

Cuando la legislación restaurativa duele

Encuesta sobre las experiencias de personas usuarias con los registros civiles españoles con relación al efecto retroactivo de la Ley 20/2011



Apoyo, sensibilización y humanización de la atención a la muerte y el duelo perinatal

Asociación Umamanita

Carrer Ponent 15

17136 Albons

Gerona

España

Correo electrónico: info@umamanita.es

Web: www.umamanita.es

Fecha de publicación: 23 de enero de 2024

Cómo citar:

Cassidy, Paul Richard (2023). Cuando la legislación restaurativa duele. Encuesta sobre las experiencias de personas usuarias con los registros civiles españoles con relación al efecto retroactivo de la Ley 20/2011. Asociación Umamanita: Girona.

Índice

Resumen	1
Introducción	5
Objetivos	9
Metodología	10
Diseño y población.....	10
El instrumento.....	10
Muestreo y reclutamiento.....	11
Ética.....	12
Resultados	13
Perfil de la muestra.....	13
Datos relativos a la solicitud.....	15
Valoración del proceso de realizar la solicitud: datos cuantitativos.....	19
Valoración del proceso de realizar la solicitud: datos cualitativos.....	22
Impacto sobre los usuarios.....	30
Conclusiones	32
Un procedimiento desorganizado.....	33
Falta de profesionalidad.....	34
La cuestión de los apellidos.....	35
Un fracaso dañino.....	36
Recomendaciones	37
Anexo 1. Cuestionario	39

Resumen

Trasfondo

La disposición cuarta adicional de la Ley 20/2011, de 21 de julio, que reformó el Registro Civil, tiene como objetivo reflejar una nueva sensibilidad social hacia la pérdida de un bebé durante el embarazo y otorgar a los progenitores mayores posibilidades para gestionar el duelo. Con la entrada en vigor en agosto de 2023 de la Orden JUS/876/2023, de 21 de julio, y la Instrucción de 31 de julio de 2023 de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública se introdujeron cambios en los modelos de inscripción de muertes intrauterinas a partir de los seis meses de gestación, además de quedar obsoleto el Legajo de criaturas abortivas, reemplazándolo por el nuevo Archivo de nacidos sin vida tras seis meses de gestación. Estos cambios implicaron la eliminación de terminología que resultaba ofensiva para muchas madres y padres y la introducción de la posibilidad de incluir los datos del padre u otro progenitor, además de la opción de otorgar un nombre al bebé fallecido.

Asimismo, la disposición transitoria novena de la nueva ley establece un efecto retroactivo sin límites de antigüedad. Esto significa que los progenitores de un bebé inscrito en el Legajo de criaturas abortivas con anterioridad a esta ley, ya fuera en 2022 o en 1962, pueden solicitar su traslado al nuevo Archivo de nacidos sin vida con la posibilidad de incluir los datos del padre u otro progenitor y el nombre del bebé. Para comprender la relevancia de la ley, basta mencionar que, entre 1971 y 2021, existen más de 100.000 inscripciones relevantes, de las cuales, aproximadamente 30.000 se realizaron en las últimas dos décadas.

Desde asociaciones de apoyo a madres y padres en situación de duelo como Umamanita, la entrada en vigor de la nueva ley ha sido percibida como un avance positivo que denota un reconocimiento simbólico por parte del Estado de lo que significa perder un hijo o una hija durante el embarazo, además de eliminar procesos burocráticos dolorosos. Sin embargo, desde el principio, fue evidente que la implementación de la nueva ley en los registros civiles presentaba importantes carencias. Las quejas por parte de varios progenitores sobre problemas con los procedimientos de la solicitud e interacciones inapropiadas con el personal del registro, llevaron a la Asociación a investigar más a fondo la extensión de estas cuestiones. Con este propósito, en octubre de 2023, se lanzó una encuesta que permaneció abierta hasta el 25 de noviembre.

Resultados

En total, 75 personas respondieron a la encuesta, abarcando casos de 33 provincias. El 86,7% de la muestra había asistido al Registro Civil presencialmente. En cuanto al año de la muerte del bebé, la mayoría (69,3%) ocurrió durante los últimos tres años (2021–2023).

El 41,3% de las personas encuestadas afirmó que el trámite de la solicitud había finalizado, y cinco personas declararon no estar conformes con la resolución debido a errores en la inscripción, falta de documentación, la no inclusión de los apellidos del bebé en la inscripción y el uso de terminología inadecuada (como «no nacidos») en la documentación. El 30,7% respondió que estaba esperando la resolución final.

En otro 18,7% de los casos, las personas encuestadas afirmaron que el Registro Civil les comunicó que no era posible realizar la solicitud. En la mitad de estos casos, el motivo expuesto fue que el Registro Civil no disponía de los recursos tecnológicos necesarios. En otras instancias, la causa fue la ausencia de personal adecuado, el desconocimiento de la ley y que el proceso había sido «proscrito» durante unos meses. Más preocupante aún, en tres casos, el motivo se relacionaba con interpretaciones erróneas de la ley.

En cuanto a los datos incluidos en la nueva inscripción, de los 52 casos que habían completado el procedimiento o estaban a la espera de una resolución, el 69,2% respondió que hicieron la inscripción con el nombre y los apellidos del bebé, mientras que solo el 5,8% (tres casos) afirmó que intentaron hacer la inscripción con nombre y apellidos pero no se les permitió.

Respecto a la valoración de la experiencia de realizar la solicitud, los resultados revelan que, para la mayoría de las personas encuestadas, fue una experiencia bastante negativa, llegando en muchos casos a ser dolorosa.

Por una parte, **ninguna dimensión medida superó una valoración positiva de más del 50% y algunas fueron extremadamente bajas.** El porcentaje que valoró el servicio prestado por el Registro Civil como *bastante bien* o *muy bien* fue el siguiente:

- Facilidad para contactar con el Registro Civil por vía electrónica o telefónica: 39,0%
- Información disponible sobre los procedimientos: 19,7%
- Eficacia de los procedimientos: 27,0%
- Amabilidad de los funcionarios: 44,4%
- Conocimiento de los funcionarios: 15,3%
- Experiencia general con el Registro Civil: 19,2%

Por otra parte, las respuestas a las preguntas abiertas nos permiten adentrarnos en los motivos de estas valoraciones negativas.

En primer lugar, en relación con los procedimientos y sistemas para realizar la solicitud, podemos identificar siete deficiencias principales:

1. Falta de conocimiento de los funcionarios de la nueva ley
2. Conocimiento equivocado de la nueva ley
3. Desorganización y falta de preparación
4. Fallos en el procedimiento de la inscripción
5. Lentitud del proceso
6. Falta de aviso y documentación para constar que el traslado se había realizado con éxito
7. Persistencia de terminología inadecuada

En segundo lugar, en relación con las interacciones con el personal del Registro Civil, se identificaron tres deficiencias principales:

8. Expresión de opiniones incorrectas, subjetivas e inadecuadas sobre la ley que minimizaron su valor
9. Mala educación, falta de empatía y uso de terminología inadecuada
10. Falta de profesionalidad

En este contexto, el análisis revela cómo, lejos de ser un proceso restaurativo y de corrección de un daño moral, para estas madres y padres, ya en una situación vulnerable, encontrarse con un sistema desorganizado y/o un representante del Estado que se comporta de manera antipática y poco sensible provocó sentimientos de frustración, ansiedad y un dolor adicional.

Conclusiones

En base a los resultados del estudio, **es difícil llegar a otra conclusión que no sea que la implementación de la nueva ley ha sido un fracaso caracterizado por una falta de organización administrativa básica.** En este sentido, es difícil comprender por qué el Ministerio publicó la nueva legislación sin un proceso previo de concienciación y formación del personal de los registros civiles y la aplicación de sistemas y documentación necesaria para ofrecer un servicio adecuado. Sin embargo, no resulta difícil interpretar que este aspecto de la ley no ha tenido suficiente repercusión política como para merecer una implementación adecuada. Desafortunadamente, las consecuencias de esta situación las están sufriendo las personas que se presentan en los registros civiles para solicitar el traslado de las inscripciones.

Recomendaciones

Se recomienda tomar una serie de medidas urgentes:

En primer lugar, en relación con los sistemas de gestión del procedimiento de la solicitud:

Resumen

1. Mejorar la comunicación previa al inicio de la solicitud para asegurar que la persona solicitante esté provista de la documentación necesaria cuando se presente personalmente en el Registro Civil, lo que debería evitar visitas presenciales repetitivas.
2. Agilizar y acelerar el procedimiento aumentando el número de citas presenciales disponibles, permitiendo la presentación de la solicitud en la localidad de la persona solicitante y aceptando solicitudes por vía electrónica.
3. Mejorar la comunicación posterior a la entrega de la solicitud y asegurar el envío de la documentación correcta (certificación) para cerrar el caso.

En segundo lugar, en relación con el personal del Registro Civil:

4. Impartir formación sobre los aspectos técnicos de la nueva ley, su propósito y sus normativas y mantener al personal informado de las actualizaciones.
5. Concienciar al personal del Registro Civil sobre la importancia de ser sensible durante las interacciones con madres y padres y la inadecuación de opiniones personales sobre el valor del procedimiento.

En tercer lugar, en relación con la interpretación de la ley y la normativa establecida en la Orden JUS/876/2023, de 21 de julio, y la Instrucción de 31 de julio de 2023 de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública:

6. Unificar directrices a nivel estatal para evitar divergencias y contradicciones en las interpretaciones a nivel provincial y local.
7. Retirar el límite de dos años para solicitar el traslado de la inscripción en base a la demanda, los problemas de arranque con la implementación de la ley y la espera para conseguir citas presenciales en algunos registros.
8. Permitir la inclusión de los apellidos del bebé en el orden elegido por los progenitores, si lo desean.
9. Permitir la inscripción en el nuevo Archivo de nacidos sin vida de aquellos bebés que no fueron debidamente inscritos en el Legajo de criaturas abortivas debido a malas prácticas de los hospitales u otras entidades y no por culpa de los progenitores.

