



LEY N°21.400 DE MATRIMONIO IGUALITARIO: **EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE USUARIOS/AS**

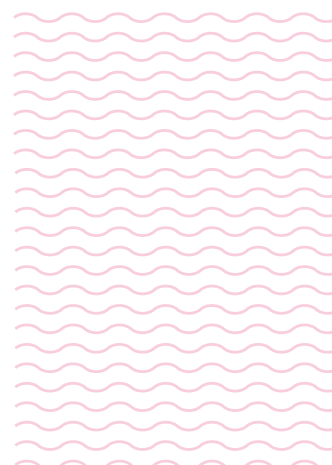




Resumen

El presente Estudio surge de las preocupaciones planteadas por las organizaciones de la sociedad civil que han sido partícipes de la Mesa LGTBIQA+, dirigida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Esta tuvo por objetivo conocer aquellos nudos críticos en la implementación de las leyes dirigidas a ampliar los derechos civiles de la comunidad LGTBIQA+. 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 N° 21.400 (Matrimonio Igualitario), la que ha marcado un hito histórico al garantizar el derecho a casarse en igualdad de condiciones a parejas del mismo sexo. Sin embargo, para que este avance legal se traduzca en una experiencia plena y satisfactoria para los usuarios, es fundamental garantizar el acceso a servicios de calidad que comprendan y respeten las particularidades de estas uniones, con tal de evitar los obstáculos administrativos y las barreras adicionales que pudieran afectar a parejas del mismo sexo que deseen casarse.

Este estudio se erige como una respuesta proactiva y comprometida con la mejora constante del servicio, evaluando y controlando la ejecución de la política pública. A través de la observación y evaluación de las experiencias de los usuarios que han atravesado el proceso de Matrimonio Igualitario, se buscan identificar las áreas de mejora potencial en la atención brindada. Esto permitirá trabajar en la implementación de ajustes concretos y necesarios para asegurar que el proceso sea lo más respetuoso y efectivo posible. Por consiguiente, para el diseño de este Estudio fueron considerados los enfoques: Derechos Humanos, Género y los Principios de Yogyakarta, entre otros. Estos dotaron de solidez el análisis realizado y permitieron obtener resultados y recomendaciones acordes a las necesidades antes expuestas. Además, el estudio se llevó a cabo mediante una metodología mixta, proporcionando un conocimiento completo y representativo de las experiencias de los usuarios que han hecho uso de la Ley 21.400, durante su primer año de implementación (marzo 2022 hasta marzo 2023).





METODOLOGÍA UTILIZADA



El presente Estudio se caracteriza por ser **exploratorio-descriptivo**, con enfoque etnográfico y cuenta con una metodología mixta, la cual contempla dos etapas: La primera cuantitativa y la segunda cualitativa.



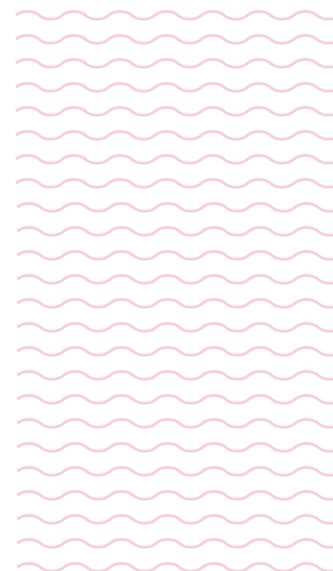


Etapa cuantitativa

Aplicación de una encuesta online de 49 preguntas a nivel nacional, teniendo por objetivo determinar el perfil de las personas usuarias que se acogieron a la Ley N° 21.400, realizando una caracterización socioeconómica y sociodemográfica. Se buscó entonces, evaluar la percepción de Discriminación y Satisfacción en las diferentes etapas del trámite. Se obtuvo un universo total de 3.619, seleccionando 960 personas como muestra (26,52% del total cohorte en marzo de 2023).



■ Confiabilidad **95%**
Margen de error **3%**



Etapa cualitativa



1.

