de la alternativa metodológica para el análisis de los desafíos del registro civil durante la COVID 19 en el cantón Guayaquil-Ecuador

En la primera etapa Figura 1 se realiza un diagnóstico de la problemática investigada, donde se realizan acciones como búsqueda bibliográfica, aplicación de encuesta y

revisión de documentos. En la etapa 2 de preparación, se capacita y se contribuye con la formación metodológica sobre la temática. En la etapa 3 se elabora el plan de acción para la ejecución de la misma y en la etapa 4 y última se aplican las técnicas para conocer la satisfacción por un grupo de expertos, las cuales se presentan a continuación:

La técnica de V.A. Iadov

Se utiliza para evaluar la satisfacción por la profesión en la formación profesional pedagógica y explicada la metodología para su utilización en (Batista et al., 2018). La técnica de Iadov constituye una vía indirecta para el estudio de la satisfacción, ya que los criterios que se utilizan se fundamentan en las relaciones que se establecen entre tres preguntas cerradas que se intercalan dentro de un cuestionario (preguntas 3, 5, 8 y 10 del cuestionario) y cuya relación el sujeto desconoce. Estas tres preguntas se relacionan a través de lo que se denomina el “Cuadro Lógico de Iadov” como muestra la Tabla 2.

Tabla 2. Prototipo de Tabla Lógica de Iadov.

| 1ª pregunta | Sí | | | No sé | | | No | | |
|---------------------------------------|----|-------|----|-------|-------|----|----|-------|----|
| 2ª pregunta | Sí | No sé | No | Sí | No sé | No | Sí | No sé | No |
| 3ª pregunta | | | | | | | | | |
| Muy satisfecho(a) | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Parcialmente satisfecho(a) | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 6 | 3 | 6 |
| Me es indiferente | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Más insatisfecho(a) que satisfecho(a) | 6 | 3 | 6 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| No satisfecho(a) | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 4 | 6 | 4 | 5 |
| No sé qué decir | 2 | 3 | 6 | 3 | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 |

El número resultante de la interrelación de las tres preguntas nos indica la posición de cada sujeto en la escala de satisfacción. Para obtener el índice de satisfacción grupal (ISG) se trabaja con los diferentes niveles de satisfacción que se expresan en la escala numérica que oscila entre +1 y -1 de la siguiente forma:

La escala de satisfacción es la siguiente:

- +1 Máximo de satisfacción
- 0.5 Más satisfecho que insatisfecho
- 0 No definido y contradictorio

| | |
|------|---------------------------------|
| -0.5 | Más insatisfecho que satisfecho |
| -1 | Máxima insatisfacción |

Para procesar los resultados se utiliza la fórmula siguiente del Índice General de Satisfacción (IGS):

$$IGS = \frac{A(+1)+B(+0.5)+C(0)+D(-0.5)+E(-1)}{N} \quad (1)$$

Donde:

- a = # de sujetos con índice 1
- b = # de sujetos con índice 2
- c = # de sujetos con índice 3 y 6
- d = # de sujetos con índice 4
- e = # de sujetos con índice 5
- N = Total de sujetos del grupo

Adicionalmente, para el procesamiento estadístico se utilizó la siguiente fórmula para calcular el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N - 1) + Z^2pq} \quad (2)$$

Dónde: n: Tamaño de la muestra, Z: Es el valor de la distribución normal con el nivel de confianza asignado, E: Error de la muestra deseado, N: Tamaño de la población.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la alternativa metodológica, particularmente se reflejan los mismos en la etapa 4 de la misma. En el siguiente apartado se muestra una serie de pasos metodológicos utilizados para la evaluación de los resultados de la propuesta presentada en esta investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las oficinas de registro civil e identificación durante la pandemia impulsaron reformas y acciones para garantizar el derecho a la identidad, personalidad jurídica y la nacionalidad de todas las personas. Para el desarrollo del estudio se auxilió del método ladov para evaluar el nivel de efectividad a partir de los criterios de expertos en el tema.

Paso 1: Para el estudio se decide el tamaño de muestra de encuestados mediante ecuación 2, el cual se toman como 50% o 0,05 las probabilidades, según los siguientes resultados:

- Margen de error máximo admitido=10.0%

- Tamaño de la población=160
- Tamaño para un nivel de confianza del 95%60
- Tamaño para un nivel de confianza del 97%68
- Tamaño para un nivel de confianza del 99%82

Se decide trabajar con el 95% de confianza, por lo que serán aplicadas encuestas para determinar el nivel de éxito de las estrategias para continuar el trabajo en las agencias del registro civil. Para ellos se evalúan los criterios de 60 encuestados.

