



ESTUDIO DESCRIPTIVO-ETNOGRÁFICO SOBRE LA EXPERIENCIA DE USUARIOS/AS/ES QUE HAN ACCEDIDO AL TRÁMITE DE CAMBIO DE SEXO Y NOMBRE REGISTRAL EN EL MARCO DE LA LEY N°21.120





Resumen

El presente estudio surge de las preocupaciones planteadas por las organizaciones de la sociedad civil que han sido parte de la Mesa LGTBQA+, dirigida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Esta tuvo por objetivo conocer aquellos nudos críticos en la implementación de las leyes orientadas a ampliar los derechos civiles de la comunidad LGTBQA+. Desde el Servicio de Registro Civil e Identificación se reconoció la necesidad de ofrecer una atención de calidad y libre de discriminación conforme a la Ley 21.120 de cambio de sexo y nombre registral, la que ha marcado un hito histórico al garantizar el derecho a la identidad de las personas trans, y que puedan ejercer su legítimo derecho a ser reconocidas por el Estado. Sin embargo, para que este avance se traduzca en una experiencia plena y satisfactoria para las personas usuarias, es fundamental garantizar el acceso a servicios de calidad que comprendan y respeten a las personas trans, con tal evitar obstáculos administrativos y barreras de género que pudieran afectar a las personas.

El objetivo del estudio es dar a conocer los principales hallazgos encontrados en el proyecto de investigación titulado: “Estudio descriptivo-etnográfico sobre la experiencia de usuarias/os/es que han accedido al trámite de cambio de sexo y/o nombre registral en el marco de la Ley N°21.120”, realizado por un equipo de investigadoras/es reunido en torno a la ONG CES/MUMS y patrocinado por el Programa de Bachillerato en Ciencias Sociales de la Universidad Diego Portales.

El proceso fue dirigido por la Unidad de Género del Servicio de Registro Civil e Identificación y se enmarca dentro del Segundo Plan de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Existe interés en conocer la forma de cómo se han implementado las políticas públicas por parte del Estado, así como la forma en que éstas se han ejecutado a través de sus diferentes Servicios e Instituciones públicas.

Este estudio se ha centrado en evaluar la calidad de la atención recibida por las personas usuarias que realizaron el trámite de cambio de sexo y/o nombre registral bajo la Ley N°21.120 en las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación.

A finales del 2018, en Chile se promulga la Ley N°21.120, la cual regula el cambio de sexo y/o nombre registral. En el cumplimiento de estándares internacionales, se abrió paso al reconocimiento de la identidad de género de cada persona, marcando un hito en la región. Casi seis años después, el Servicio de Registro Civil e Identificación, agente encargado de cumplir con la realización de este trámite, se propone realizar un ejercicio de evaluación sobre cómo se ha cumplido esta tarea, aludiendo a aquellos aspectos que es necesario atender para perfeccionar su servicio y garantizar el mejor trato posible a las personas usuarias.

La realización de este estudio comprende la perspectiva de quienes han realizado el cambio de sexo y/o nombre registral, personas que generosamente compartieron sus valoraciones sobre el trámite. Las siguientes páginas contienen un resumen de los principales resultados del estudio, distinguiendo aquellos puntos críticos que eventualmente podrían atenderse desde el Servicio, sumado a ciertas recomendaciones que se realizan para concretar planes de mejora a corto, mediano y largo plazo.





METODOLOGÍA UTILIZADA



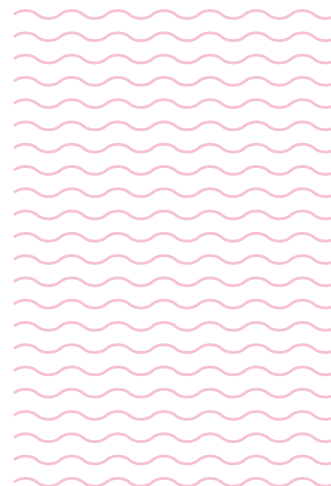


Etapa cuantitativa

La primera etapa metodológica, está dada por técnicas cuantitativas, las cuales se enfocan en lograr abordar de manera masiva un alcance de muestra, que logre generar una veracidad adecuada de los hallazgos.

Se aplicó una encuesta online de 59 preguntas destinada a las personas usuarias que realizaron el trámite de cambio de sexo y/o nombre registral bajo la Ley N°21.120 en las oficinas del Registro Civil e Identificación a lo largo de todo Chile.

Universo de personas que dejaron un medio de contacto efectivo	3.851
Muestra consultada para este estudio	359
Intervalo de confianza	95%
Margen de error de la muestra	5%



Etapa cualitativa

La segunda etapa de recolección de datos cualitativos fue elaborada mediante tres instrumentos, los cuales buscan analizar en profundidad algunos aspectos que surgen en la encuesta.

En este sentido los tres instrumentos utilizados fueron: entrevistas, grupos focales y mystery shopper (cliente oculto).

De esta forma, cada una de las técnicas de recolección cualitativa responden a los objetivos propuestos para esta investigación.

Tipos de técnicas de recolección de datos cualitativas:

1. Entrevistas individuales: Entrevistas semi-estructuradas de carácter individual a un número de aproximadamente 3 personas que hayan accedido al trámite de cambio de sexo y/o nombre registral por la Ley 21.120 en distintas regiones, más experiencias sobre el trámite en el extranjero, lo que arroja un total de alrededor 12 personas en total. La mayor parte de ellas se realizó en un formato online.
2. Grupos Focales: Grupos Focales, en donde participaron un promedio de 4 personas por experiencia. Se practicó en las regiones Metropolitana, Valparaíso y del Biobío. Acudieron a esta experiencia un total de 13 personas, su duración tuvo una variación entre los 60 y 90 minutos.
3. Mystery Shopper: Se practicó una técnica de Persona Usaria oculto, la cual tiene como propósito realizar una evaluación detallada de la calidad del servicio para detectar posibles sesgos o percepción de discriminación, con el fin de conocer in situ la experiencia de hacer el trámite de cambio de sexo y/o nombre registral. La experiencia tuvo lugar en cuatro oficinas del Servicio de Registro Civil, una en la Región de Ñuble (Chillán) y las otras tres en la Región Metropolitana (Las Condes, Puente Alto y Maipú). En ellas, tres personas acudieron a las dos primeras etapas dentro del viaje de la persona usuaria del trámite.



RESULTADOS CUANTITATIVOS



Los resultados de esta investigación están divididos en los hallazgos cuantitativos y cualitativos, colocando de esa forma énfasis diferentes en cada sección abordada.

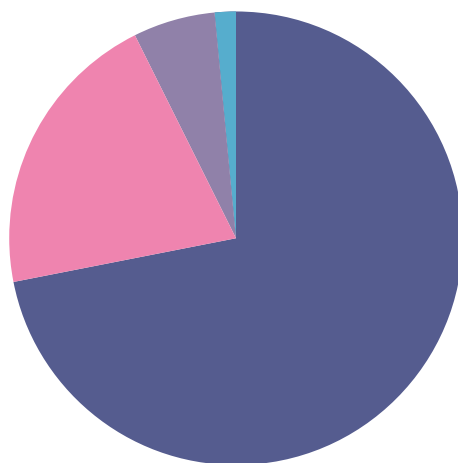




RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA Y SOCIODEMOGRÁFICA DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA LEY N°21.120

a.