**Entrevista
focalizada**

La aplicación de este instrumento busca proporcionar una comprensión profunda y contextualizada de los fenómenos sociales y culturales pertinentes al Estudio. Luego de establecer el criterio de selección, se definió el total de entrevistas a realizar (15 entrevistas a nivel nacional), las regiones seleccionadas fueron: Región Metropolitana, Región de Valparaíso, Región de O'Higgins y Región de Los Lagos.



2.

**Técnica
del cliente
oculto**

Esta técnica, también llamada "Mystery Shopper", tuvo como objetivo llevar a cabo una evaluación en torno a la calidad del servicio y la percepción de discriminación. Es una herramienta metodológica de observación participativa de tipo etnográfica, que consiste en representar el papel incognito de un cliente o usuario de una institución, teniendo para ello la facultad de evaluar a través de la intervención presencial, cualidades y atributos del organismo público en la interfaz trato-relación con el cliente-usuario. A partir de esta herramienta metodológica se pudo tener acceso a la experiencia del viaje real/ideal del usuario/a al interior del Registro Civil. La presente observación-intervención se realizó en dos oficinas pluripersonales de la Región Metropolitana durante los meses de agosto y septiembre del 2023.



RESULTADOS

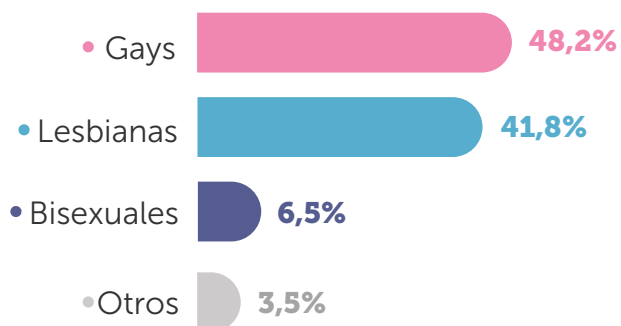




RESULTADOS SOCIOECONÓMICOS Y SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS USUARIOS DE LA LEY N° 21.400

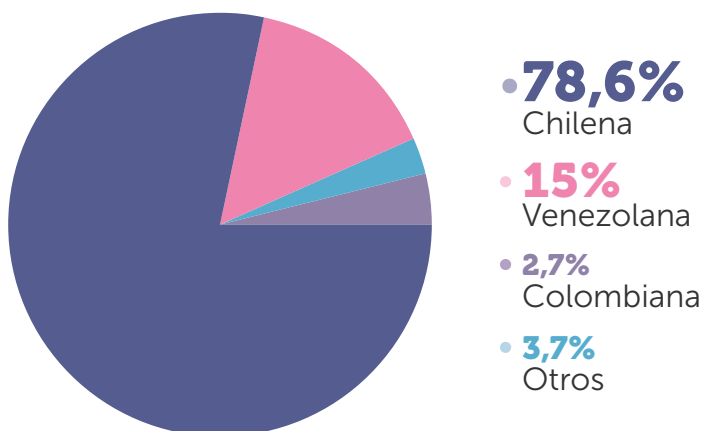
a.

Orientación sexual



b.

Nacionalidad





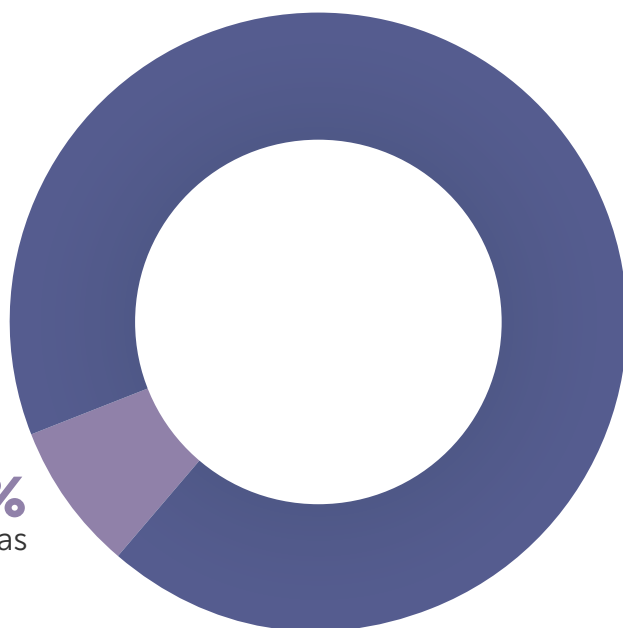
RESULTADOS SOCIOECONÓMICOS Y SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS USUARIOS DE LA LEY N° 21.400

C.