Paso 2: Grupos de expertos: 3 grupos de 20 según su especialidad (total 60)

- Grupo de expertos en formación judicial
- Grupo de expertos en formación de salud publica
- Grupo de expertos en formación de derechos humanos

Paso 3: Estrategias para continuar el trabajo en el registro civil.

- a. Habilitación en varias instituciones de salud, de agencias del registro civil.
- b. Se contó con un plan de acción para los servicios en las agencias.
- c. Se agendaron turnos que se solicitaban de forma online
- d. Se suspende el cobro de la tarifa establecida.

Paso 4: Preguntas designadas a evaluar las estrategias

Preguntas cerradas

- 1^{ra} Pregunta: ¿Considera usted que las normativas vigentes protegen a los ciudadanos?
- 2^{da} Pregunta: ¿Considera usted que sea viable las actuales estrategias para el continuo trabajo en las agencias del registro civil?
- 3^{ra} Pregunta: Si tuviera que juzgar su satisfacción por lo que usted piensa de esta estrategia del país ¿en qué grado evaluaría los resultados del Estado y las instituciones para el mantenimiento de estas agencias y que llegue el servicio a toda la población?

Preguntas abiertas

- 4^{ta} Pregunta: ¿Cómo cree que se podría potenciar el trabajo en el registro civil durante la pandemia?
- 5^{ta} Pregunta: ¿Qué le parece el papel que desempeñan los organismos respecto al desafío de trabajo en el registro civil durante la emergencia sanitaria?

Paso 5: Clasificación y evaluación de criterios por los expertos

Para la realización de este paso se procesaron las preguntas abiertas de la prueba de IADOV, así como una tormenta de ideas en modo rueda libre relacionada para elaborar una alternativa pedagógica para el análisis de los desafíos del registro civil durante la Covid 19 en el cantón Guayaquil-Ecuador. Los resultados se tabulan como sigue, Tabla 3:

Tabla 3. Análisis del trabajo en el registro civil en tiempos de pandemia.

| Criterios de los expertos | |
|---|--|
| Los expertos estuvieron de acuerdo que... | ... la ausencia del personal pueda afectar en cómo se responde a la demanda de los servicios. Se brindaron licencias especiales al personal y no cuentan con la infraestructura necesaria para facilitar herramientas de teletrabajo a sus funcionarios. |
| Entre los expertos se encontraron posiciones contradictorias a... | ... impulsar el uso de herramientas tecnológicas puede servir para llegar a la población con acceso a la conectividad, de tal manera que las entidades puedan destinar sus recursos a atender a personas que no puedan acceder a este medio. Sin embargo, muchos no cuentan con acceso a medios electrónicos, sobre todo porque la pandemia ha provocado una crisis social y económica que podría aumentar los niveles de desigualdad. |
| Un grupo de expertos presentaron insatisfacciones en los resultados obtenidos por los organismos para erradicar el trabajo infantil debido que... | ... se vulneran los derechos humanos, el derecho a la identidad de un grupo de personas que reside en zonas lejanas y con limitada o nula conectividad, pues con la suspensión temporalmente de la atención especializada, no fue hasta el mes de agosto que se retomaron los servicios. Mientras, se vio limitado el acceso a programas de protección social, obtención del documento nacional de identidad, asignar pensiones, etc. |

Los cálculos de los ISG según la frecuencia de observación y los índices de satisfacción individuales de las categorías diseñadas y sus puntuaciones correspondientes se muestran en las Tablas 4, 5, 6, para cada grupo respectivamente.

Tabla 4. Cálculo del Índice de Satisfacción Grupal (ISG) del elemento A. Déficit de personal

| Término lingüístico | SVNU | Puntuación | Frecuencia | F*S | (F*S)/n |
|---------------------------------------|----------------|------------|------------|------|---------|
| | | (S) | (F) | | 60 |
| Claramente satisfecho(a) | (1;0;0) | 3 | 24 | 72 | 1.2 |
| Más satisfecho(a) que insatisfecho(a) | (1;0,35;0,35) | 2,3 | 26 | 59,8 | 1 |
| No definido | | 1,5 | 4 | 6 | 0,10 |
| Más insatisfecho(a) que satisfecho(a) | (0,35; 0,35;1) | 1 | 5 | 5 | 0,08 |
| Claramente insatisfecho(a) | (0;0;1) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Contradictorio | (1;0;1) | 2 | 1 | 2 | 0,03 |
| Índice de Satisfacción Grupal | | | | | 2,41 |