Rango etario



72%

18 a 29 años

21%

30 a 39 años

6%

40 a 49 años

1%

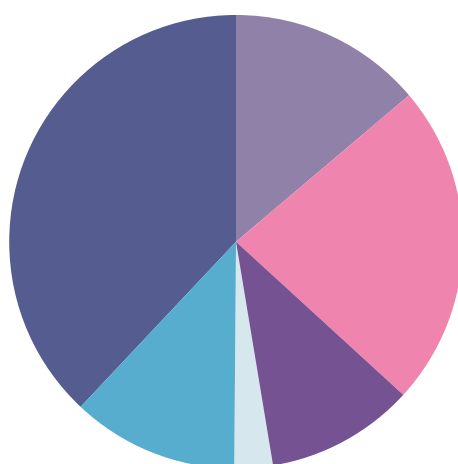
50 a 59 años

b.

Identidad de género

Con respecto a su identidad de género, usted se identifica como:

359 respuestas



38%

Transmasculino

23%

Masculino

14%

Femenina

12%

Transfemenina

11%

No binarie

2%

Otro

0%

Prefiero no responder





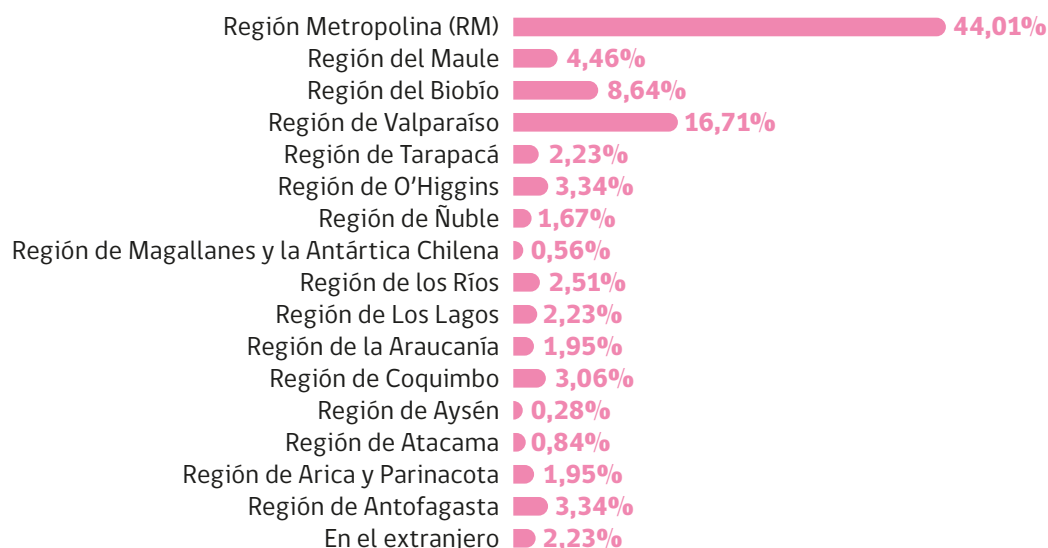
RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA Y SOCIODEMOGRÁFICA DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA LEY N°21.120

C.

Región donde reside

¿En qué región de Chile reside?

359 respuestas

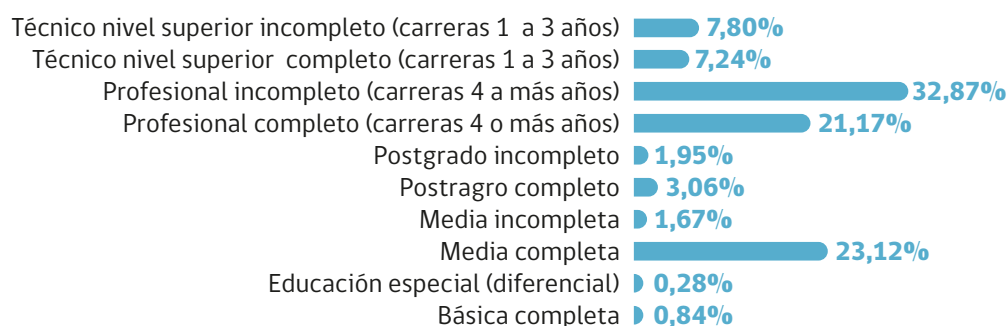


d.

Nivel educacional

¿Cuál es su nivel de educación más alto o su nivel educacional actual?

359 respuestas





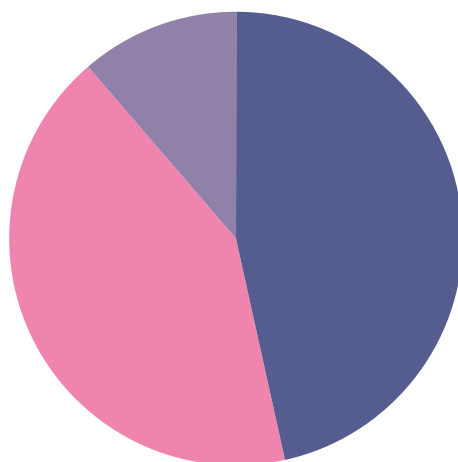
RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN SOCIOECONÓMICA Y SOCIODEMOGRÁFICA DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA LEY N°21.120

e.

Situación laboral

¿Actualmente usted se encuentra trabajando remuneradamente?

359 respuestas



46,9%

No

41,7%

Sí, en un trabajo formal

11,4%

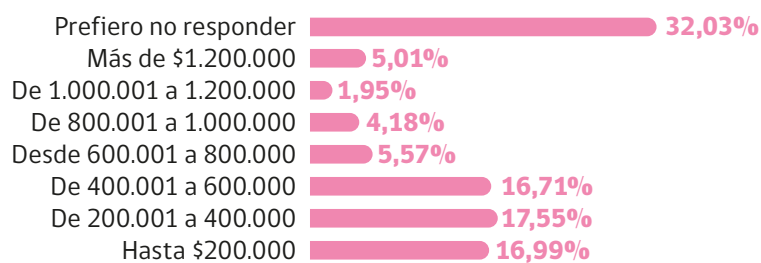
Sí, en un trabajo informal

f.

Rango de ingresos mensuales promedio per cápita

¿Cuál es el rango de ingresos líquido que percibe en un mes promedio?

359 respuestas





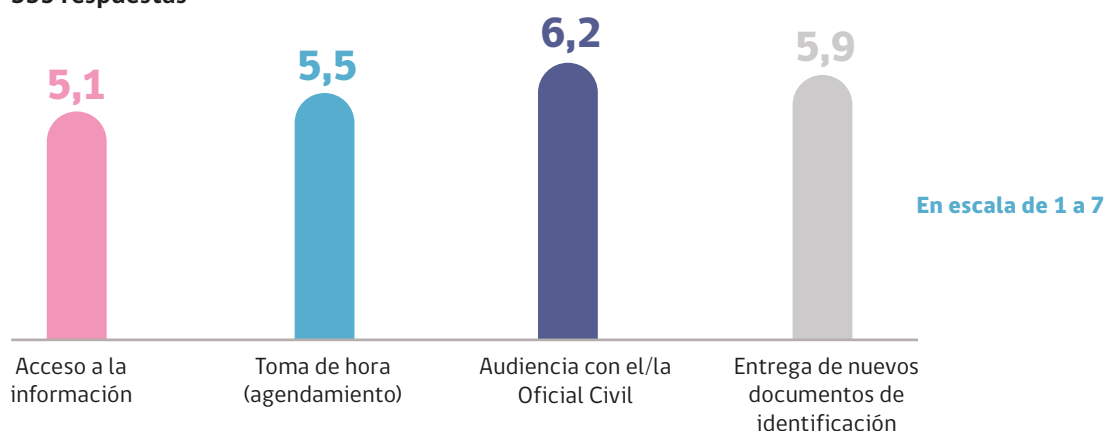
RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA DE PARTE DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN:

a.