**El 92,4% vive en
zonas urbanas**

92,4%
Zona Urbana

7,6%
Otras zonas



d.

Nivel educacional

34,4%

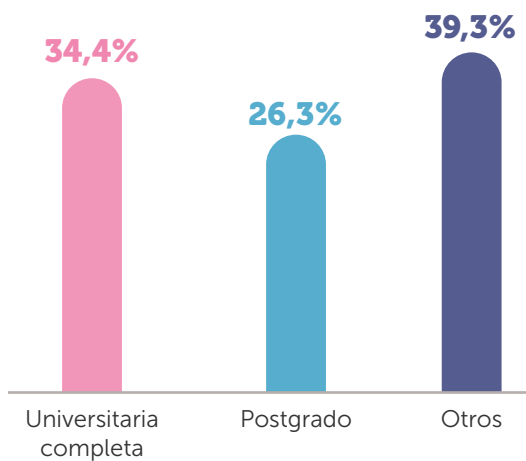
26,3%

39,3%

Universitaria
completa

Postgrado

Otros

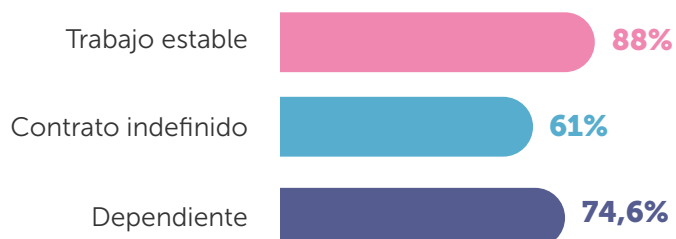




RESULTADOS SOCIOECONÓMICOS Y SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS USUARIOS DE LA LEY N° 21.400

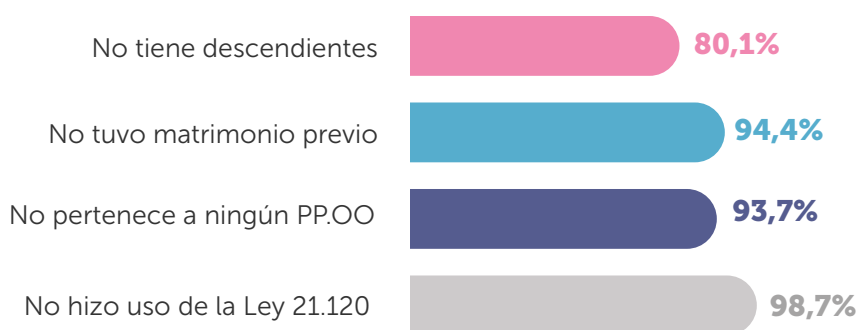
e.

Aspectos Laborales



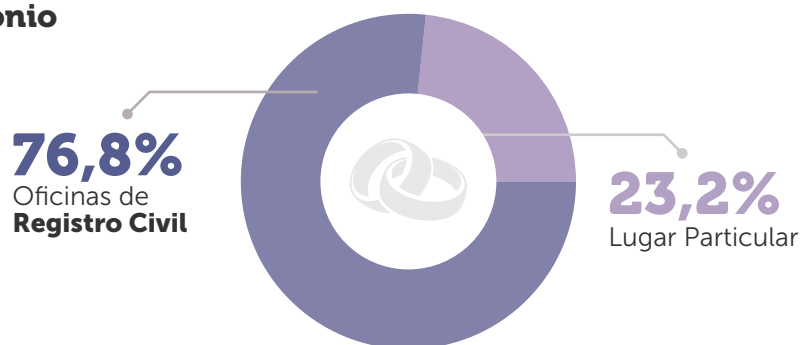
f.

Características



g.

Lugar de ceremonia del matrimonio





RESULTADOS SOBRE CONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE LOS USUARIOS DE LA LEY N° 21.400

a.