Introducción

A mediados de la primera década de este siglo, varias personas, asociaciones y figuras políticas emprendieron iniciativas para reformar la legislación española relativa a la muerte perinatal debido a una supuesta falta de sensibilidad ante el sufrimiento de los progenitores. Estas iniciativas incluyeron la Reforma Amanda de 2005 y la propuesta no de ley de Umamanita de 2009¹, las cuales reivindicaron reformas al artículo 30 del Código Civil, del 24 de julio de 1889, sobre la personalidad civil y artículo 45 de la Ley de 8 de junio de 1957, del Registro Civil relativa a la inscripción de nacimientos y muertes intrauterinas.

En primer lugar, el artículo 30 del Código Civil especificaba que «para los efectos civiles, solo se reputará nacido el feto que tuviere figura humana y viviere veinticuatro horas enteramente desprendido del seno materno».² Este código implicaba que un bebé que no había sobrevivido las primeras veinticuatro horas de vida no podía ser inscrito en el Libro de familia, sino que de forma obligatoria³, se inscribía en el Legajo de criaturas abortivas, de acuerdo con el artículo 45 de la Ley de 8 de junio de 1957, del Registro Civil. La inscripción, únicamente relevante para «las criaturas abortivas de más de ciento ochenta días de vida fetal», se realizaba con el modelo 9 (Declaración y parte de criaturas abortivas), definido en la Orden de 26 de mayo de 1988 sobre ciertos modelos del Registro Civil⁴, e aquí, la segunda reclamación relativa a los bebés que murieron durante el periodo perinatal pero antes de nacer.⁵

Por una parte, se protestaba contra la exclusión del Libro de familia y, por otra, contra la terminología ofensiva y la imposibilidad de incluir un nombre o los datos del padre u otro progenitor. El modelo 9 solo recopila información sobre la madre, la fecha y el lugar del alumbramiento y defunción, además de la edad gestacional y el sexo del bebé. Por tanto, la entrada en el Legajo de criaturas abortivas solo registraba la defunción de un «feto macho o hembra» de la madre (nombre y apellido).

Para muchas madres y padres, estos hechos resultaban especialmente dolorosos. Simbolizaban una sensación de desamparo social e institucional ante la muerte intrauterina. Para los progenitores cuyo bebé nació con vida, pero que murió antes de 24 horas, la angustia era doble debido a la falta de reconocimiento, a nivel jurídico, de que había nacido con vida.

¹ <https://www.umamanita.es/registro-civil-ley-muerte-fetal/>

² <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1889-4763>

³ La obligación de inscribir todas las muertes intrauterinas (además de las ocurridas antes de 24 horas de vida) a partir de 180 días de gestación (26 semanas) se relaciona con la necesidad de recopilar estadísticas sobre la mortalidad fetal, además de ser un paso previo a la expedición de una licencia de inhumación.

⁴ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1988-13633>

⁵ Aunque organismos internacionales como la OMS definen que el periodo perinatal empieza con 28 semanas de gestación (en su versión más restringida) y acaba con 7 días posparto, a efectos legislativos la versión española es particular, ya que empieza con 26 semanas de gestación, igual que Italia.

Aunque la Reforma Amanda quedó parada y la propuesta no de ley de Umamanita fue revocada en el Congreso, ciertos conceptos de ambas fueron recogidos en la Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil que pretendía recoger «una nueva sensibilidad social hacia la situación de los progenitores» y «otorgarles mayores posibilidades para gestionar el duelo».⁶

Esta ley, que trataba un amplio abanico de temas, se concibió como una modernización y reforma radical del Registro Civil, tanto en la organización administrativa de sus funciones como en la introducción de sistemas electrónicos.

Con efecto inmediato, la disposición final tercera de la Ley 20/2011 reformó el artículo 30 del Código Civil, estableciendo que «la personalidad se adquiere en el momento del nacimiento con vida, una vez producido el entero desprendimiento del seno materno».⁷ Desde aquel momento, todos los bebés que nacen con vida se inscriben en el Libro de familia, independientemente de su edad gestacional.

Por otra parte, su disposición cuarta adicional introducía la posibilidad de que los progenitores otorgaran «un nombre» a los bebés que fallecieron durante el embarazo tras seis meses de gestación y quedaran inscritos en «un archivo»:

Figurarán en un archivo del Registro Civil, sin efectos jurídicos, los fallecimientos que se produzcan con posterioridad a los seis meses de gestación y no cumplieran las condiciones previstas en el artículo 30 del Código Civil, pudiendo los progenitores otorgar un nombre.

A pesar de la nueva sensibilidad social, la ley no entró en vigor hasta el 8 de agosto de 2023 con la publicación en el BOE (fecha de 27 de julio) de la Orden JUS/876/2023, de 21 de julio, por la que se modifica la Orden de 26 de mayo de 1988 sobre ciertos modelos del Registro Civil⁸ y, posteriormente, de la Instrucción de 31 de julio de 2023 (BOE 8 de agosto de 2023) de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública.⁹

Esta instrucción estableció la necesidad de modificar el antiguo modelo 9, sustituyéndolo por el nuevo modelo 9 bis que permite a los progenitores incluir los siguientes datos y recibir un certificado que atesta la inscripción en el nuevo Archivo de nacidos sin vida tras seis meses de gestación:

- Del bebé que ha fallecido: se registran la hora, fecha y lugar del parto; la edad gestacional, el peso y el sexo; y la ‘opción’ de otorgarle un nombre.

⁶ Nota informativa nueva regulación nacidos sin vida tras seis meses de gestación. Ministerio de Justicia. 2023.

⁷ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-12628>

⁸ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-17286

⁹ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-18146

- De la madre: se registran el nombre, apellidos, DNI/pasaporte, fecha de nacimiento, domicilio, etc.
- Del padre u otro progenitor (opcional): se registran el nombre, apellidos, DNI/pasaporte, fecha de nacimiento, domicilio, etc.

Además de este cambio, la disposición transitoria novena establece un efecto retroactivo sin límite de antigüedad: «lo dispuesto en la disposición adicional cuarta resultará de aplicación a todas aquellas defunciones acaecidas con anterioridad a su entrada en vigor».¹⁰

La solicitud deberá hacerse mediante la presentación del modelo anexo a la misma instrucción, con las siguientes condiciones:

- Que el bebé ya esté inscrito en el Legajo de criaturas abortivas.
- Que cualquiera de los dos progenitores solicite la inscripción.
- Que la solicitud de inscripción se presente dentro de un plazo de dos años desde la entrada en vigor de la nueva ley, es decir, antes del 21 de julio de 2025.

La noticia de la entrada en vigor de la nueva ley fue ampliamente difundida y comentada en los medios de comunicación y no sin cierta polémica.¹¹ Para muchas madres y padres de bebés que habían fallecido durante el embarazo fue una noticia muy positiva y, desde asociaciones como Umamanita, ha sido percibida como un avance positivo que denota un reconocimiento simbólico por parte del Estado del significado de perder un hijo o una hija durante el embarazo, un supuesto que conlleva riesgos para la salud mental y que necesita una atención sanitaria especializada. Aparte de eliminar procesos institucionales dolorosos para los progenitores, este tipo de reforma institucional es un componente clave para cambiar actitudes sociales con respecto a la pérdida durante el embarazo o poco después de nacer, lo cual ha carecido tradicionalmente de un apoyo sanitario y social adecuado, otro ámbito de la labor reproductiva infravalorado e invisibilizado.

Para entender la relevancia de la nueva ley en un contexto estadístico sobre el tamaño de la población relevante, entre el año 2012 y 2021, hubo alrededor de 11.000 muertes intrauterinas a partir de 26 semanas de gestación registradas mediante el Boletín Estadístico de Parto. Entre 2001 y

¹⁰ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-18146

¹¹ Algunas organizaciones feministas perciben la posibilidad de otorgar nombre a un bebé que murió antes de nacer como un paso hacia la personalidad jurídica y por tanto una amenaza para el derecho a la interrupción del embarazo. No es una preocupación sin fundamentos ya que este derecho básico de las mujeres se encuentra continuamente en el blanco de ataques desde las políticas conservadoras. Sin embargo, desde Umamanita creemos que es compatible proteger estos derechos y crear a su vez un entorno institucional sensible que reconozca un aspecto de la maternidad que es sumamente difícil para muchas mujeres (y sus parejas). De hecho, si la falta de sensibilización institucional, con todas sus consecuencias, ante la muerte durante el embarazo es el precio a pagar para asegurar los derechos reproductivos de las mujeres, son ellas, principalmente, quienes lo pagan y en este sentido es otra injusticia y menosprecio de la labor reproductiva. En este sentido, es importante que la posibilidad de otorgar nombre al bebé sea opcional y que la ley no tenga efectos jurídicos.

2011 hubo alrededor de 15.000 muertes intrauterinas y 4.000 muertes antes de 24 horas de vida.¹² Son 31.000 casos en solo dos décadas. Si ampliamos el periodo de análisis a otros veinte o treinta años atrás, el número llega a ser hasta cuatro veces mayor porque la tasa de mortalidad era mucho más elevada: solo en el año 1986 fueron casi 4.000 casos y en 1976, más de 10.000.¹³

Una vez que la ley entró en vigor, surgió una serie de problemas relacionados con la posibilidad de efectuar el traslado retroactivo al nuevo Archivo. Desde Umamanita percibimos una falta de información institucional sobre los procedimientos a seguir y el significado de los diferentes componentes de la ley.

Durante agosto y septiembre, varias usuarias de la Asociación nos informaron sobre intentos fallidos de realizar el traslado, el desconocimiento de la ley por parte del personal funcionario de los Registros Civiles y, desafortunadamente, unos cuantos ejemplos de atención inadecuada e insensible.

Asimismo, varias madres y padres de bebés nacidos con vida y fallecidos con menos de veinticuatro horas desde el parto, antes de la reforma del artículo 30 del Código Civil en 2011, nos hicieron constar que se enfrentaron a solicitar un traslado de la inscripción en el Legajo de criaturas abortivas al Archivo de nacidos sin vida, una obvia incoherencia que les resultó particularmente dolorosa.

Estas experiencias anecdóticas son muy preocupantes. Mientras se supone que la posibilidad de efectuar el traslado de la inscripción constituye un acto de justicia restaurativa, el proceso resultó innecesariamente doloroso y, en este sentido, contraproducente.