Nivel de satisfacción de las distintas etapas del trámite

¿Cuán satisfecho/a/e se encuentra con el servicio que recibió?

359 respuestas



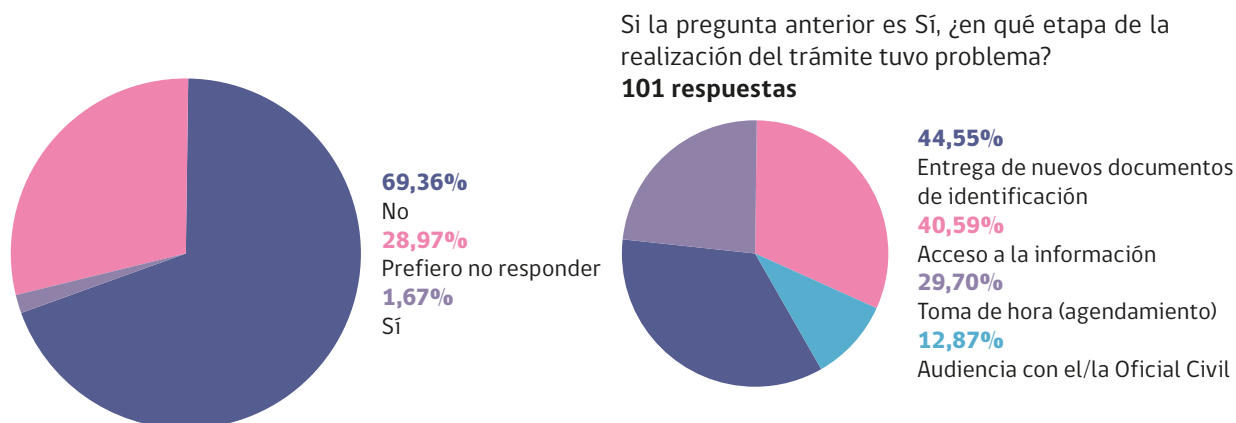
b.

Problemas durante el trámite

Tipo de problemas en el proceso del trámite

Durante la realización del trámite, ¿Tuvo algún problema con la institución?

359 respuestas





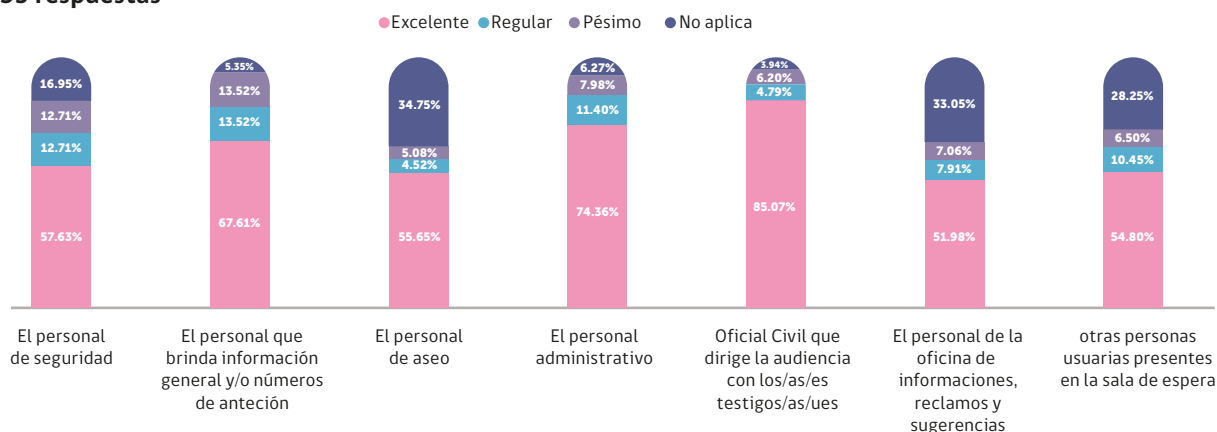
RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL TRATO PERSONA USUARIA:

a.

Evaluación del trato percibido según grupo de personas

En este ítem es posible ver la frecuencia acumulada en la opción "excelente" Sobre el trato que recibió por parte de cada uno de los siguientes grupos de personas.

359 respuestas

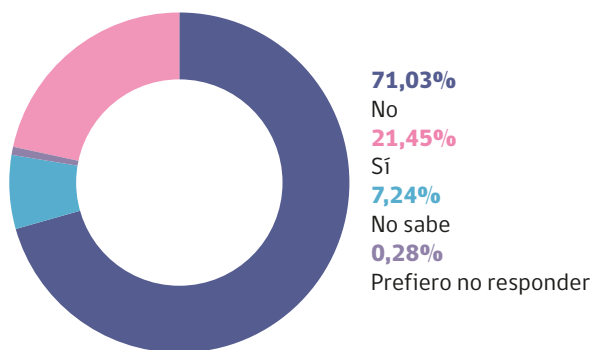


b.

Percepción de la discriminación en el proceso del trámite

¿Usted cree haber sido víctima de actitudes discriminatorias por parte de la institución?

359 respuestas

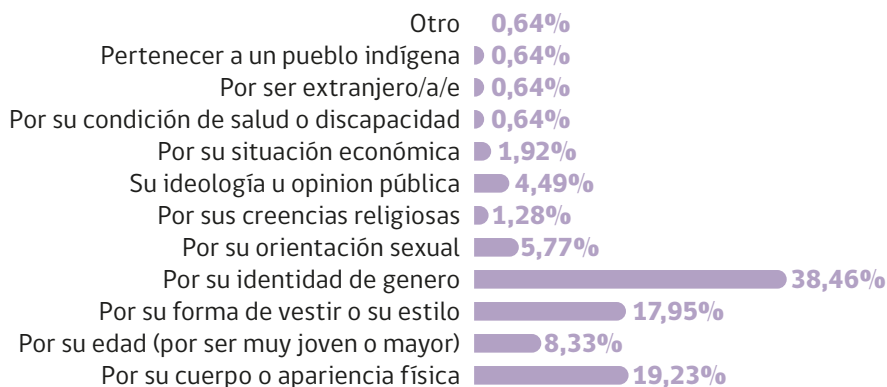


c.

Factores de discriminación

Señale el motivo por el cual usted considera que fue discriminado/a/e:

156 respuestas





RESULTADOS CUALITATIVOS



Los resultados cualitativos buscan profundizar en las situaciones mencionadas de manera cuantitativa, para con ello poder generar un estudio acabado en relación tanto a lo numérico y masivo, como en las formas socio culturales sentidas -experiencias y percepciones- por la población que fue usuaria del trámite de cambio de sexo y/o nombre registral. Para ello se analizan las tres técnicas cualitativas de recolección de datos.