Tabla 5. Cálculo del Índice de Satisfacción Grupal (ISG) del elemento A. Acceso a la conectividad

| Término lingüístico | SVNU | Puntuación | Frecuencia | F*S | (F*S)/n |
|---------------------------------------|----------------|------------|------------|------|---------|
| | | (S) | (F) | | 60 |
| Claramente satisfecho(a) | (1;0;0) | 3 | 30 | 90 | 1,5 |
| Más satisfecho(a) que insatisfecho(a) | (1;0,35;0,35) | 2,5 | 15 | 37,5 | 0,63 |
| No definido | | 1,5 | 10 | 15 | 0,25 |
| Más insatisfecho(a) que satisfecho(a) | (0,35; 0,35;1) | 1 | 2 | 2 | 0,03 |
| Claramente insatisfecho(a) | (0;0;1) | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Contradictorio | (1;0;1) | 2 | 1 | 2 | 0,03 |
| Índice de Satisfacción Grupal | | | | | 2,44 |

Tabla 6. Cálculo del Índice de Satisfacción Grupal (ISG) del elemento A. Vulneración de la norma

| Término lingüístico | SVNU | Puntuación | Frecuencia | F*S | (F*S)/n |
|---------------------------------------|----------------|------------|------------|-----|---------|
| | | (S) | (F) | | 60 |
| Claramente satisfecho(a) | (1;0;0) | 3 | 6 | 18 | 0.30 |
| Más satisfecho(a) que insatisfecho(a) | (1;0,35;0,35) | 2.5 | 6 | 15 | 0.25 |
| No definido | I | 1.5 | 10 | 15 | 0.25 |
| Más insatisfecho(a) que satisfecho(a) | (0,35; 0,35;1) | 1 | 12 | 12 | 0.2 |
| Claramente insatisfecho(a) | (0;0;1) | 0 | 10 | 0 | 0 |
| Contradictorio | (1;0;1) | 2 | 16 | 32 | 0.53 |
| Índice de Satisfacción Grupal | | | | | 1.53 |

El acceso a la conectividad y el déficit de personal, se encuentran entre los elementos evaluados superior a 2.30. Estos son los factores determinantes para una mejor organización y prestación de servicios en los registros civiles durante la pandemia. En cuanto a las consecuencias, se señala la pobre o nula conectividad, que hace que las personas vulnerables no puedan acceder a los trámites online desde sus hogares. Además de la ausencia del personal en las agencias por encontrarse en las diferentes modalidades de trabajo

Existe un nivel de contradicción e insatisfacción en el incumplimiento de las normativas que protegen los servicios especiales para atender a comunidades indígenas, personas en movilidad humana, adultos mayores, madres de familia y personas con discapacidad. Los expertos definen como una vulneración prejudicial, ya que fue necesario que dicha población cuente con los documentos de identidad para poder contar con una identificación legal en contextos de emergencia como 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.

Ante esto, los registros civiles y oficinas de identificación deben ser considerados como un servicio esencial, en el que puedan seguir el ejercicio 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.

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 continuidad de los servicios, principalmente para futuras pandemias. 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. Además de 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 y que no se afecte el derecho a la nacionalidad y la identidad legal.

CONCLUSIONES

Los países se encuentran comprometidos en alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible, de proporcionar acceso a una identidad jurídica universal para el 2030. Para ello se necesita continuar la coordinación de acciones con otras instituciones y organismos para favorecer el registro oportuno de hechos vitales y el otorgamiento de documentos de identidad que prueben la nacionalidad. La pandemia de COVID-19 representa un desafío que puede ser abordado a través de un enfoque multisectorial de las necesidades que la nueva realidad demanda. Se emprenden estrategias de corto, mediano y largo plazo que permiten superar las barreras estructurales y brindar atención oportuna a las poblaciones en situaciones de emergencia donde los sistemas de estadísticas vitales y sus instituciones están llamados a ser resilientes para garantizar, no solo el registro continuo de los actos y hechos civiles de una población, sino también el cumplimiento y goce de sus derechos.

El método iadov arrojó que la causa determinante para responder a la demanda del servicio en los registros civiles está dada en el acceso a la conectividad y el déficit de personal. Es necesario que se puedan plantear mecanismos de comunicación para que la información sobre los cambios operativos y administrativos llegue a la población con pobre o nula conectividad. Apoyarse en la colaboración interinstitucional con autoridades locales e incluso con líderes comunitarios es elemental para que ellos puedan mantener informada a las comunidades.

Además de contar con las universidades con estudiantes de derecho para fortalecer el personal en las agencias y que no se afecte la prestación del servicio sin dejar de lado el riesgo de contagio.