Ante estos supuestos y con el propósito de averiguar si estos problemas fueron generalizados o localizados, la Asociación decidió realizar una encuesta para indagar sobre las experiencias de los progenitores con el proceso de solicitud. Se diseñó una encuesta anónima online que permaneció abierta desde el día 19 de octubre de 2023 hasta el día 25 de noviembre de 2023. Durante este periodo se recogieron 75 respuestas.

A continuación se describen los objetivos y metodología del estudio y posteriormente los resultados y conclusiones.

¹² Elaboración propia en base a los datos publicados en el apartado de Muertes fetales del Instituto Nacional de Estadística.

¹³ Muertes fetales, Anuario estadístico, Instituto Nacional de Estadística.

Objetivos

El estudio pretendía abordar el siguiente objetivo:

Evaluar la calidad de la atención prestada en el Registro Civil a los progenitores que solicitaron el traslado de la inscripción de su hijo o hija desde el Legajo de criaturas abortivas al nuevo Archivo de nacidos sin vida tras seis meses de gestación, según su derecho establecido en la Instrucción de 31 de julio de 2023 (BOE 8 de agosto de 2023) de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública.

Basándose en este objetivo general, se establecieron los siguientes objetivos secundarios que se enfocaron en los datos a recoger:

1) Identificar los medios empleados por los usuarios para contactar con el Registro Civil con el fin de informarse sobre los procedimientos a seguir o para realizar la solicitud.

2) Establecer el estado de la solicitud en el momento de participar en la encuesta para determinar si el usuario podía completar el proceso y, en caso de no poder, determinar el motivo.

3) Analizar la duración media (en semanas) del proceso de solicitud del traslado.

4) Indagar acerca de los datos del fallecido incluidos en la nueva inscripción: solo nombre o nombre y apellido(s).

5) Evaluar la calidad de la atención recibida por parte de los usuarios en relación con:

- La facilidad para contactar con el Registro Civil
- La disponibilidad de información sobre el proceso
- La eficacia del procedimiento
- La amabilidad de los funcionarios
- El conocimiento de los funcionarios
- La evaluación general de la experiencia de presentación de la solicitud

6) Identificar recomendaciones para mejorar el servicio prestado por el Registro Civil en caso necesario.

Metodología

Diseño y población

Para la realización del estudio, se utilizó una encuesta online anónima con preguntas cerradas y abiertas. La encuesta fue dirigida exclusivamente a madres, padres u otros progenitores que ya habían iniciado el proceso de solicitud del traslado de la inscripción o que ya lo habían completado, independientemente de si la resolución fue favorable o no.

El instrumento

El cuestionario constaba de 13 preguntas que abordaron las siguientes temáticas:

- Número de semanas de gestación del bebé (una medida para controlar por casos inferiores a las 26 semanas de gestación).
- Año en que murió el bebé. Esta pregunta se usó también para identificar casos anteriores a 2012 y si el bebé había nacido con o sin vida.
- Tipos de comunicación con el Registro Civil, incluidas las siguientes opciones de respuesta:
 - a. Llamada(s) telefónica(s)
 - b. Correo electrónico
 - c. Cita(s) presencial(es)
 - d. Otro
- Estado de la solicitud en el momento de participar en la encuesta, incluidas las siguientes opciones de respuesta:
 - a. Ya lo he/hemos realizado y se ha efectuado el traslado
 - b. He/hemos realizado la solicitud y me/nos han comunicado la resolución, pero no estamos conformes (en la próxima pregunta preguntaremos por qué)
 - c. He/hemos realizado la solicitud, pero todavía no me/nos han comunicado una resolución
 - d. Me/nos han dicho que no es posible realizarlo (en la próxima pregunta preguntaremos por qué)
 - e. Estoy/estamos intentando localizar los datos o material necesario para realizar la solicitud
 - f. Tengo/tenemos cita previa, pero todavía no he realizado la solicitud
 - g. Otro
- [en el caso de responder 'b' o 'd' a la pregunta anterior] El motivo para:
 - a. no estar conformes

- b. no ser posible realizar la solicitud
- Los datos del bebé incluidos en la nueva inscripción, específicamente si fue inscrito con nombre solo o nombre y apellido(s), incluidas las siguientes opciones de respuesta [solo para casos que ya habían cumplido el trámite o esperaban una resolución]:
 - a. Con nombre y apellido(s)
 - b. Con nombre solo (no intentamos poner apellidos)
 - c. Con nombre solo (intentamos poner nombre y apellido(s) pero no lo permitieron)
 - d. Aún no sabemos
- La duración del proceso (número de semanas) desde su inicio hasta recibir la resolución o el momento de participar en la encuesta si aún no se había finalizado.
- La evaluación del servicio prestado por el Registro Civil según las siguientes seis dimensiones:
 - a. La facilidad para contactar con el Registro Civil por vía electrónica o telefónica
 - b. La información disponible en el Registro Civil sobre los procedimientos a seguir para efectuar la solicitud
 - c. La eficacia o facilidad de los procedimientos para realizar la solicitud
 - d. La amabilidad de los funcionarios que te atendieron
 - e. El conocimiento de los funcionarios que te atendieron sobre los procedimientos de la nueva ley
 - f. La experiencia general con el Registro Civil en relación con la solicitud
- El motivo para la valoración de la experiencia general (pregunta abierta)
- Las recomendaciones que el usuario haría al Registro Civil para mejorar su servicio en cuanto al traslado de inscripciones (pregunta abierta)
- El ámbito geográfico relativo a:
 - a. La provincia de la oficina donde la persona participante realizó la solicitud
 - b. La provincia dónde vivía la persona participante en el momento del estudio

Véase Anexo 1 para el cuestionario completo.

Muestreo y reclutamiento

Para el estudio se empleó el muestreo por conveniencia –la única técnica disponible– difundándose a través de medios de comunicación como la lista de difusión de Umamanita (por correo electrónico), sus redes sociales y el apoyo de otras asociaciones similares. El trabajo de campo se realizó entre el 19 de octubre y el 25 de noviembre de 2023, periodo en el cual se recopilaban 75 respuestas.

Es importante señalar que la técnica de muestreo por conveniencia tiene la limitación de no ser un muestreo probabilístico, lo que significa que no brinda a toda la población la misma oportunidad de participar y, por ende, los resultados no son generalizables a la población de personas que han solicitado el traslado de la inscripción del Legajo de criaturas abortivas al nuevo Archivo de nacidos

sin vida. Sin embargo, la muestra final representa a un grupo de personas de tamaño considerable, cuyas experiencias son muy relevantes.

Ética

Dada la necesidad de implementar el estudio con urgencia, no fue posible solicitar la aprobación de un comité de ética de la investigación. Sin embargo, y de acuerdo con las buenas prácticas, las personas encuestadas dieron su consentimiento informado antes de participar en el cuestionario. En la primera página de la encuesta, se detalló el promotor de la encuesta, los objetivos y la finalidad del estudio, los datos que pretendía recoger, su duración aproximada, que participar en el estudio no suponía un riesgo para la salud y la posibilidad de abandonar el cuestionario en cualquier momento sin necesidad de explicar el motivo.

La encuesta fue anónima, no recogía información que pudiera identificar a la persona encuestada.

Resultados

Perfil de la muestra

En primer lugar, en cuanto al año de la muerte del bebé, en la mayoría de casos (69,3%) fue reciente, entre 2020-2023. Solo el 6,6% de las muertes tuvo lugar con anterioridad a 2012, y de estas muertes, solo un bebé nació con vida y murió antes de 24 horas (véanse tablas 1 y 2).

Con respecto a la provincia de presentación de la solicitud en el Registro Civil, quedaron representadas 33 provincias, de las cuales Barcelona (16,0%) y Madrid (13,3%) fueron las de mayor participación (véase tabla 3). En ocho de las 75 respuestas totales, la persona encuestada vivía en una provincia distinta a la de la inscripción original del bebé en el Legajo de criaturas abortivas.

Tabla 1. Año en qué murió el bebé

	n	%
1981-1990	1	1,3%
2001-2011	4	5,3%
2012-2015	7	9,3%
2016-2019	11	14,7%
2020-2023	52	69,3%
Total	75	100,0%

Tabla 2. Si el bebé nació con o sin vida en casos anteriores a 2012

	n	%
Nació con vida y murió antes de 24 horas de vida	1	1,4%
Nació sin vida	4	5,6%
Total	5	100,0%

Tabla 3. Provincia del Registro Civil donde se realizó la solicitud

	n	%
Álava	1	1,3%
Albacete	1	1,3%
Alicante	1	1,3%
Asturias	2	2,7%
Badajoz	3	4,0%
Barcelona	12	16,0%
Cádiz	1	1,3%
Ciudad Real	1	1,3%
Cuenca	1	1,3%
Gerona	5	6,7%
Guadalajara	1	1,3%
Guipúzcoa	3	4,0%
Huelva	1	1,3%
Huesca	2	2,7%
Islas Baleares	1	1,3%
La Coruña	2	2,7%
Las Palmas	1	1,3%
Lérida	1	1,3%
Lugo	1	1,3%
Madrid	10	13,3%
Málaga	3	4,0%
Navarra	1	1,3%
Palencia	1	1,3%
Pontevedra	4	5,3%
Santa Cruz de Tenerife	2	2,7%
Segovia	1	1,3%
Sevilla	1	1,3%
Soria	1	1,3%
Tarragona	1	1,3%
Toledo	2	2,7%
Valencia	2	2,7%
Vizcaya	4	5,3%
Zaragoza	1	1,3%
Total	75	100,0%