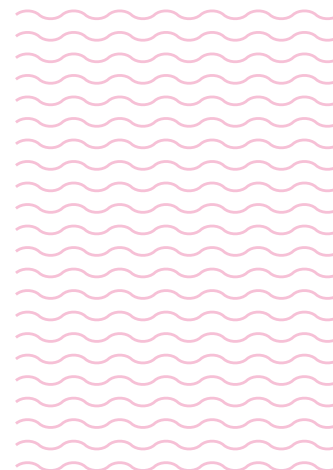


Focus Group

Para el análisis de los grupos focales nos enmarcamos en los objetivos de la investigación y la búsqueda de elementos que nos permitieran identificar elementos a integrar o considerar en recomendaciones.

Los resultados más significativos se hicieron presentes en dos categorías, las cuales concentraron buena parte de las intervenciones de las/os/es participantes.

- I. Menciones sobre la percepción de las personas usuarias que acceden al trámite sobre la calidad de la atención entregada.
- II. Menciones sobre inequidades:
 - A. Menciones de brechas y barreras de género en el acceso al uso de la Ley.
 - B. Uso y post atención del trámite de cambio de sexo y/o nombre registral.



Un primer elemento que se puede mencionar corresponde a la información entregada al inicio del proceso en tiempos de pandemia, esa información fue cambiando. Por otra parte, la información disponible se percibe como insuficiente o "genérica" dando espacio a mejoras en la misma.

"Son bien, como genérico, y después uno llega a hacerlo y hay como mil cosas más que uno debería haber sabido antes. Entonces, no siento que sea un error de este esto en específico, sino que siento que es del sistema público." (Fuente: Grupo focal, Concepción. 2024)..

Distinta es la apreciación de las personas en torno a la atención una vez realizado el contacto con las/os/es oficiales responsables de la ceremonia..

"En una vez que llegas a la persona que es la encargada de los papeles, claro, ahí te dan toda la información pero antes de eso y la información en internet tampoco era tan clara, si yo consulté por correo varias veces y pero la única persona que como lo tenía claro, era la que rellenaba los papeles, que era la la que tiene un cargo en específico y la persona que se encargaba como de hacer el carnet nuevo, que tenían un módulo que siempre usaban y ellos eran como los únicos dos que tenían claro todo el tema." (Fuente: Grupo focal, Valparaíso. 2024)

Uno de los elementos destacados con mayor nitidez es el proceso posterior al trámite en si, es decir, a los procesos que devienen con la necesaria homologación de la información de sexo y nombre en otros espacios. Nos referimos a elementos de la categoría: Menciones sobre inequidades: Uso y post atención del trámite de cambio sexo de y nombre registral.

"No siempre está claro que la actualización (del nombre y sexo registral) es solo en instituciones públicas, una piensa que todo el mundo se va a dar por enterado." (Fuente: Grupo focal, Santiago. 2024).





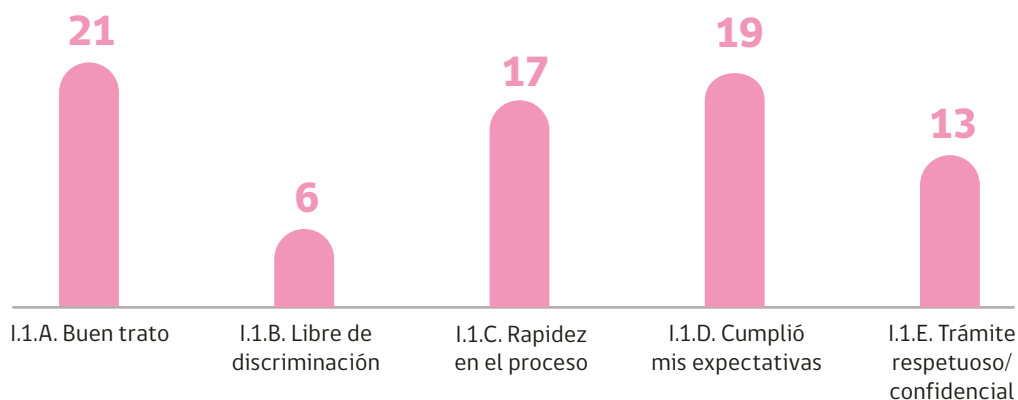
Entrevista

Las entrevistas fueron llevadas a cabo para poder generar una mayor profundidad en los análisis, para ello se realizaron categorías discursivas. Se consideran tres grandes categorías discursivas a ser analizadas, I. Buenas experiencias que contiene en su totalidad 109 evocaciones lingüísticas espontáneas en el momento de las entrevistas; II. Malas experiencias, que posee 113 evocaciones lingüísticas expresadas de manera espontánea durante las entrevistas; y la última categoría discursiva III. Sugerencias de las personas entrevistadas con 49 evocaciones lingüísticas declaradas de manera espontánea durante las entrevistas.

En relación a las categorías de experiencias positivas, hay tres subdivisiones, las cuales se vinculan, con la experiencia positiva como persona usuaria del Registro Civil, experiencias positivas con el intersector; y experiencias positivas con las redes de apoyo, se presentan de la siguiente manera:

Subcategoría de Experiencias positivas como persona usuaria

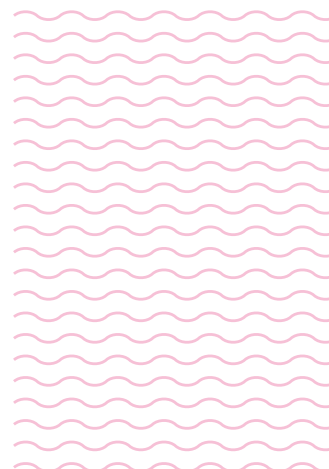
76 evocaciones



A diferencia de las declaraciones positivas en relación a lo que ocurre dentro del Servicio del Registro Civil, se tiene que las declaraciones positivas relacionadas con el intersector son mucho menores, pero aún así es una categoría relevante ya que algunas personas lo mencionaron como algo positivo.

Las experiencias positivas pueden ser entendidas desde declaraciones como la siguiente:

"Y en ese momento aún se hacía fila por los aforos, entonces uno tenía que esperar afuera, y mostrarle el papel al guardia para que te dejara pasar y al módulo tanto. Y me acuerdo de que se lo mostré y me dice "no, este trámite no se hace acá", y yo "cómo no se hace acá, si yo tomé la hora para acá", y "no, es que no se hace... no sé, no sé, no sé", llamó a otro guardia y llamó a otro guardia, y me dejaron pasar. La persona que me atendió en el módulo adentro tenía super claro todo el trámite, y me dijo "ah ya, ningún problema, vienes por esto y esto otro, ya listo", y ya. Luego, también en la audiencia no tuve ningún problema, había tres personas adentro de la audiencia aparte de yo y mis dos testigos, y estaban revisando los mismos papeles que mis testigos firmaban, que yo firmaba, mientras me iban informando también, pero ellas tres ningún problema, todo super respetuoso. Ellas estaban muy informadas, pero el guardia no, pero eso puede pasar". Fuente: Entrevista efectuada durante el estudio cualitativo, 2024