Regímenes de contrato matrimonial



b.

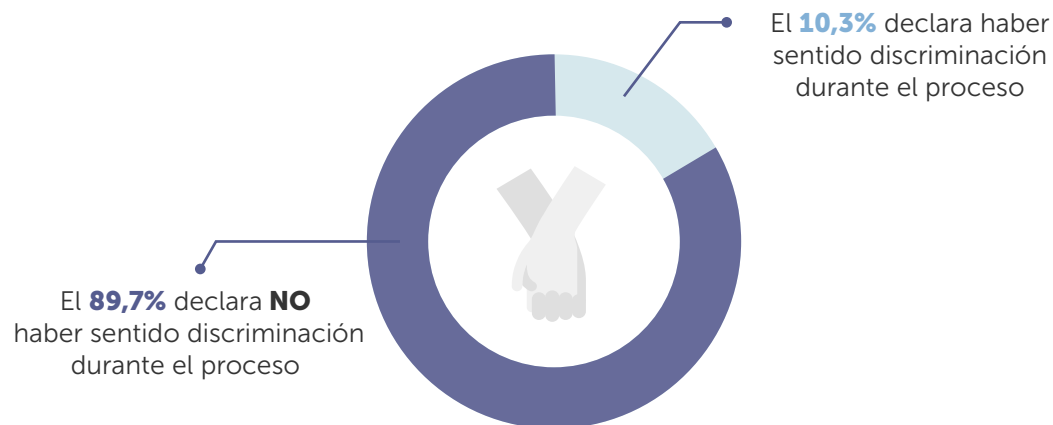
Con respecto a la satisfacción del servicio, los cuales se dividen en tres principales momentos: toma de hora, ceremonia de manifiesto y ceremonia de matrimonio, fueron bien evaluados.





RESULTADOS SOBRE PERCEPCIÓN DE DISCRIMINACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA LEY N° 21.400

a.



Entre los usuarios(as) que declaran **haber sentido discriminación** durante el proceso, los principales motivos, corresponden a:

- Acceso a la información
- Limitaciones legales a los regímenes patrimoniales
- Protocolos poco actualizados en las oficinas
- Conductas y comentarios no adecuados los funcionarios(as).





ANÁLISIS DE RESULTADOS





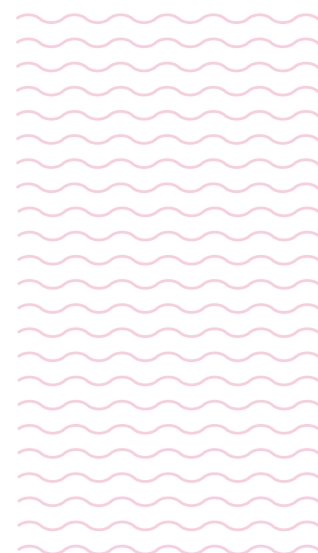
1.

CONTEXTO SOCIOSANITARIO POST COVID Y MARCHA BLANCA DE LA LEY N°21.400

Estos factores influyeron de manera negativa en las primeras apreciaciones de las personas que contribuyeron en esta investigación.

El paso a la digitalización y la puesta en práctica, no solo de la Ley, si no de otros mecanismos tecnológicos llamados a facilitar los trámites de las personas a distancia, generaron que la implementación de la Ley no fuera óptima. De hecho, si analizamos los porcentajes de satisfacción, la solicitud de hora es aquella que tiene una menor valoración en comparación con las otras etapas del trámite.

En cuanto a la marcha blanca, se aprecia una influencia negativa en las experiencias de las personas entrevistadas; se deduce de ello, que esto pudo haber estado dada por el desconocimiento del protocolo de atención, y/o por las particularidades de las personas usuarias de la ley 21.400, las que pueden haber estado asociadas (o sumadas) a las dificultades que demandó la virtualización.



2.