Datos relativos a la solicitud

Tipos de contacto con el Registro Civil

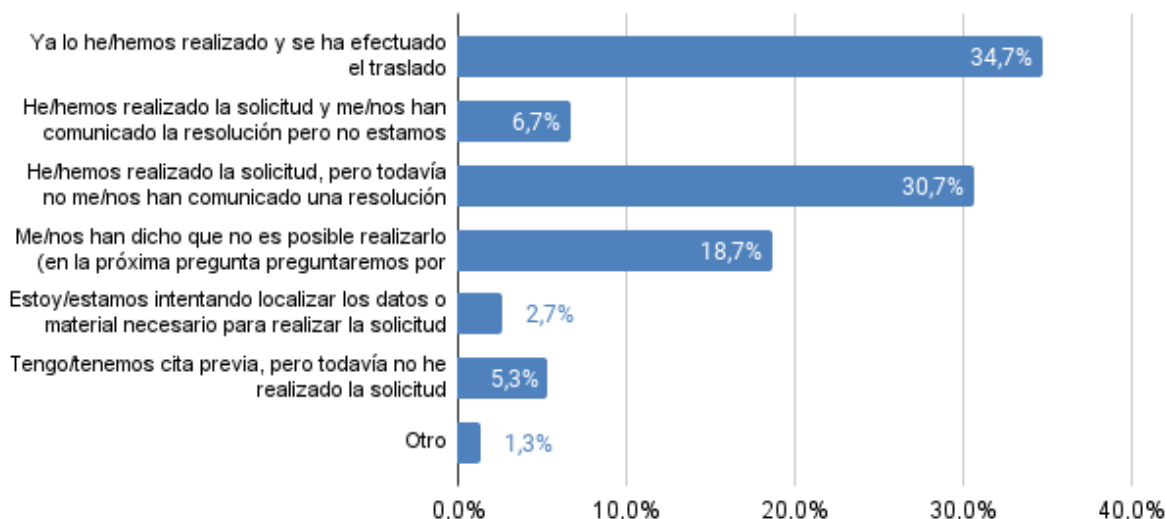
Con respecto al tipo de contacto que las personas encuestadas tuvieron con el Registro Civil durante el proceso de solicitud, el 86,7% asistió a citas presenciales, el 34,7% se puso en contacto con el Registro Civil por teléfono y el 24,0% por correo electrónico (véase tabla 4). En total, el 33,3% tuvo más de un tipo de contacto con el Registro Civil.

El estatus de la solicitud

En la tabla 6 se muestra que en 31 casos (41,3%), las personas encuestadas habían cumplido el proceso de solicitud del traslado. Sin embargo, de ellas, cinco respondieron que no estaban conformes con la resolución del proceso. Otras 23 (30,7%) respondieron que habían realizado la solicitud, pero el Registro Civil aún no les había comunicado la resolución. 14 personas (18,7%) respondieron que el Registro Civil les comunicó que no era posible realizar la solicitud.

En el resto de los casos (siete en total) la solicitud se encontraba en diferentes fases (búsqueda de datos o documentación, esperando una cita presencial, etc.) De las cuatro personas que esperaban para asistir a una cita presencial, dos señalaron que sus citas estaban programadas para septiembre y octubre de 2024, respectivamente.

Gráfico 1. Estatus de la solicitud a la hora de participar en el estudio (n=75)



Motivos para la falta de conformidad con la resolución de la solicitud

En cinco casos, las personas que acudieron al registro no estuvieron conformes con la resolución por diversos motivos, entre los que se incluyeron la imposibilidad de incluir los apellidos del bebé en la nueva inscripción, errores en los datos de la inscripción y la inclusión de terminología inadecuada en la documentación del Registro Civil, como el uso del término «no nacidos».

Motivos que el Registro Civil comunicó para no poder realizar la solicitud

De los 14 casos que respondieron que el Registro Civil les comunicó que no era posible realizar la solicitud, en la mitad (50,0%) de ellos, el Registro Civil afirmó no disponer de los medios tecnológicos o no estar adaptado para el trámite. En tres de los casos, según las personas encuestadas, el personal del registro afirmó desconocer el procedimiento; en otro caso indicaron que no había personal adecuado para realizar la solicitud en ese momento; y en el tercer caso, mencionaron que el proceso se había «prescrito» durante unos meses.

En otros tres casos, el motivo comunicado al solicitante fue simplemente erróneo:

- Que no había un cambio de archivo, ya que era solo algo interno.
- Como la familia ya había realizado una comparecencia añadiendo el nombre del bebé en 2022 en el Legajo de criaturas abortivas, no era posible hacer más.
- Al estar inscrito en el Legajo de criaturas abortivas, no era necesario realizar el procedimiento.

Véase tabla 6 para más información.

Datos del bebé incluidos en la nueva inscripción

En cuanto a los datos del bebé incluidos en la inscripción en el Archivo de nacidos sin vida, la mayoría de las personas (n=52, todos los que habían completado el procedimiento o estaban a la espera de una resolución) respondió que el bebé se había inscrito con nombre y apellidos (69,2%). En el 9,6% de casos, se inscribió al bebé solo con nombre, sin intentar incluir apellidos, y en el 5,8% de casos, respondieron que intentaron incluir los apellidos pero el personal del registro no lo permitió. El 15,4% afirmó no saber por qué aún no habían recibido la resolución final (véase tabla 7).

Tabla 4. Tipos de contacto con el Registro Civil

	n*	%
Presencial	65	86,7%
Telefónica	26	34,7%
Correo electrónico	18	24,0%
Otro (correo ordinario)	1	1,3%
n (muestra)	75	100,0%
n (número de respuestas totales)	110	
Medio número de tipos de contacto	1,47	

*Respuestas múltiples permitidas

Tabla 5. Estado de la solicitud en el momento de realizar la encuesta y la duración media del proceso en semanas

	n	%	Media duración en semanas
Ya lo he/hemos realizado y se ha efectuado el traslado	26	34,7%	4,4
He/hemos realizado la solicitud y me/nos han comunicado la resolución pero no estamos conformes (en la próxima pregunta preguntaremos por qué)	5	6,7%	3,0
He/hemos realizado la solicitud, pero todavía no me/nos han comunicado una resolución	23	30,7%	5,9
Me/nos han dicho que no es posible realizarlo (en la próxima pregunta preguntaremos por qué)	14	18,7%	5,4
Estoy/estamos intentando localizar los datos o material necesario para realizar la solicitud	2	2,7%	1,5
Tengo/tenemos cita previa, pero todavía no he realizado la solicitud	4	5,3%	7,3
Otro	1	1,3%	6,0
Total	75	100,0%	5,1

Tabla 6. Motivo para no poder realizar la solicitud

	n*	%
Sin los medios tecnológicos para realizarlo o no adaptado	7	50,0%
Sin conocimiento del procedimiento	2	14,3%
Sin personal adecuado en el momento de acudir al Registro Civil	1	7,1%
Que se ha prescrito por unos meses	1	7,1%
Que no hay un cambio de archivo que, es solo algo interno	1	7,1%
Como la familia ya habían hecho una comparecencia añadiendo el nombre en 2022, no era posible hacer más	1	7,1%
Al estar inscrito en el Legajo de criaturas abortivas no era necesario realizar el procedimiento	1	7,1%
Total	14	100,0%

**n=14 todos que no podían realizar la solicitud*

Tabla 7. Si el bebé fue inscrito con nombre solo o nombre y apellido(s)*

	n*	%
Con nombre y apellido(s)	36	69,2%
Aún no sabemos	8	15,4%
Con nombre solo (no intentamos poner apellidos)	5	9,6%
Con nombre solo (Intentamos poner nombre y apellido(s) pero no lo permitieron)	3	5,8%
Total	52	100,0%

**n=52 todos que habían acabado el procedimiento o que esperaban una resolución*

Valoración del proceso de realizar la solicitud: datos cuantitativos

A las personas que participaron en el estudio, se les pidió valorar sus experiencias con el registro con respecto a seis dimensiones. Los resultados expuestos en tabla 8 y en gráfico 2 manifiestan que la calificación del servicio fue baja o muy baja en todas las medidas analizadas.

La dimensión mejor valorada fue «la amabilidad de los funcionarios», pero solo el 44,4% respondió muy bien o bastante bien, mientras que casi una de cada tres (31,9%) la valoró como *muy mal* o *mal*.

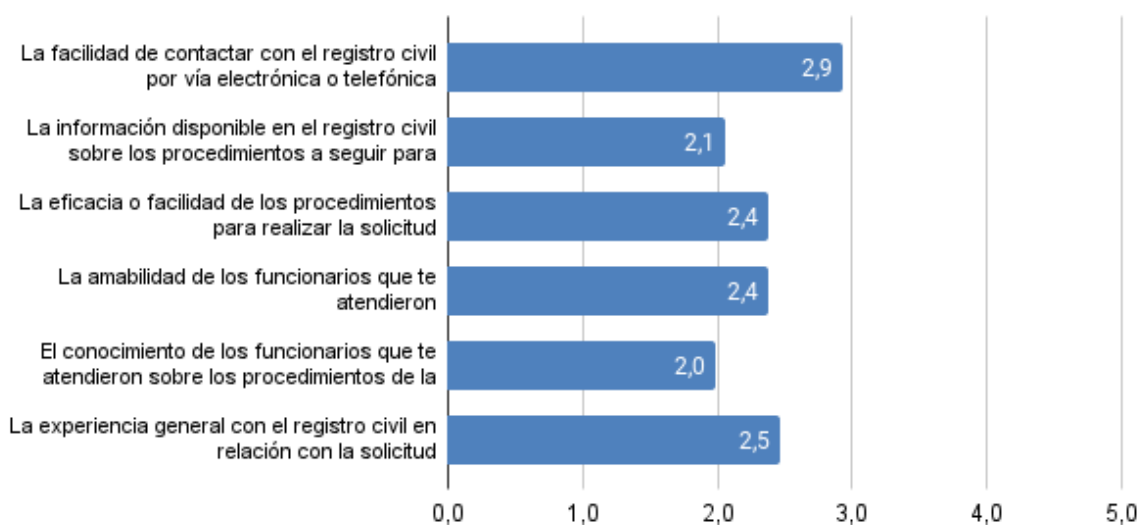
La dimensión peor valorada fue el conocimiento de los funcionarios, solo el 5,6% lo calificó como *muy bien*, y el 68,1% respondió que fue *muy mal* o *mal*.

Por otra parte, el 70,4% de las personas encuestadas valoró la información disponible sobre el procedimiento como *muy mal* o *mal* y solo el 9,9% como *muy bien*.

En el caso de la valoración de la «eficacia del procedimiento», el 60,8% lo valoró como *muy mal* o *mal* y solo el 13,5% como *muy bien*.

Con respecto a la medida global, «la experiencia general» de realizar la solicitud, menos de uno de cada cinco personas encuestadas (18,8%) lo valoró como *bastante bien* o *muy bien*, mientras que el 54,8% la calificó como *muy mal* o *mal*.