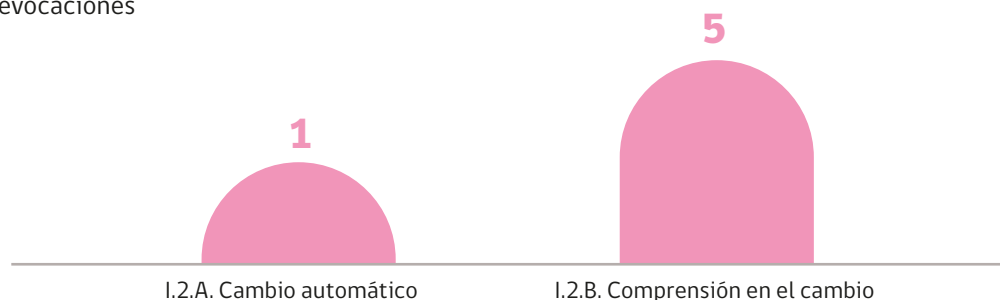




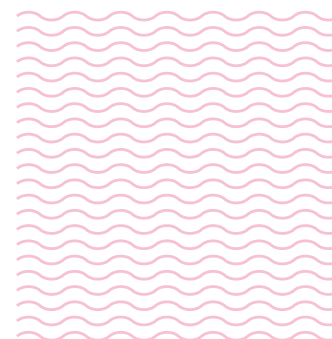
Como parte de la categoría I de Experiencias positivas, se tiene que, de manera no solo relevante para este estudio, sino que como antecedente; se evidencia que una de las categorías que las personas entrevistadas destacaron como positivas, es la relación con redes de apoyo para acceder al trámite.

Subcategoría de Expectativas positivas en el entorno institucional y/o intersector

6 evocaciones

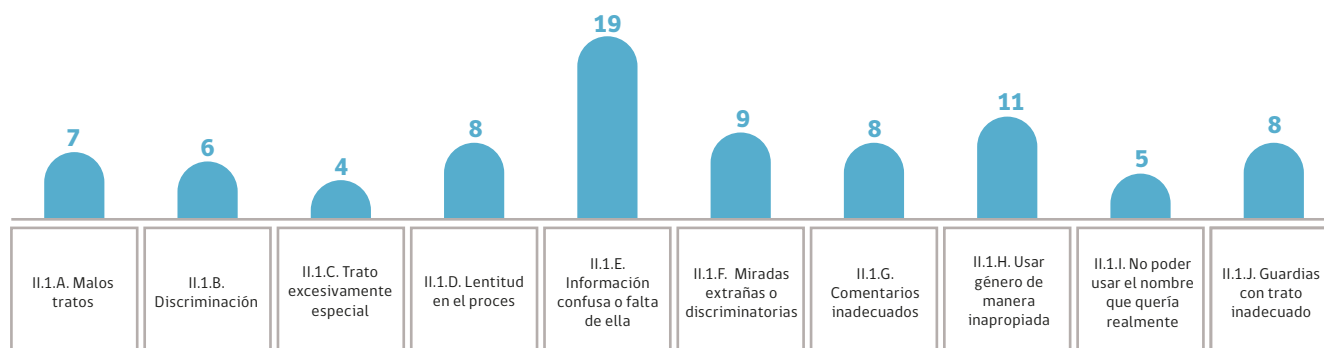


En relación a la segunda categoría, es importante comprender que si bien la categoría II. Malas experiencias, es un poco mayor que la I. Buenas experiencias; el gran aumento de esta categoría tiene relación con información confusa, utilizar mal los géneros, o referirse de manera inapropiada a las personas, y problemas con el intersector. Esta categoría se subdivide de la siguiente manera.



Subcategoría de Experiencias negativas como persona usuaria

85 evocaciones

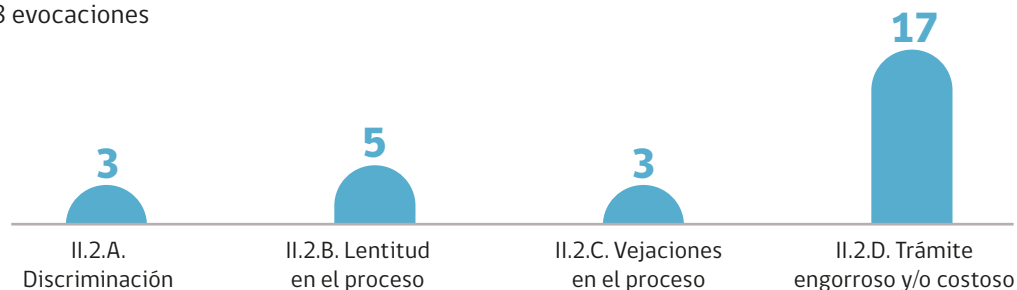


La falta de información, o bajo acceso a ella, es una de las mayores problemáticas que las personas entrevistadas reportan. Por otra parte, las personas entrevistadas evocan de manera espontánea la sensación de sentirse mal generizadas, lo cual significa que las personas que le atienden utilizan el género inadecuado para referirse a las personas que han realizado el trámite de cambio de sexo y/o nombre registral. Otras de las experiencias negativas de las personas entrevistadas tienen relación con las problemáticas a ser abordadas por el intersector.



Subcategoría de Experiencias negativas con el entorno institucional y/o intersector

28 evocaciones



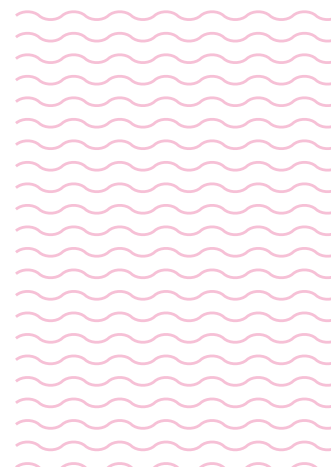
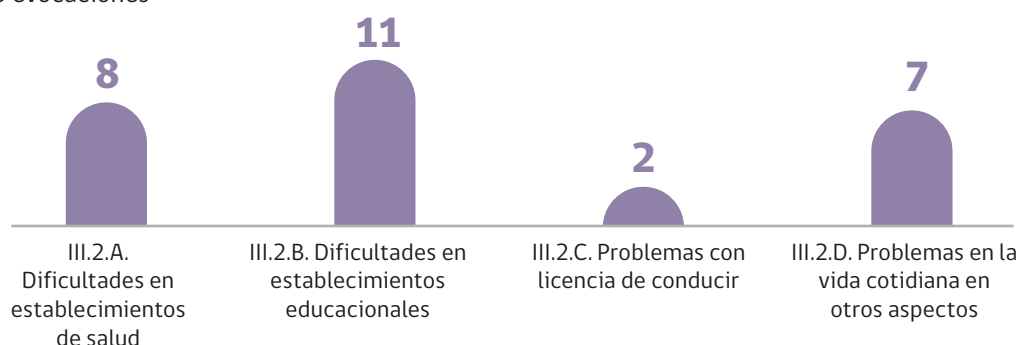
En su gran mayoría las problemáticas asociadas con el intersector se relacionan según las personas entrevistadas, con lo engorroso del trámite de cambiar el sexo y nombre en las diferentes entidades tanto estatales como privadas, y como esto se transforma en un problema cotidiano para las personas trans. Las formas de problemáticas con el intersector se pueden ver reflejadas en la siguiente declaración de entrevista:

"Porque de repente hablo con una persona y me dice, no, te dirijo para acá, no, tienes que enviar una carta acá. Entonces al final varias personas de una empresa se enteran de una situación personal y de repente hay personas que ponen en duda o que hacen comentarios, medios desubicados. Entonces es como pasar un mal rato, una preocupación innecesaria. A mi licencia de conducir también, todavía no la he podido cambiar, porque he tenido problemas con la solicitud de hora, porque me cambié de domicilio además". Fuente: Entrevista efectuada durante el estudio cualitativo. 2024.