EL CAPITAL CULTURAL Y ECONÓMICO DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE CONTRAJERON MATRIMONIO EN EL PRIMER AÑO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY N°21.400

Resulta relevante detenerse en el análisis relativo a la caracterización de la población que hizo uso de la Ley 21.400, encontrándose personas entre los 27 y 59 años, con un capital cultural de tipo objetivado e institucionalizado, es decir; con un peso determinante en el mercado simbólico-cultural, lo que de alguna forma lo dota de ciertas habilidades a la hora de sobrellevar las dificultades en general.

Estas características pudieron influir en que un trato no personalizado y un bajo conocimiento de los procesos de filiación, regímenes y los cursos de preparación por parte de los funcionarios fueran descritos como las principales causantes de incomodidad a la hora de efectuar el trámite.





3.

SERVICIO CON ALTO ESTÁNDAR DE CALIDAD

Los resultados del estudio indicaron la existencia de un alto grado de valoración por parte de los usuarios de la comunidad LGBTIQA+ en lo relativo al interés con que el funcionamiento del Registro Civil desarrolló la gestión de los requerimientos administrativos del matrimonio.

4.

LAS PERSONAS USUARIAS DEL MATRIMONIO IGUALITARIO SON SUJETOS/AS IMPLICADOS

El usuario/a del matrimonio igualitario no opera como un Sujeto/a inerte, al contrario, éste se encuentra a partir de su emocionalidad, íntegramente implicado en los procesos administrativos e institucionales que realiza ante el Registro Civil.

- **El usuario/a del matrimonio igualitario es un Sujeto/a implicado emocionalmente, que porta -de manera manifiesta y latente- temores y aspiraciones frente al trámite.**

La racionalidad en la planificación y el orden de los tiempos para la realización del matrimonio adquiere una dimensión subjetiva que comienza mucho antes del proceso conyugal efectivo, y continúa después, en lo relativo al vínculo que el usuario ya ha formado con el Registro Civil.

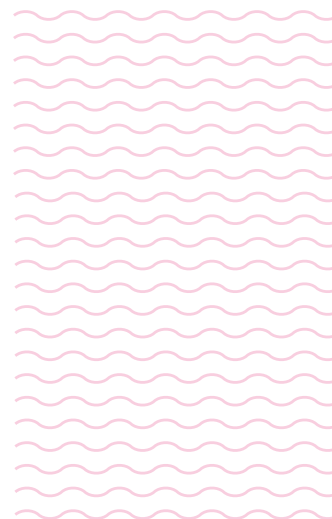
- **Se constata, a nivel simbólico, etapas ideales v/s etapas reales en el proceso marital en el Registro Civil.**

5.

ESTRUCTURA DE ATENCIÓN DE LAS OFICINAS DEL REGISTRO CIVIL

Se evidencian formas encadenadas de los procesos administrativos en lo relativo a los usuarios/as del Registro Civil; se acoge el o los requerimientos bajo la supervisión y responsabilidad personalizada del funcionario/a, tendiendo a culminar el proceso, una vez lograda de forma satisfactoria la demanda institucional que acercó al usuario/a solicitante en un principio.

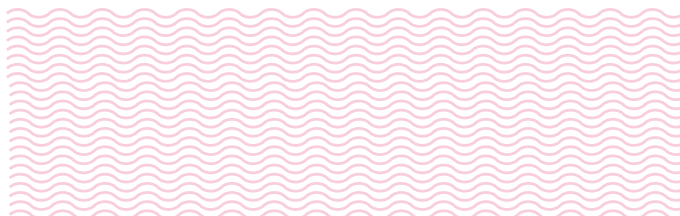
También se observa el ejercicio de habilidades blandas y saberes institucionales prácticos, los cuales son aprendidos de forma experiencial, cuyo objetivo genérico es la solución efectiva de problemas, en el manejo y la coordinación de multitudes en contextos de atochamiento.





Habilidades/Capacidades/Destrezas

Los orientadores encargados de “atención a público”: reciben – despachan – coordinan – escuchan – conversan – empatizan – apoyan – acompañan – acogen – dirigen – guían – ordenan – sugieren – aconsejan – comprenden – ayudan – solucionan.



6.