Gráfico 2. Valoración media (de 1 a 5) de seis dimensiones de la atención prestada en el Registro Civil (n=59-75)



Cuando el análisis indagó en las variables que podrían haber influido la valoración de la experiencia general con el Registro Civil, halló una asociación con dos: el estatus de la solicitud a la hora de responder a la encuesta y la duración del proceso de realizar la solicitud (la media en semanas).

Por un lado, las personas que respondieron que ya habían realizado el traslado y estaban conformes con ello (n=26) fueron el grupo que valoraron el servicio prestado (la medida general) más alto, aunque aún así solo alcanzó una media de 3,6 de 5. Por otro lado, las personas que no estaban conformes con la resolución (n=5) y aquellas a las que se les comunicó que no era posible realizar el traslado (n=14) valoraron el Registro Civil en tan solo el 1,2 de 5 y 1,4 de 5, respectivamente (véase tabla 9 y gráfico 3).

Gráfico 3. Valoración media (de 1 a 5) de atención prestada (experiencia general) en el Registro Civil según el estatus de la solicitud a la hora de participar en el estudio (n=73)



La duración del proceso también parece haber influido en las calificaciones: cuanto más tiempo tardaba el proceso, peor la valoración (véase tabla 10).

Tabla 8. Valoración de la calidad del servicio prestado por el Registro Civil según seis dimensiones

	Facilidad de contactar	Información disponible sobre el procedimiento	Eficacia del proceso	Amabilidad de los funcionarios	Conocimiento de los funcionarios	Experiencia general de solicitar el traslado
1 = Muy mal	23,7%	53,5%	41,9%	22,2%	54,2%	31,5%
2 = Bastante mal	13,6%	16,9%	18,9%	9,7%	13,9%	23,3%
3 = Suficiente	23,7%	9,9%	12,2%	23,6%	16,7%	26,0%
4 = Bastante bien	23,7%	9,9%	13,5%	25,0%	9,7%	5,5%
5 = Muy bien	15,3%	9,9%	13,5%	19,4%	5,6%	13,7%
Total	59	71	74	72	72	73
No sé	16	3	1	3	3	2

Tabla 9. Valoración de la experiencia general del servicio prestado por el Registro Civil según el estado de la solicitud

	n	Media puntuación de 1 a 5
Ya lo he/hemos realizado y se ha efectuado el traslado	26,0	3,6
He/hemos realizado la solicitud, pero todavía no me/nos han comunicado una resolución	22,0	2,3
Estoy/estamos intentando localizar los datos o material necesario para realizar la solicitud	2,0	2,0
Tengo/tenemos cita previa, pero todavía no he realizado la solicitud	3,0	1,7
Me/nos han dicho que no es posible realizarlo (en la próxima pregunta preguntaremos por qué)	14,0	1,4
He/hemos realizado la solicitud y me/nos han comunicado la resolución pero no estamos conformes (en la próxima pregunta preguntaremos por qué)	5,0	1,2
Otro	1,0	1,0
Total	73	2,4
No sé	2	

Tabla 10. Duración media del proceso según la valoración de la experiencia general del servicio prestado por el Registro Civil*

	%	Media duración en semanas
Bastante bien o muy bien	19,2%	4,0
Suficiente	26,0%	4,8
Muy mal o bastante mal	54,8%	5,6
Total	100,0%	5,1

*n=73 todos que respondieron a la pregunta

Valoración del proceso de realizar la solicitud: datos cualitativos

El análisis cualitativo de las preguntas abiertas sobre el motivo por la valoración de la «experiencia general» con el Registro Civil encontró varios temas importantes, los cuales pueden ser sintetizados en dos consideraciones generales: por una parte, la experiencia del usuario con el procedimiento y los procesos administrativos para realizar la solicitud del traslado; y por otra parte, sus experiencias con el personal de Registro Civil.

A continuación, tratamos cada una de estos dos temas generales por separado:

1) Experiencias relativas a los procedimientos de la solicitud

Experiencias positivas

En primer lugar, cabe destacar que algunas de las personas que respondieron a la encuesta comentaron que el proceso fue eficaz. Enfatizaron el buen conocimiento de los funcionarios, la comunicación previa a la cita, las explicaciones que recibieron sobre el proceso, la ayuda que se prestaba para cumplir con el procedimiento, el tiempo que les dedicaban los funcionarios y la rapidez del trámite:

Conocían perfectamente el trámite a realizar (...) Nos explicaron muy bien el procedimiento a seguir y en solo 2 días estaba todo hecho.

las dos personas que me han atendido, me han dedicado tiempo para mirar detenidamente la información necesaria y ellas mismas han buscado el documento y lo han rellenando con los datos que yo les he facilitado

Me he presentado en el juzgado sin cita. Me han atendido y sabían estupendamente lo que estábamos pidiendo. Me han tramitado todo y estoy a la espera de la resolución.

Pedimos la cita online y unos días antes de acudir nos llamaron por teléfono para informarnos sobre la documentación que debíamos presentar el día de la cita.

En un caso, aunque la atención inicial no fue buena, principalmente por falta de conocimiento de los funcionarios, la persona encuestada destacó su agradecimiento por una llamada telefónica de un funcionario para pedir disculpas y reparar la situación:

Sólo se implicó [Nombre del funcionario anonimizado], y quedó en averiguarlo, llamándonos al rato por teléfono para pedir disculpas por el desconocimiento inicial e indicarnos que ya estaba iniciado el trámite.

Sin embargo, como veremos a continuación, estas experiencias positivas fueron expresadas por una minoría de las personas encuestadas.

Falta de conocimiento de los funcionarios sobre la nueva ley

De acuerdo con los resultados cuantitativos, una de las principales quejas de las personas que respondieron fue que el personal del Registro Civil que les atendió simplemente desconocía la ley y los procedimientos que debían llevar a cabo:

El no tener idea de q papeles son necesarios, q tienen q realizar, ... vamos el no tener información de cómo realizar el proceso

Desconocimiento del proceso

los funcionarios no saben (...) no sabían por donde ni como empezar

no sabían apenas nada qué teníamos que presentar. les sonaba la nueva ley pero no much idea

Algunas participantes del estudio reconocieron que la falta de conocimiento se relacionaba con el hecho de que fueron las primeras en solicitar el traslado y que los funcionarios no «estaban enterados»:

Como fuimos el 1er día de la entrada en vigor de la Ley, no sabían si nos correspondía

No tienen información de cómo proceder, a ellos también les ha supuesto un cambio del que no estaban enterados y nos sabían qué información facilitar. Además a mediados de agosto estaban en huelga y les vino un poco grande el cambio.

Conocimiento equivocado de la nueva ley

Sin embargo, los datos cualitativos nos permiten profundizar en dinámicas que no son aparentes en los datos cuantitativos. Por una parte, más allá del simple desconocimiento de la existencia de la ley y los procedimientos necesarios para realizar la solicitud, varias participantes señalaron que el personal del Registro Civil manejaba un conocimiento erróneo, especialmente con relación a su naturaleza y el efecto retroactivo:

que era solo para bebés desde 2021. Luego que no se había leído la parte de retroactividad

El desconocimiento de la Ley que la funcionaria dejó de manifiesto diciendo que no lo podía solicitar por no tener carácter retroactiva

entendían que era para dos años de retroactividad.

Lo único que puede decir mal es que el primer día que fui me dijeron que necesitaba la firma de 2 facultativos, les expliqué que eso ya lo tenían que tener porque mi hija ya estaba registrada en los legajos abortivos que con el número de tomo ya tenían todo. Efectivamente me dieron la razón.

Nos han dicho que no existe un cambio de archivo que es algo interno

Te hacen dudar si realmente lo que estás perdiendo si realmente se puede hacer y intentan convencer de q lo de ges como esta, sin opción a más. Me digeron que como ya había hecho una comparecencia añadiendo el nombre no podía hacer más. (Hecha el año 2022, a pesar de que des del registro me decían que no se podía hacer)

En este sentido, las personas que participaron en el estudio manifestaron que a menudo tenían que informar a los funcionarios sobre la ley y sus distintas dimensiones. En algunos casos, destacaron que este desconocimiento de la ley ocurría varios meses después de su entrada en vigor, y en este sentido, no era meramente una cuestión de su precipitado lanzamiento:

Bueno, los funcionarios no conocen la ley y tienes que ir explicándoles tú en qué consiste.

El funcionario no sabía bien cómo funcionaba (...) Le enseñamos la ley y vio que no estaba bien informado.

Tuve que enviar el decreto al registro civil ya que la desconocían

y yo le tuve que explicar boe en mano(la lleve impresa) que esa ley había cambiado (...) sobre todo que se lean los BOE no entiendo que un funcionario publico cuando entra una Ley nueva pasen 2 meses y aun no sepa de que va, y te pregunte a ti o tu le tengas que enseñar el BOE

Cuando fui no sabían tramitar el cambio, volví varias veces, y finalmente se quedaron el formulario que yo llevé para hacer el cambio, (...)

El impacto de desorganización y falta de conocimiento

Las próximas citas manifiestan las consecuencias materiales de la falta de preparación, organización y conocimiento de los funcionarios. Para algunas personas encuestadas, significaba quedar en un estado de parálisis con respecto a la solicitud, ya que se les informaba que no podrían hacerlo y no podrían decir cuándo sería posible. Otras destacaron que tenían que hacer múltiples visitas a su Registro Civil, que fueron derivados a registros mayores o que el Registro Civil no cumplía con el seguimiento prometido. Varias personas señalaron que todo esto ocurrió varios meses después de la entrada en vigor de la ley. Para algunas personas, esta falta de atención venía a simbolizar un desinterés y falta de preocupación con respecto a la nueva ley por parte del gobierno:

Al principio no sabían de qué nueva ley hablaba, por eso necesite varias citas con ellos para darles tiempo a que se pusieran al día.

Cuando fuimos a dar entrada al modelo publicado en BOE para el traslado, no querían recoger solicitud por no saber procedimiento.

(...) Muy mala atención, (...) Falta de organización, a mi me han dicho que no pueden coger la solicitud dos veces, a otra compañera se la cogieron y la tiene resuelta. Ambos casos en el registro civil de Vigo.

El hecho de decirnos que no podían hacerlo "porque no sabemos como se hace".