La categoría de sugerencias enriquece de gran manera este estudio, ya que da pie para poder abordar las recomendaciones posteriores. Esta subcategoría se divide de la siguiente manera: III.1. Necesidad de que el trámite sea a través de una plataforma online, con 12 evocaciones lingüísticas espontáneas de las personas entrevistadas. III.2. Posibilidad que el trámite genere de manera automática un mensaje a otras entidades, ya sean estas estatales o privadas, esto se relaciona con las recomendaciones al intersector, esta subcategoría tiene 28 evocaciones lingüísticas, las cuales se presentan de la siguiente manera:

Subcategoría de posibilidad de generar de manera automática un mensaje a otras entidades y/o intersector

28 evocaciones





Otra de las sugerencias se relaciona con la última subcategoría III.3. Problemática de personas no binarias, las cuales según las personas entrevistadas sienten que quedaron al debe tanto en la Ley como en el trámite de cambio de sexo y/o nombre registral; esta subtegoria tiene 9 evocaciones lingüísticas espontáneas de las personas entrevistadas. Las cuales se reflejan en las recomendaciones efectuadas al final de este informe, de igual manera queda explícito en la siguiente declaración de una de las personas entrevistadas:

"Claro, si, yo al menos en mi experiencia si, porque fui el mismo día, el mismo 27, me dieron la hora para el 2 o 3 de enero, y me acuerdo que lo único que tuve que hacer en ese momento fue como pagar al tiro el carné, lo pagué al tiro el documento, y me dijeron... me hicieron firmar un papel muy grande, casi que era como un contrato donde salía todo, en el papel me decía que cuál iba a ser mi nombre nuevo, y tenía que poner mi nombre completo como tres veces, y tenía que llevar dos testigos, mayores de edad, y que también tenían que firmar y todo eso. Y después, tenía que esperar que me llegara mi certificado de nacimiento y mi carné, el certificado de nacimiento me llegó antes, se demoró alrededor de 25 días, entre 25 y 27 días, y el carné se demoró más, el carné me llegó los primeros días de febrero, más o menos, la primera o la segunda semana de febrero. Pero, dentro de todo yo encontré que fue super rápido, para la experiencia que tuvieron otras personas". Fuente: Entrevista efectuada durante el estudio cualitativo. 2024

También se expresan otras formas, tales como las problemáticas asociadas a las personas no binarias, se expresa de la siguiente forma:

"Yo creo que igual no sé, a mí por ejemplo, igual me importa mucho el tema, tal vez un sentir que igual me gustaría expresarlo, como persona no binaria, igual como que me gustaría que sea más fácil, bueno igual todos estamos esperando eso como que salga por favor el carnet no binario así como pronto, creo que una de esas son las cosas como que he estado pensando [...], por ejemplo, igual he conversado con varias personas no binarias, como que igual están pensando incluso por ejemplo, no sé, sale su nombre muerto y no sé, por ejemplo conozco una persona que quiere cambiar su nombre y el sexo registral, pero tampoco se identifica con el sexo registral ¿cachái?, entonces una persona no binaria entonces está haciendo eso como una manera de sobrevivir como para, ¿cachái? y no sé, es como igual súper complejo eso, pero hay muchas vivencias que tal vez están siendo totalmente invisibilizadas desde hace mucho tiempo y sigue pasando [...]". Fuente: Entrevista efectuada durante el estudio cualitativo. 2024.





Mystery Shopper

La técnica de Mystery Shopper, se vincula con poder dar lugar a los objetivos específicos número cuatro, cinco, seis y siete de la investigación.

4. Identificar buenas prácticas en procedimientos de cambio de sexo y/o nombre registral a través de la Ley 21.120.

5. Identificar las características del proceso institucional del Registro Civil respecto a la Ley 21.120, a través de la experiencia de viaje usuario y viaje viaje funcionario.

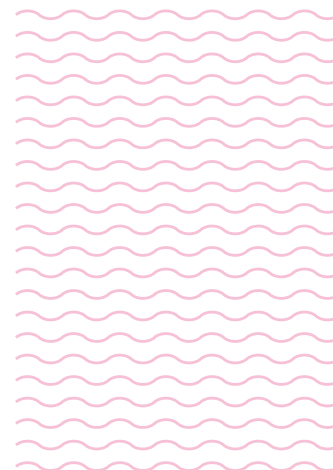
6. Elaborar propuestas y recomendaciones que apunten a la mejora del desempeño de la institución, en materias de gestión, atención, calidad y accesibilidad al proceso del trámite.

7. Identificar inequidades, brechas y barreras de género en el acceso, uso y post atención del trámite de cambio de sexo y/o nombre registral.

Bajo esta perspectiva, se tiene que, se lograron hacer durante este estudio tres procesos de Mystery Shopper, o cliente oculto, lo cual da un material cualitativo relevante para el análisis, abordando aspectos del recorrido (solo en los tres primeros pasos del Viaje Usuario/o/e, a saber; información, toma de hora y audiencia) y de la sensación de las personas que ejecutan el trámite de cambio de sexo y nombre registral.

En este sentido se tiene que los cuatro lugares donde se efectuó el Mystery Shopper, fueron Las Condes, Puente Alto, Maipú y Chillán.

1. De ello se puede decir que, efectivamente hay rasgos positivos comunes como, por ejemplo: cierta preocupación durante la realización del trámite y cierta atención a aspectos como la confidencialidad del mismo, como en el caso de Maipú.
2. De igual modo en puntos negativos comunes se expone que, existe un desconocimiento del procedimiento por parte de las personas usuarias, requisitos y lugares donde se puede realizar el trámite, tal como se evidencia en los casos de Puente Alto, Chillán y Maipú. Esto resulta particularmente importante en los casos de personas migrantes, donde el personal no tiene claridad de los requisitos y documentos con los que la persona que realizará su cambio de sexo y nombre registral debe cumplir.
3. Se detecta también que se entrega información errada respecto a los plazos de entrega del nuevo documento.
4. Y no se conoce el reglamento para realizar el proceso de cambio de sexo y nombre, que la Ley tiene en el caso de las gestiones del Registro Civil e Identificación.





Ante ello, se puede evidenciar que, las personas que vivieron el proceso mediante la técnica de Mystery Shopper, identifican desafíos a ser abordados, tales como, por ejemplo, la falta de confidencialidad al momento tanto de tomar la hora, como de realizar la audiencia. "La novedad" de la situación, lo que puede generar comentarios o actitudes inapropiadas por parte del personal del Registro Civil. Ambas situaciones se vieron reflejadas en la experiencia vivida en la oficina de Las Condes y Puente Alto.

También se puede percibir que existen puntos débiles, de los cuales es importante apuntar que hay tratos inapropiados de algunos trabajadores de empresas externas, tales como guardias u otros.

Además, existen puntos interesantes a ser abordados como análisis general, tales como:

Evaluación de la calidad del servicio al cliente: Existe cierta fluidez en lo que dice relación con el trámite propiamente tal. Se cumplen los pasos esperados en el flujograma del Viaje Usuario/o/e. También los tiempos tienden a ajustarse a lo requerido.

Acceso a la información: Aún hoy, quienes realizan el trámite tienden a informarse del mismo por vías diferentes a las del Registro Civil, lo que demuestra que -a través de sus diferentes canales- no se convierte en la plataforma guía para usuarias/os/es.