Se perfeccionó la capacitación constante del personal de atención, aun, cuando el miedo al contagio los invadía. De esta forma la enseñanza coloca su mirada en el perfil del profesional del derecho, el cual debe apuntar hacia una visión integral de esta disciplina jurídica, centrarse en las instituciones, los derechos humanos, los mecanismos para la resolución de conflictos, la ética, la psicología, entre otros rasgos de la personalidad del futuro profesional y en correspondencia con esto, se deben desarrollar métodos de enseñanza que sean eficientes y conduzcan a la formación del profesional. Por lo que las facultades y universidades deben velar porque sea una tarea pedagógica de primordial importancia aun en tiempos de pandemia.

El uso de un plan estratégico para lograr los desafíos del registro civil beneficiará a los padres, familiares y la sociedad en general y que reconozcan la importancia y el derecho de la inscripción de nacimiento aun en tiempo de pandemia. Se demostró que una capacitación adecuada brinda la posibilidad de ofrecer un mejor y más rápido servicio además de ser reconocidos por sus gobiernos. La planificación en justicia se encarga de estos aspectos y brinda así un sinnúmero de beneficios y seguros a la organización de los registros civiles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AbouZahr, C., de Savigny, D., Mikkelsen, L., Setel, P. W., Lozano, R., Nichols, E. & Lopez, A. D. (2015). Civil registration and vital statistics: progress in the data revolution for counting and accountability. *The Lancet*, 386(10001), 1373-1385. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)60173-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60173-8)
- Argelich Comelles, C. (2018). Aprender cooperando: la enseñanza del Derecho Civil mediante la técnica del puzle. *Revista del CIDUI*, 4(2018), 1-8. <http://hdl.handle.net/10459.1/70683>
- Atuhaire, L. K., Nansubuga, E., Nankinga, O., Nviiri, H. N. & Odur, B. (2022). Prevalence and determinants of death registration and certification uptake in Uganda. *Open Access. PloS one*, 17(3). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264742>
- Batista, N., Valcárcel, N., Leyva-Vázquez, M. & Smarandache, F. (2018). Validation of the pedagogical strategy for the formation of the competence entrepreneurship in high education through the use of neutrosophic logic and IADOV technique. *Neutrosophic Sets and Systems*, 23(45-51). <https://doi.org/10.5281/zenodo.2158706>
- Dirección General de Registro Civil, I. y. C. (2021). *Protocolo de servicios de la dirección general de registro civil, identificación y cedulaación-digercic en emergencia sanitaria*. https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/protocolo_de_servicios_en_emergencia_sanitaria_enero-signed-signed-signed-signed_sgd_250120211.pdf
- Ecuador Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial No. 449*. Asamblea Nacional Constituyente de la República del Ecuador. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Ecuador Asamblea Nacional Constituyente. (2015). *Código Civil del Ecuador*.
- INEC. (2022). *Registros Estadísticos de Nacidos Vivos y Defunciones Fetales*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/nacidos-vivos-y-defunciones-fetales/>
- López, E. C. (2020). *Respuesta de Emergencia de las Oficinas de Registro Civil e Identificación durante la Pandemia del COVID-19*. <https://www.refworld.org/es/pdfid/600cb9ef4.pdf>. Estefanía
- Lucas, V. (2017). Antecedentes y aspectos generales del derecho registral, y análisis jurídico comparativo de normativa registral guatemalteca con normativa registral extranjera. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/07/01/Lucas-Victor.pdf>
- MINTEL. (2020). *Registro Civil potencia la prestación de servicios en línea y habilita canales de atención presencial acorde a los lineamientos de semaforización*. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/registro-civil-potencia-la-prestacion-de-servicios-en-linea-y-habilita-canales-de-atencion-presencial-acorde-a-los-lineamientos-de-semaforizacion/2020>
- Shibuya, K., & Gilmour, S. (2015). Civil registration as a means to promote human security. *The Lancet*, 386(10001), e14-e15. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)60765-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60765-6)

Vargas-Herrera J., Pardo Ruiz K., Garro Nuñez G., Miki Ohno J., Pérez-Lu J. E., & Valdez Huarcaya W, e. a., J, C.-E. (2018). Preliminary results of the strengthening of the national death registry information system. *Rev. Perú Med Exp Salud Pública*, 35(3), 505-514. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.353.3913>

Vicente Andrés Taiano González, Brusse, G. P. d. L., & Maia, V. S. (2021). *Estrategias para enfrentar los desafíos impuestos por COVID-19 al Sistema de Registro Civil del Ecuador*. Centro de Excelencia para los sistemas de Registro Civil y Estadísticas Vitales. [https://crvssystemscasites/default/files/assets/images/08%20SP%20CRVS%20in%20Conflict%2C%20Emergencies%20and%20Fragile%20Settings Ecuador WEB.pdf](https://crvssystemscasites/default/files/assets/images/08%20SP%20CRVS%20in%20Conflict%2C%20Emergencies%20and%20Fragile%20Settings%20Ecuador%20WEB.pdf)