En el registro civil de Palafrugell no sabían ni de que hablabamos y nos llevamos los papeles para hacerlo en Girona cuando podamos,

Es vergonzoso que aún no tenga dicho conocimiento y preparación. A lo mejor para ellos no es tan importante como para nosotros este cambio (...) Aún no tienen la aplicación para hacerla y me han dicho k pida cita para nacionalidad y otros registros ,pero no hay cia en lo k queda de año

Luego, que todavía no tienen instrucciones del responsable de cómo proceder. Lo último, que no realizan ese trámite aún y que llame en un par de meses a ver. (...) La ley lleva desde hace 3 meses casi en vigor. Desde el primer día escribiéndoles mails y llamadas telefónicas. Y siguen sin tener ni idea. Al final veo que se pasan los dos años y no puedo inscribir a mi hija.

Me dijeron que iban a pedir información y ya me llamarían. Sigo esperando...

Tener que ir en varias ocasiones aún dándoles tiempo a informarse para poder entregar la solicitud, nadie sabía lo que hacer, con el peso psicológico que supone tener que explicar una y otra vez a lo que vas.

Fallos en el procedimiento

Otras personas encuestadas destacaron fallos graves en los procedimientos, así como errores con el nombre del bebé. Mientras los errores humanos pueden ocurrir, es muy preocupante, como cuenta la primera cita, que un funcionario del Registro Civil podría pensar que una solución adecuada sería tachar un error con bolígrafo y añadir el nombre correcto, y luego enviar el mismo documento a los padres:

Cuando ya tuvimos el papel donde pone que está registrada, hay un nombre de otra niña que no es la nuestra,.como si hubiesen hecho un copia/pega de otro documento y se les hubiese quedado ese otro nombre. Llamamos para decir que pasaba eso y nos dijeron que no nos preocupásemos que cuando lo tramitasen lo cambiarían. Y cuando nos llegó la copia oficial por email lo habían tachado con bolígrafo y esa es la copia que tenemos. Eso no nos gustó nada.

fallos en el procedimiento.

Se equivocaron de nombre dos veces.

La lentitud del proceso

Otro tema recurrente en las respuestas abiertas trató de la lentitud del proceso o el tiempo de espera para una cita previa:

Fui por primera vez el 11 de agosto, recogieron el anexo cubierto. Volví el 11 de octubre y me pidieron mas tiempo. Me llegó el certificado final sobre el 19 de octubre. Muy lento

La duración para obtener una cita previa para iniciar el trámite

La respuesta obtenida sólo se lleva al cabo después de 2 meses de silencio a través de una petición genérica que trasladé al Registro Civil de Lleida sinó todavía estaría esperando.

Tardan mucho en contestar, y la cita es muy muy tardía la que te dan porque lo ponen como trámites varios.

Reenviaron la documentación al registro civil de Torrejón de Ardoz, dónde está registrada mi hija y tras mes y medio no tenemos respuesta ni por teléfono ni mediante la solicitud del certificado de nacimiento mediante la sede electrónica.

Falta de aviso y documentación para confirmar que el traslado se había realizado con éxito

Varias personas encuestadas comentaron sobre el proceso de finalizar el traslado, específicamente la falta de comunicación, documentación o el prometido 'certificado':

Me dijeron que no me iban a dar ningún tipo de documento o resolución, y es bastante decepcionante, después solicite un testimonio de traslado el cual de palabra me dijeron que me lo mandarían al domicilio, pero sigo esperando.

Nos han dicho que no comunican ya nada más, cuando se haga el cambio nadie nos avisa.

Porque no me han enviado copia del nuevo registro donde tiene que aparecer el nombre y los apellidos del bebe, solo me ha enviado el certificado de que se ha realizado el cambio de legajo de abortos a nacidos sin vida

y me quedé copia del formulario sellado, ya que no tenían ningún otro resguardo como que el trámite se realizaba correctamente

No nos emitieron certificado

En el contexto de una percepción generalizada de desorganización y falta de formación del personal de los registros civiles, algunas personas guardaban la sensación de que el traslado no se había hecho o que no se había hecho correctamente:

Asegurarse de que procedimiento hay que seguir para realizar el trámite para que las familias que acudan sientan esa seguridad de que va ser realmente inscrito, porque personalmente me fui con la sensación de que no se iba a realizar

Persistencia de terminología inadecuada

Se supone que los cambios introducidos por la Ley 20/2011 reflejan una nueva comprensión social sobre el impacto de la muerte perinatal en las madres y padres, y que la reforma de la terminología empleada era gran parte fundamental de ello. Por tanto, se puede imaginar lo doloroso que fue para algunas madres y padres descubrir documentación y certificados que aún se referían a sus hijos e hijas como «no nacidos», un término carente de cualquier sentido:

Certificado sigue refiriéndose a mi hija como NO NACIDA, añadiendo más dolor a esta situación horrible. Yo di a luz tras 48 horas de DOLOROSO parto.

El desconocimiento y la negación para dejar de utilizar terminos como "no nacidos" pese a tener la jueva ley en la mano

Porque después de detallar todo pone "NOMBRE DEL HIJO NO NACIDO". Lo reclamé para que me pusieran hijo nacido sin vida y me lo han rechazado.

2) Interacciones con los funcionarios de los registros civiles

Experiencias positivas

En primer lugar, podemos destacar algunas valoraciones que se enfocaron en aspectos positivos de las interacciones con el personal del Registro Civil, específicamente la sensibilidad, amabilidad y profesionalidad de algunos funcionarios:

Cuando nos todo el turno pidieron al resto de personas que estaban realizando trámites de registro que salieran de la sala

El trato fue muy cordial y resolutivo. (...) Mi caso fue en Lugo ,galicia y he de decir que todo fue muy correcto y llamandome por teléfono para que fuera por la copia del registro de bebés nacidos sin vida.

La amabilidad y el buen trato, de forma respetuosa y educada.

La funcionaria que nos atendió fue amable

Sin embargo, la mayoría de respuestas a las preguntas abiertas centradas en las experiencias con los funcionarios fueron de índole negativa. A continuación, exploramos los principales temas identificados en el análisis.

La expresión de opiniones incorrectas, subjetivas e inadecuadas sobre la ley y su valor

En la sección anterior destacamos respuestas que hablaron de conocimiento equivocado por parte del personal del Registro Civil y, en parte, este tema está relacionado. La diferencia radica en que aquí las personas encuestadas percibieron que la persona con que se interactuaba dejaba influir sus opiniones personales sobre la ley y su valor, cuestionando así la validez e importancia del traslado y argumentando, a veces, que era un mero trámite. En este sentido, algunos funcionarios parecen no entender el propósito de la nueva ley y el efecto retroactivo, así como lo que puede significar para los progenitores 'eliminar' la referencia al 'feto' y poner un nombre a su hijo o hija. De todos modos, como bien observan algunas de las personas encuestadas, las opiniones personales de los funcionarios no son relevantes e introducirlas en una interacción con un usuario vulnerable es muy poco profesional además de mostrar una gran falta de sensibilidad:

La que parecía "jefa", dos veces que fui al registro, salió a decirme que el trámite no tenía ninguna Validez legal, que era lo mismo un papel que otro, que no tenía importancia.

Opinión subjetiva de cada funcionario sin limitarse a revisar ley. (...) Infravalorado la solicitud.

parece que este trámite sea menor y se pueda nigunear a los solicitantes

pero no nos alentaba a realizar el procedimiento por falta de conocimiento sobre pérdidas perinatales. Consideraba la inscripción como irrelevante y sin validez legal, sin tener en cuenta los aspectos morales y sentimentales.

según me dijeron " de un legajo a otro simplemente"

y al principio sentimos un poco de desprecio al decirnos que no servía para nada.

Cómo era el mes de agosto, la funcionaria nos dijo que la jueza estaba de vacaciones y que teníamos que esperar, que ellos solo estaban para temas importantes (como si mi petición no lo fuera) (...)

decir que se mete la solicitud en una carpeta y punto, decir por mi insistencia de querer tener mi certificado que si tengo interes económico, hacer una fotocopia de la primera página de la solicitud y decirme que eso es lo que hay.

este documento no te sirve para nada'

Cuando ya tuvimos el papel donde pone que está registrada, hay un nombre de otra niña que no es la nuestra, como si hubiesen hecho un copia/pega de otro documento y se les hubiese quedado ese otro nombre. Llamamos para decir que pasaba eso y nos dijeron que no nos preocupásemos que cuando lo tramitasen lo cambiarían. Y cuando nos llegó la copia oficial por email lo habían tachado con bolígrafo y esa es la copia que tenemos. Eso no nos gustó nada.

Mala educación, falta de empatía y el uso de terminología inadecuada

Interrelacionado con la temática del apartado anterior, un gran número de las personas que respondieron a la encuesta manifestaron haber recibido un trato maleducado, en algunos casos llegando a utilizar terminología como «borde hasta el extremo», «nefasto y doloroso» y «maltrato», lo que señala la seriedad de la situación y un problema grave con el comportamiento de algunos funcionarios. En una ocasión se afirmó que una letrada aconsejó a la persona que debería «pasar página», un comentario inoportuno que excede por completo sus competencias profesionales:

bordes hasta el extremo. Vergonzoso el trato que me han dispensado

El maltrato recibido

El trato fue nefasto y doloroso. Tuve que escuchar frases cómo: 'primero vamos a mirar si está aquí, porque los legajos se pierden', 'este documento no te sirve para nada' o '¿Sabes la cantidad de mujeres que abortan?' (...) El trámite administrativo ha sido sencillo, nada que ver con el trato personal. Me hubiese gustado recibir un trato correcto, ser tratada con el mismo respeto que yo les ofrecí.

Falta de empatía (...)

Insensibilidad

Me trataron mal, hablándome en un tono despectivo e intentando despacharme lo antes posible sin realizar ninguna gestión ya que desconocían la forma de hacerlo. (...) Gente desagradable, deshumanizada, fría.

Necesitamos que se les de un toque de atención a los Registros de toda España, en relación a su empatía, delicadeza..etc.

No escucha. A la defensiva.

Poco respeto, palabras inadecuadas,

Que sean más amables y empaticemos. (...) Entiendo la huelga, la falta de personal y todo lo que quieran alegar pero no se excusa para no dar un trato respetuoso tanto a nuestros hijos como a nosotros.