EL VIAJE USUARIO/A

• Viaje ideal del usuario

El viaje usuario rutinario y habitual corresponde a una figura genérica de tiempos, etapas y recorridos, cuyo objetivo es completar un trámite y obtener el beneficio de una prestación. Por lo general, existe la propuesta de un “diagrama de flujo ideal”, en lo referido al circuito eficiente y efectivo que un usuario/a debe recorrer, para lograr una alta “satisfacción usuaria” en lo relativo al proceso de atención.

En lo que respecta al matrimonio igualitario, y la Ley que lo ampara y reconoce, posee en lo genérico e ideal, los mismos momentos y etapas asociadas al matrimonio civil de carácter heterosexual.

EL VIAJE USUARIO/A ACTUAL

RESERVA DE HORA

Solicitar hora con cualquier Oficial Civil para realizar la manifestación, incluye la entrega de información de los testigos, además de fijar el día y hora para la celebración del matrimonio.

MANIFESTACIÓN

Los contrayentes comunican al oficial civil, su intención de contraer matrimonio. Los contrayentes deben presentar a lo menos dos testigos que declararán que los futuros cónyuges no tienen impedimentos o prohibiciones para contraer el matrimonio.

CEREMONIA

La ceremonia se puede realizar en la oficina del Registro Civil o en el lugar que de común acuerdo se indique. El día de la ceremonia se presentarán los contrayentes acompañados de dos testigos mayores de 18 años, preferentemente los que participaron en la manifestación.



No obstante, el viaje del usuario y de los futuros cónyuges comienza, en términos reales, con la proyección imaginaria de lo que se realizará en un futuro deseado, considerando la planificación de tiempos y acciones para asistir de forma presencial (traslado) a la oficina del Registro Civil.



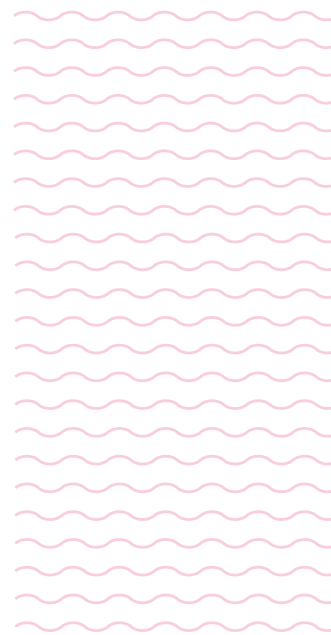
RECOMENDACIONES

- 1 Estandarización progresiva de procesos, ya que se evidenciaron asimetrías en los circuitos administrativos entre oficinas que prestaban el mismo servicio.
- 2 Revisión y mejora de los procedimientos de atención online, ya que el agendamiento de horas en esta vía fue una de las problemáticas relevadas en el estudio, cuestión que difiere si la solicitud se realiza de forma presencial.
- 3 Fortalecer el uso de las redes sociales de la Institución para relevar información sustancial en lo correspondiente a trámites, solicitudes y otros requerimientos asociados a los desafíos de la comunidad LGBTIQ+, logrando convertir en un espacio seguro y eficiente para la realización de trámites.
- 4 Desarrollar y ejecutar un modelo de capacitación a funcionarios/as que contemple la sensibilización, la fundamentación legal, los procedimientos administrativos y la comunicación efectiva en torno a los usuarios/as de la Ley de Matrimonio Igualitario y las normativas con las cuales tiene directa dependencia.
- 5 Se recomienda fortalecer la elaboración y mantención de afiches, trípticos y señalética adecuada para que las personas puedan desarrollar el proceso de manera autónoma y sin problemas.
- 6 Es relevante reestudiar la gestión institucional del Registro Civil en lo relativo a sus culturas y memorias institucionales, las que de acuerdo a la alta satisfacción usuaria que arroja el estudio, vislumbra el quehacer de una política institucional, que al menos en lo relativo a los usuarios/as de la ley 21.400, comporta en su función una fuerte orientación al cliente. En este mismo sentido se debe tomar en consideración aquellos casos extremos con una baja satisfacción usuaria, por las mismas razones opuestas a las anteriores.
- 7 Las diferentes oficinas del Registro Civil requieren contar con instrumentos de medición actualizados que les permita conocer el nivel de satisfacción del usuario/a con relación a la experiencia institucional del servicio otorgado.
- 8 Se recomienda que se elabore un mecanismo para canalizar reclamos orientados a mejorar la atención de las personas LGTBIQA+, y que sea de acceso fácil a través de la página web y también en las oficinas. Esta sugerencia está contemplada en el Plan Nacional de Derechos Humanos y corresponde implementarla de manera eficaz.
- 9 Resulta importante generar un sistema de gestión institucional estandarizado que permita la evaluación y mejoramiento constante del proceso, mediado por la figura dinámica que ya realiza de forma intuitiva el funcionario/a de un "mentoring" exclusivo, que sea quien vise y en última instancia sea el responsable del proceso en todo su transcurso, desde que el contrayente ingresa al servicio hasta que sale de él.