Mejoras en las políticas de gestión de personal: Las personas que trabajan al interior del servicio tienen reacciones diferentes de acuerdo a lo registrado. En algunos casos existe conocimiento del trámite, en otros no demasiado; mientras en algunas oficinas se opera con cierta neutralidad y apelando a la confidencialidad, en otras estos puntos no son tan relevantes (tanto en un exceso de consideración como en el bajo cuidado sobre este punto). Existe cierta disparidad en la atención realizada por diferentes oficinas.





ANÁLISIS DE RESULTADOS





Los hallazgos cuantitativos y cualitativos generan que se pueda elaborar un análisis acabado de la situación respecto a la satisfacción en relación el trámite de cambio de sexo y/o nombre registral. En relación con ello, es importante abordar que, de forma histórica existe una deuda con la población trans.

Siendo así, son materia de diversos estudios las brechas socioculturales, económicas, de salud, educativas, entre otras, que han afectado a la población trans tanto en Chile como de manera internacional. Lo planteado por organizaciones civiles, investigaciones que abordan la temática trans y las demandas de la población apuntan a que las formas cotidianas de vida más afectadas para la comunidad trans, son aquellas comunes para la mantención de la vida óptima.

Es en este sentido, es importante mencionar que el Servicio de Registro Civil e Identificación es quien recibe el mandato del Estado del resguardo y tramitación de información sensible de las personas, de allí la importancia que estos procesos respondan a las necesidades de las personas en el rigor del cumplimiento de las normas establecidas para ello.

El cumplimiento de la Ley 21.120 y su reglamento posteriormente aprobado en el decreto Nº 355 del 13 de agosto de 2019 estableció entonces desafíos en materia de implementación de procesos, tanto para las/os/es funcionarias/os/es del Registro Civil e Identificación como para las personas usuarias. La transversalización de género como elemento presente en las distintas estructuras de la administración pública es parte del marco de esta investigación, así como lo es la inclusión y el cuidado de las poblaciones de especial protección en sus derechos civiles y políticos.

Justamente en relación con lo anterior, se tiene que, a raíz de los resultados, que emanan de los hallazgos cuantitativos y cualitativos, se puede destacar que existen categorías de análisis de mayor preocupación para la población trans, las cuales son:

1.

Trato a las personas que realizan el trámite de cambio de sexo y/o nombre registral en el Servicio del Registro Civil:

Esta categoría se aborda durante los resultados, debido a su connotación tanto positiva como negativa en la percepción de la población encuestada y entrevistada de manera grupal o individual. En este sentido es importante comprender que el trato a las personas aparece como una categoría relevante para las personas trans, dadas las múltiples discriminaciones que viven de manera cotidiana.

2.

Problemáticas con el intersector:

Esta categoría aparece múltiples veces, relacionada generalmente con las dificultades encontradas en las diferentes entidades tanto Estatales como privadas, posteriores a la realización del trámite de cambio de sexo y/o nombre registral. Esta categoría cobra real relevancia dada la implicancia que el intersector tiene para la población trans y en general. También es importante destacar que, se presenta la problemática del intersector como algo opuesto en relación con las facilidades entregadas por el Registro Civil, lo cual se evalúa como positivo para el análisis interno del Servicio, pero negativo para el intersector, o las relaciones que le circundan al Servicio.



3.

Tratos inadecuados que no califican como malos tratos, esta categoría es un poco más compleja de ver a simple vista, y fue dividida en múltiples subcategorías durante los resultados; ya que responden a las formas en cómo las personas perciben algunos comentarios, miradas, tratos inadecuados, bromas, utilización inadecuada del género incorrecto (incluso posterior a la corrección verbal). En este sentido la población encuestada y entrevistada no califican estas situaciones como malos tratos, sino que los categoriza de manera diferenciada, comprendiendo que generalmente esto responde a baja capacitación, desconocimiento, o que la personas intentan hacer algo positivo y acaban generando una mayor discriminación.

4.

Información, o información confusa, es una de las grandes categorías de análisis que aparecen a la luz de los hallazgos, colocando de manifiesto la necesidad de poder ahondar en las formas de comunicación del proceso del trámite de cambio de sexo y/o nombre registral, para que la población trans pueda acceder a ella de manera efectiva.

5.

La última de las categorías que aparece relacionada a los análisis, es la inquietud manifestada por las personas entrevistadas en relación con las personas no binarias y el uso de los nombres no tradicionales. En relación con este punto, es importante destacar lo siguiente:

Desde el año 2018 las personas no binarias que quedaron explícitamente fuera de la ley 21.120 han estado accediendo a su cambio de sexo no binaria mediante resoluciones de juzgados de familia, en el caso de menores de edad, y juzgados civiles. De lo cual se obtienen los siguientes datos:

- Personas Menores con cambio de sexo por Ley 21.120: son 797, de las cuales 6 tienen sexo X (no binario)
- Personas Mayores con cambio de sexo por la Ley 21.120: son 42, de los cuales 11 tienen sexo X.
- Lo cual nos da un total de 839 personas que han utilizado esa vía.

Se puede apreciar que el número si bien no es significativo, se espera que el Estado ponga a disposición respuestas coordinadas para dar cobertura a esta población. Ejemplos: acceso a salud, pensiones, entre otros.

De esta forma de dichas categorías de análisis, se vincula la relación con las recomendaciones efectuadas tanto al interior del Registro Civil como también las posibles sugerencias al intersector. Estas recomendaciones serán presentadas en dimensiones que emergen de las categorías de análisis, y buscan dar respuesta tanto a los hallazgos encontrados en los resultados, como también a los objetivos propuestos por la investigación.



RECOMENDACIONES AL INTERIOR DEL REGISTRO CIVIL

Dimensión I: Estándares de trato a usuarias/os/es.

Descripción de la dimensión: Importancia de generar estándares básicos para el trato a usuarias/os/es en relación con los Derechos Humanos y la Ley de Identidad de Género.

Objetivo de la dimensión: Abordar las barreras sentidas por la población trans en cuanto al trato a usuaries, evitar y/o prevenir vulneración de derechos como posibles maltratos, discriminaciones y abusos; generando un trato ajustado a la Ley, la cual establece entre sus principios el Trato Digno y la No Discriminación Arbitraria en cada una de sus dimensiones.

Dimensión tributa a objetivo específico de la Investigación N° 6: Elaborar propuestas y recomendaciones que apunten a la mejora del desempeño de la institución, en materias de gestión, atención, calidad y accesibilidad al proceso del trámite.

Recomendaciones de la Dimensión I. Estándares de trato Usuario:

- Conocimiento del flujograma del viaje usuario, donde se considere distintos sujetos y escenarios.
- Señalética que indique dónde se realiza el trámite, de modo que no dé lugar a confusiones.
- Modelo y/o manual de comportamiento y conocimientos de género.
- Modelo y/o manual con estándares de confidencialidad en el trámite, que incorpore tanto a quienes tienen obligación de confidencialidad directa (funcionarias/os/es) y subsidiaria (personal externo que desempeña labores en el Registro Civil).
- Contar o generar base de datos que incorpore información de contacto de usuarias/os/es, tales como teléfono y/o e-mail.
- Reforzar de manera constante entre las/os/es funcionarias/os/es, los 6 principios de la Ley 21.210.