Yo no me fui hasta que la letrada del RC nos atendió, con amabilidad pero sin empatía, puesto que nos dijo que teníamos que "pasar pagina".

Falta de profesionalidad

La última temática identificada mediante el análisis cualitativo se relaciona con la falta de profesionalidad del personal del Registro Civil, específicamente una tendencia a quejarse sobre el proceso y los compañeros de trabajo, de pasar la responsabilidad a otro o de infravalorar el trámite en el contexto de otros procedimientos prioritarios, como en un caso de «bodas»:

Criticaron al sistema, se quejaban de que sale la nueva ley, pero a ellos no les informan de nada.

El hecho de decirnos que no podían hacerlo "porque no sabemos como se hace".

La chica que me atendió no tenía ni idea de lo que estaba hablando, si contestación fue que llegaba de vacaciones y no tenía ni idea.

Siempre echan culpa a otro compañero. Hemos pasado por casi todo el personal.

y a mí aclaración me rebatió con un cada semana nos cambian instrucciones, estamos en época de vacaciones (visita presencial 21.08.2023)

y nos han dicho que llamáramos a la semana siguiente que esta tenían muchas bodas...

Impacto sobre los usuarios

En las secciones anteriores del análisis cualitativo, las citas de las entrevistas manifiestan en muchas ocasiones cómo las interacciones con el Registro Civil provocaron sentimientos de frustración, ansiedad y dolor, resultado de percibir que la solicitud era un proceso sin importancia y, a veces, una molestia para los funcionarios. Las próximas citas nos ayudan a comprender por qué emprender el proceso de solicitar el traslado ya es duro para muchas madres y padres de un bebé que falleció. Para ellos, es una oportunidad de rectificar un mal, una responsabilidad hacia su hijo o hija de darle un nombre y un lugar correcto en el mundo, es decir, ser una buena madre o un buen padre. Pero también son personas vulnerables que han sufrido un estigma y falta de apoyo social durante varios años o incluso décadas. En este contexto, encontrarse con un sistema desorganizado y/o un representante del Estado que se comporta de manera antipática y poco sensible tiene la capacidad de causar un daño importante a nivel psicológico, precisamente cuando la intención del efecto retroactivo de la ley es ser restaurativa:

Son procedimientos muy duros de llevar a cabo y el hecho de que tu interlocutor lo haga con desgana, sin interesarse lo más mínimo por algo que para ellos no es más que estudiar un ratito o molestar a sus superiores, para nosotros es todo un mundo y nos trae un poco de paz. Deberíamos ser todos un poco más humanos.

Bastante duro se me ha hecho el tener que ir al RC para ejercer el derecho de cumplir con la normativa, como para que estén dudando sobre proceder y negarme registro de entrada.

Este cambio, es mucho más que un trámite, es nombrar, reconocer y alumbrar, de nuevo, la existencia de nuestros hijos e hijas. Significa la posibilidad de construir un recuerdo más claro de su existencia. Es tratar con afecto un suceso que nos atraviesa y que nos acompañará el resto de nuestras vidas. Escribir con las palabras que permitan sostener el dolor de la pérdida y elaborar lo traumático de lo sucedido, con afecto, amor y esperanza.

Fuimos al registro con toda la ilusión del mundo para registrar a nuestro hijo con su nombre 8 años después de su fallecimiento, nos resultó sumamente doloroso volver a casa sin poder resolverlo y sin indicaciones o plazos claros al respecto. Mañana me presentare de nuevo en el registro con mi amiga, la que sí consiguió resolver, para que si me vuelven a negar la posibilidad de realizar el trámite al menos tener un testigo de que pueden recoger solicitudes y de hecho lo están haciendo.

Solo que veo que una cosa tan sencilla y que en principio fue una alegría, cada día que contacto me llevo un gran disgusto y me da miedo que pasen los dos años y no haberlo conseguido. Para mí al menos es muy importante que mi hija esté inscrita con su nombre.

Somos padres que pasamos por el duelo tan horrible de enterrar un hijo. HIJA gestada, PARIDA, sin vida desgraciadamente. Somos personas en un momento vulnerable....el objetivo es reconocerlos con su nombre y apellidos, como HIJOS, personas que son...no son un trozo de carne.

si vamos allí es para sanar no para que un tramite nos haga mucho mas daño

Conclusiones

Para asegurar procesos reproductivos y de crianza que satisfagan las necesidades del colectivo y del individuo, nuestra sociedad otorga gran importancia a la elaboración de ciertas configuraciones de «madre» y, en menor grado, de «padre». Estas construcciones identitarias se despliegan con potencia durante el embarazo.

Se reconoce que la fuerza del vínculo que la madre desarrolla con su bebé y los esfuerzos que hace para cuidarse –educación sobre el embarazo y crianza, controles médicos y ajustes de comportamiento– son cruciales para la salud del embarazo y, de hecho, toda la trayectoria vital del bebé gestante. No obstante, los procesos identitarios se elaboran en un plano mucho más amplio que el cuidado físico, abarcando múltiples aspectos importantes de nuestra cultura, como los discursos de género, el consumo y rituales asociados, el proceso de elegir y dar nombre, y la difusión de ecografías en el entorno, entre otros. En este sentido, no nos referimos a una personalidad jurídica del bebé intrauterino, sino de una personalidad social; la que provoca el duelo, no la que otorga los derechos civiles.

Cuando un bebé muere durante el embarazo o poco después de nacer, es frecuente que, en mayor o menor grado, estas identidades sean deconstruidas de forma abrupta y brutal mediante el silencio del entorno social, atención sanitaria inadecuada y procesos burocráticos del Estado que parecen dejar bien claro que la identidad del hijo o hija, en la cual se basaba la identidad de madre o padre, ya no es válida. Parece esfumarse delante de sus ojos, desautorizando y aumentando a la vez su dolor y condenándolos al aislamiento y la autocensura. Lo más público se convierte en lo estrictamente privado y particular. La labor reproductiva sólo parece ser valorada mientras el bebé siga vivo.

El propósito de la disposición cuarta adicional de la Ley 20/2011, que reforma el Registro Civil, fue precisamente la introducción de una nueva sensibilidad institucional hacía el sufrimiento de los progenitores tras la muerte de un bebé durante el embarazo. Con los cambios que se introdujeron, la instrucción del 31 de julio de 2023 (BOE 8 de agosto de 2023) de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública, el Gobierno parecía reconocer por qué la terminología empleada por el Registro Civil y las limitaciones con respecto a los datos recopilados eran insensibles y agravaba el dolor en vez de aliviarlo.

La eliminación de términos como «criaturas abortivas», «legajo de abortos» y «feto» de la documentación oficial del Estado, cambiándolos por otros más sensibles como «nacido sin vida», representa un paso importante hacía un reconocimiento de la necesidad de apoyar a las mujeres y sus parejas tras la pérdida durante el embarazo. La posibilidad –opcional– de otorgarle nombre al

bebé introduce o refuerza un concepto de personalidad social que puede existir en paralelo a la personalidad jurídica, sin amenazar los derechos reproductivos y fundamentales de las mujeres.

A pesar de la ilusión de muchas madres y padres sobre la posibilidad de aprovechar el efecto retroactivo de la nueva ley, era evidente durante los meses de agosto y septiembre de este año que la implantación de estas nuevas prácticas y procedimientos en el Registro Civil no parecía estar funcionando muy bien. Ante esta situación, la Asociación Umamanita decidió indagar en el alcance del problema mediante una encuesta online.

El estudio recopiló las experiencias de 75 personas (madres, padres u otro progenitor de un bebé que falleció antes de nacer o en las primeras 24 horas de vida en casos anteriores a 2012) con la solicitud del traslado de la inscripción de su bebé desde el Legajo de criaturas abortivas hasta el nuevo Archivo de nacidos sin vida. El estudio abarca registros civiles de gran parte del territorio nacional, incluyendo respuestas relevantes a 33 provincias. En este sentido, representa una muestra importante aunque no estadísticamente significativa.

Un procedimiento desorganizado

En cuanto a los procedimientos, aunque una parte de las personas que respondieron a la encuesta manifestaron haber recibido un servicio bueno (valorado en *bastante bien* o *muy bien*), este cohorte era una minoría pequeña, como queda reflejada en todas las dimensiones medidas: facilidad de contactar con el Registro Civil por vía electrónica o telefónica (39,0%), la información disponible en el Registro Civil sobre los procedimientos a seguir para efectuar la solicitud (19,7%), el conocimiento de los funcionarios sobre los procedimientos de la nueva Ley (15,3%) y la eficacia o facilidad de los procedimientos para realizar la solicitud (27,0%).

Las respuestas a las preguntas abiertas arrojaron más luz sobre los motivos para estas valoraciones tan bajas, que resumimos a continuación.

Falta de concienciación y conocimiento entre los funcionarios de Registro Civil

Más allá del aparente desconocimiento de la ley y los procedimientos a seguir, la encuesta también señala numerosas instancias de conocimiento erróneo. En muchas ocasiones, las personas solicitantes tenían que informar y educar a los funcionarios del Registro Civil al respecto.

Desorganización y falta de preparación para prestar el servicio

El análisis revela que la implementación del nuevo procedimiento ha estado caracterizada por una sensación generalizada de desorganización y falta de preparación. Esto ha obligado a las personas solicitantes a realizar múltiples visitas al Registro Civil, encontrarse derivados a otros registros,

experimentar una falta de seguimiento y, en varios casos, a la parálisis del proceso. Además, se observaron varios casos en los que la persona solicitante encontró fallos importantes con los datos de la nueva inscripción en la certificación final, algunos particularmente dolorosos.

Un proceso excesivamente lento

A este punto, podemos agregar las frecuentes quejas sobre la lentitud del proceso. El análisis sugiere que la duración media del proceso era de 5 semanas, pero en algunos casos estaba tardando meses y, en otros casos, la parálisis del proceso ha creado una sensación de un procedimiento interminable. Otros usuarios han comentado que tienen que esperar hasta un año para la cita presencial. Esto introduce preocupaciones serias sobre la capacidad del Registro Civil para tratar con el volumen de casos dentro del período máximo para realizar la solicitud de dos años (21 de julio de 2025).