10 Las prácticas históricas del funcionamiento asociadas a la informalidad características de las instituciones públicas ya no deben ser consideradas como en conflicto ante las perspectivas formales de la institución en lo relativo a las prácticas de la eficiencia, más aún cuando justamente estas informalidades viabilizan el funcionamiento del Servicio en contextos de alta demanda usuaria. En este sentido, se debe necesariamente comenzar a plantear la idea de un diálogo virtuoso entre las formalidades rígidas de los procedimientos administrativos, y los saberes por donde circulan las prácticas extrainstitucionales del quehacer del Servicio Registro Civil.

11 Se propone que se elabore un nuevo Viaje Usuario/a, debido a su importancia, la cual radica en la mejora significativa de la experiencia del cliente. Esta herramienta facilita la adaptación a las cambiantes necesidades y preferencias del usuario/a, fomenta la innovación y diferenciación competitiva, y proporciona una vía invaluable para recopilar feedback y realizar mejoras continuas. En última instancia, un viaje del usuario/a bien gestionado es esencial para el éxito y la reputación duradera de cualquier institución. Por parte del equipo del Estudio se recomienda el siguiente viaje usuario/a para la Ley N°21.400 de Matrimonio Igualitario.



Propuesta Nuevo Viaje usuario/a			
Fases del servicio	Pre Búsqueda de información, llegada al lugar	Durante Atención que cumple el objetivo	Post Después del servicio
• ¿Qué hace el usuario?	Búsqueda de información para sacar la hora del trámite a través de página web u oficina del Registro Civil.	Debe presentarse puntualmente a la hora agendada en la oficina correspondiente. Debe llevar los documentos solicitados, asistir en compañía de su pareja y los/las testigos.	Confirma a través de la página si el trámite se efectuó correctamente, generalmente esto se realiza para solicitar el derecho a días de permiso, o acceder a otros beneficios que requieren del certificado de matrimonio.
• ¿Cómo se siente el usuario/a?	Nervioso, curioso y ansioso.	Feliz, emocionado, ansioso y nervioso.	Feliz y satisfecho
• Puntos de contacto ¿Con qué/quién interactúa el usuario?	Personas: guardia, funcionario/a y/o orientadores del Registro Civil. Objetos/espacios: mesón de atención y señaléticas referentes a la Ley de Matrimonio Igualitario. Sistemas interfaces: página web del Registro Civil.	Personas: guardia, funcionario/a y/o orientadores del Registro Civil. Objetos/Espacios: mesón donde se firma el trámite.	Sistemas interfaces: página web del Registro Civil.
• ¿Qué deben hacer para que esto ocurra?	Dotar de información necesaria la página web para realizar el trámite en línea. Dotar de conocimiento necesario a los/las funcionarios/as con respecto a la Ley y que estos cuenten con habilidades blandas, especialmente respeto, empatía y tolerancia.	Entregar un servicio de calidad, en donde se considere una actitud de respeto, tolerancia y empatía con el usuario/a, y se maneje por completo la información en torno a la Ley, así como posibles dudas de la interrelación con otras leyes.	Contar con una página web amigable y accesible para obtener el certificado
• Roles y responsabilidades	Funcionarios/as del Registro Civil.	Funcionarios/as y Oficial Civil del Registro Civil.	Servicio de Registro Civil e Identificación



**Servicio de
Registro Civil e
Identificación**

Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Gobierno de Chile