Dimensión II: Información.

Descripción de la dimensión: Importancia de la información tanto al interior del cuerpo de funcionarias/os/es del Registro Civil, como también para quienes usarán el canal de usuarias/os/es. Canal de información en videos, infografía y capacitaciones.

Objetivo de la dimensión: Abordar la barrera de desconocimiento tanto interno del servicio registral, como también el desconocimiento de quienes han realizado o desean realizar el trámite.

Dimensión tributa a objetivo específico de la investigación N° 6: Elaborar propuestas y recomendaciones que apunten a la mejora del desempeño de la institución, en materias de gestión, atención, calidad y accesibilidad al proceso del trámite.



Recomendaciones de la Dimensión II. Información:

- Fortalecimiento del conocimiento de la existencia de la Ley, y quienes pueden acceder al trámite.
- Fortalecer la información online del flujograma y los pasos a seguir en el viaje usuario.
- Mejorar Información web en el portal informativo del Estado: Chile Atiende y en la web del Registro Civil, indicando de manera clara, breve y en un lenguaje fácil de comprender dónde hacer el trámite, requisitos, así como plazos y costos asociados.
- Información del trámite para personas chilenas en el exterior; considerando las realidades de cada consulado y distintos los costos asociados.
- Actualizar el viaje usuario y/o flujograma para chilenas/os/es en el exterior, y considerando las recomendaciones del estudio.
- Capacitación a todos quienes se desempeñan en el Registro Civil sobre la Ley 21.120, en base a los requerimientos correspondientes a su función y/o cargo.
- Relanzamiento de la Ley 21.120; para dar cabida a un hito importante que puede haber pasado desapercibido dado el contexto nacional y mundial de pandemia en que fue implementada esta Ley.

Dimensión III: Calidad.

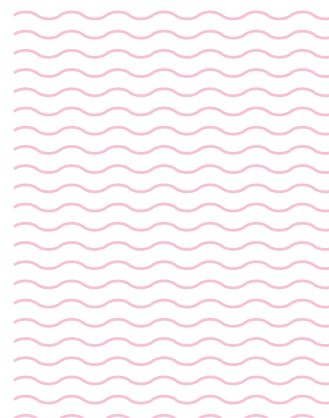
Descripción de la dimensión: Importancia de la mantención en calidad del trámite, mantener la calidad en el tiempo y con estándares apropiados de conocimiento.

Objetivo de la dimensión: Abordar las brechas a corto, mediano y largo plazo de la calidad en el trámite.

Dimensión tributa a objetivo específico de la investigación N° 6: Elaborar propuestas y recomendaciones que apunten a la mejora del desempeño de la institución, en materias de gestión, atención, calidad y accesibilidad al proceso del trámite.

Recomendaciones de la Dimensión III. Calidad:

- Estándares de medición de la calidad aplicada en el proceso, vale decir cómo está funcionando el trámite en cada oficina.
- Evaluaciones de satisfacción usuaria basadas en los principios de la Ley.
- Revisión del trato persona usuaria, tanto en la discriminación.
- Medición de calidad regular, en un plazo no superior a 3 años progresivos a este estudio, para poder evaluar el estado de avance de las mejoras.
- Promover el uso del canal de sugerencias, reclamos, felicitaciones y observaciones (OIRS) en la población trans que busca acceder al trámite.





Dimensión IV: Capacitaciones.

Descripción de la dimensión: Importancia de generar capacitaciones en los diferentes estamentos del Registro Civil, para poder abordar distintas temáticas atinentes a esta investigación. Es importante que la/os/es funcionarias/os/es puedan desarrollarse en competencias y habilidades acordes a las diferentes demandas que el Registro Civil tiene hoy a raíz de las nuevas leyes vigentes en el país.

Objetivo de la dimensión: Abordar el desconocimiento de los diferentes estamentos en las materias de la Ley 21.120 y en general de género.

Dimensión tributa a objetivo específico de la investigación N° 6: Elaborar propuestas y recomendaciones que apunten a la mejora del desempeño de la institución, en materias de gestión, atención, calidad y accesibilidad al proceso del trámite.

Recomendaciones de la Dimensión IV. Capacitaciones:

- Capacitación a personal del archivo general del Registro Civil en relación con la rectificación de nombres, para actualizar los estándares binarizantes.
- Capacitación a funcionarias/os/es de oficinas del Registro Civil en cada uno de sus estamentos.
- Del mismo modo es recomendable capacitar a personal externo que presta servicios en el registro Civil e identificación, entre ellos guardias de seguridad, personal de aseo, etc.





RECOMENDACIONES A ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO

1. Actualización de datos para el intersector público, en especial a los de uso masivo, como Comisaría Virtual, MINEDUC, Superintendencia de Pensiones, Registro Social de Hogares, generando los convenios de transferencia de datos para que estos sean adecuadamente actualizados.
2. Promover el uso del canal de sugerencias, observaciones, felicitaciones y reclamos (OIRS) respecto a cómo ha funcionado el proceso de actualización de información.
3. Modernización del sistema de comunicación entre las diferentes entidades públicas.
4. Apelar al compromiso de las instituciones públicas y privadas mediante un oficio Ministerial.
5. Evaluación y ajustes a Ley 21.120 en relación a los desafíos encontrados en este estudio, como, por ejemplo: Nombres e identidades no binarias, exigencia de testigos, entre otros.
6. En el reglamento 355/2019 de la Subsecretaría de Justicia, se debe actualizar a los cambios que la Ley ha sufrido, como, por ejemplo, respecto de las personas casadas. Incorporar en el reglamento el procedimiento para la rectificación administrativa de hijas/os/es de la persona trans, posterior a la rectificación, sin que medie una nueva audiencia o tramitación ulterior para estos efectos.
7. Uso de Nombre Social para personas migrantes en situación irregular.

RECOMENDACIONES A LARGO PLAZO

1. Generar la posibilidad de que el trámite sea mediante una plataforma online y autoadministrable.
2. Incorporar la creación de un certificado de rectificaciones de la partida de nacimiento, que sea confidencial a través de un código de verificación de un solo uso y para los fines que la persona interesada lo requiera, desligándose el Registro Civil del uso que esta pueda darle, independiente de su obligación de confidencialidad. En este sentido se sugiere utilizar tecnología que evite la captura de pantallas o la impresión de documentos, de esta forma se refuerza la confidencialidad, se deja en manos de la persona trans el uso de su información, por una sola vez y podrá sacarla con clave única todas las veces que sea necesario.
3. Sugiere entregar un comprobante de la Audiencia Especial reconociendo el nombre social.
4. Permitir la ejecución del trámite en instancias diferentes al Registro Civil, por ejemplo, en Hospitales u otros lugares, de forma similar a las opciones que se ofrecen para celebrar Matrimonios.
5. Generar estrategias para facilitar el acceso al trámite en personas migrantes que, por diversas razones, no puedan cumplir con los requisitos solicitados (ausencia de embajada, tensión política en su país de origen, etc.).



Equipo Investigador

Martín Torres Rodríguez
Jennifer Durán Villalón
Franco Fuica Fuica
Manuela Guevara Henríquez
Fernando Muñoz Figueroa
Tatiana Rojas Orellana
Néstor Urrutia Muñoz



Unidad de Género

Macarena Hernández Riquelme
Natalia Martínez Lemus



udp Bachillerato en
Ciencias Sociales y Humanidades