Falta de documentación y certificación para cerrar el procedimiento

La encuesta no incluía una pregunta sobre si el Registro Civil entregó un certificado, como debería ser el caso según la nueva ley, a las personas que habían finalizado el proceso. Sin embargo, varias respuestas a las preguntas abiertas sugieren que, en algunos casos, esto no ha ocurrido y hubo varias quejas sobre la falta de aviso relativo al cierre del procedimiento. En el contexto de una sensación generalizada de desorganización, varias personas expresaron una falta de confianza en que el traslado realmente se llevaría a cabo. En este sentido, parece necesario que el aspecto material del traslado sea menos opaco y mejor explicado.

Persistencia de terminología inadecuada

Finalmente, algunas personas destacaron la persistencia de terminología inadecuada en la documentación utilizada por los registros civiles, a pesar de que el propósito de la nueva ley era eliminar esta falta de sensibilidad.

Falta de profesionalidad

Mientras varias personas encuestadas enfatizaron la profesionalidad y amabilidad de los funcionarios del Registro Civil, reconociendo que a menudo estaban trabajando en circunstancias difíciles, es notable que menos de la mitad (44,4%) valoraron positivamente «la amabilidad de los funcionarios» que les atendieron, un resultado muy bajo para este tipo de medida. El análisis de las preguntas abiertas revela detalles sobre las experiencias de las personas solicitantes que son bastante preocupantes por su capacidad de ser dañinas.

Menosprecio de la nueva ley y su valor

Para numerosas personas encuestadas, fue especialmente doloroso que los funcionarios que les atendieron parecían menospreciar la nueva ley y desestimar el valor de la posibilidad de efectuar el traslado, argumentando en contra de su validez legal y, en ocasiones, parecían intentar convencer que no servía de nada realizar la solicitud. Más allá de estas posturas erróneas de los funcionarios, queda muy claro que las opiniones subjetivas sobre el valor personal de la ley para la persona que solicita el traslado no son en absoluto relevantes para la prestación profesional del servicio público del Registro Civil y nunca debería expresarse delante de una madre o un padre cuyo bebé ha muerto.

Mala educación y falta de sensibilidad

Estrechamente ligado al punto anterior, es preocupante el número de comentarios relacionados con la falta de educación y empatía de los funcionarios ante unas madres y padres que se presentaron en el Registro Civil para realizar un procedimiento cuya intención es restaurativa y que se supone que simboliza una nueva sensibilidad.

La cuestión de los apellidos

Desde la aprobación de la Ley 20/2011 hace 12 años, varias madres y padres han solicitado la inclusión del nombre –a veces también el apellido(s)– de su bebé en la inscripción en el Legajo de criaturas abortivas, aunque esta posibilidad no entró en vigor formalmente hasta el pasado agosto de 2023. En ocasiones, lo consiguieron y en otras no. Ahora, desde la publicación de la nueva legislación y el comienzo oficial de la posibilidad de realizar el traslado al nuevo Archivo de nacidos sin vida, nos enfrentamos a un problema relacionado: ¿la ley permite sólo la inclusión del nombre del bebé o también su apellido(s)? La Ley 20/2011 y el nuevo modelo 9 bis solo especifican la posibilidad de incluir un «nombre» y se supone que los datos de los apellidos están recogidos con los datos de los progenitores. Por otra parte, algunos argumentan que no especifica en ningún lado que no se pueden incluir los apellidos.

En la práctica, según los datos de la encuesta, parece que en la mayoría de las localidades el Registro Civil está permitiendo que los progenitores escriban tanto el nombre como los apellidos, si así lo desean. Para un proceso que no tiene efectos jurídicos, parece ser una solución sensata ante la petición de las personas solicitantes. El problema se manifiesta en el hecho de que un número muy reducido de registros civiles está negando esta posibilidad, ante una interpretación estricta de la terminología de la Ley. Naturalmente para estas madres y padres es difícil comprender por qué ellas no pueden hacerlo y otras sí. El problema es tan grave que, en noviembre de 2023, una madre y un padre presentaron un recurso en el Registro Civil central de Madrid apelando la decisión de la jueza de su localidad de no incluir los apellidos de su bebé en la certificación del traslado.

Parece ser necesario aclarar este punto y, dada la precedencia establecida en muchos lugares, sería mucho más preferible la flexibilidad que la rigidez.

Un fracaso dañino

Los resultados de la investigación son incontrovertibles en cuanto al fracaso de los nuevos procedimientos y es muy poco probable que un aumento en el número de respuestas a la encuesta cambie de forma significativa los resultados, aunque es una posibilidad. Tanto las valoraciones cuantitativas como las respuestas a las preguntas abiertas manifiestan una serie de problemas importantes con casi todos los aspectos del proceso. Los resultados indican que muchos de los registros civiles no están cumpliendo con sus propias normas de actuación, especialmente los artículos 13, 14, 16, 20 y 21.¹⁴

El origen de los numerosos problemas identificados en el estudio parece radicar en el hecho de que el Ministerio de Justicia lanzó los cambios en agosto, sin preparación previa de los registros civiles. Es difícil comprender por qué el Ministerio publicó la nueva legislación sin un proceso preparativo de concienciación y formación del personal de los registros civiles y la instalación de los sistemas y la documentación necesaria para ofrecer un servicio adecuado.

Las consecuencias de esta situación las están sufriendo las personas que se han presentado en los registros civiles para solicitar el traslado de las inscripciones y, en un segundo plano, el mismo personal de los registros civiles.

Desafortunadamente, para muchas de las personas encuestadas, un proceso que se suponía que iba corregir un mal social se ha convertido en proceso doloroso y angustiante, no cambiando la percepción de las instituciones del Estado hacia algo más positivo, sino reforzando una sensación de desamparo, poca importancia y falta de sensibilidad.

¹⁴ <https://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10565-consolidado.pdf>

Recomendaciones

Los resultados del estudio manifiestan que es necesario que la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública del Ministerio de Justicia tome medidas urgentes para mejorar el funcionamiento de los procedimientos y la formación y sensibilización del personal del Registro Civil. Aquí, resumimos algunas recomendaciones ofrecidas por parte de las personas encuestadas.

En primer lugar, más allá de la aparente necesidad de actualizar los sistemas generales de gestión del procedimiento de la solicitud, las siguientes medidas podrían ser beneficiosas tanto para las personas solicitantes como para el personal de los registros civiles:

1. Mejorar la comunicación previa al inicio de la solicitud para asegurar que la persona solicitante esté provista de la documentación necesaria cuando se presente personalmente en el Registro Civil, lo que debería evitar visitas presenciales repetitivas:
 - a. Tener mejores materiales informativos para las personas solicitantes antes de emprender el proceso, tales como bocetos que detallan todos los pasos a seguir y expectativas realistas sobre la duración del proceso.
 - b. Asegurar una mayor disponibilidad de contacto por teléfono y correo electrónico para resolver dudas, incluso la posibilidad de una línea y correo electrónico dedicado al tema.
2. Agilizar y acelerar el procedimiento con las siguientes medidas:
 - a. Un aumento en el número de citas presenciales disponibles.
 - b. Permitir la presentación de la solicitud en la localidad de la persona solicitante.
 - c. Aceptar solicitudes por vía electrónica.
3. Mejorar la comunicación posterior a la entrega de la solicitud y asegurar el envío de la documentación correcta (certificación) para cerrar el caso.

En segundo lugar, en relación con el personal del Registro Civil:

4. Impartir formación sobre los aspectos técnicos de la nueva ley, su propósito y sus normativas y mantener al personal informado de las actualizaciones.
5. Concienciar al personal del Registro Civil sobre la importancia de ser sensible durante las interacciones con madres y padres y la inadecuación de opiniones personales sobre el valor del procedimiento.

En tercer lugar, relativo a la interpretación de la ley y la normativa establecida en la Orden JUS/876/2023, de 21 de julio, y la Instrucción de 31 de julio de 2023 de la Dirección General de Seguridad Jurídica y Fe Pública:

6. Unificar directrices a nivel estatal para evitar divergencias y contradicciones en las interpretaciones a nivel provincial y local.
7. Retirar el límite de dos años para solicitar el traslado de la inscripción en base a la demanda, los problemas de arranque con la implementación de la ley y la espera para conseguir citas presenciales en algunos registros. Esto podría tener el beneficio de reducir la intensidad de la demanda y presión sobre los registros tanto ahora como lo que es esperable cuando llegue el final del plazo en julio 2025.
8. Permitir la inclusión de los apellidos del bebé, en el orden elegido por los progenitores, si lo desean.
9. Cuando existe documentación que prueba la defunción del bebé, permitir la inscripción en el nuevo Archivo de nacidos sin vida de aquellos bebés que no fueron debidamente inscritos en el Legajo de criaturas abortivas debido a malas prácticas de los hospitales u otras entidades y no por culpa de los progenitores.

Anexo 1. Cuestionario

Encuesta sobre experiencias con los registros civiles españoles con relación al efecto retroactivo de la entrada en vigor de la nueva Ley 20/2011

Esta es una encuesta breve relacionada con la entrada en vigor de la nueva Ley 20/2011 del Registro Civil en España. El efecto retroactivo de la ley permite el traslado de la inscripción de un bebé previamente inscrito en el Legajo de criaturas abortivas al nuevo Archivo de nacidos sin vida tras seis meses de gestación.

La encuesta ha sido elaborada por la Asociación Umamanita (www.umamanita.es), y es nuestra intención utilizar los datos recogidos para evaluar la calidad del servicio prestado por los registros civiles y para hacer recomendaciones de mejora en caso de ser necesario.

La encuesta está destinada únicamente a madres, padres u otros progenitores que ya han iniciado el proceso de solicitar el traslado de la inscripción (incluyendo pedir una cita o hacer contacto con el Registro Civil por vía electrónica o por teléfono) o que ya lo han completado, independientemente de si la resolución ha sido favorable o no.

La encuesta es anónima y tiene una duración de aproximadamente 6-12 minutos.

Las preguntas requieren información sobre el bebé fallecido, el tipo de contacto con el Registro Civil y la valoración de la experiencia al realizar la solicitud.

Participar en la encuesta no supone ningún riesgo para la salud, y puedes abandonar el cuestionario en cualquier momento sin necesidad de dar explicaciones.

Si quieres obtener más información sobre la encuesta, puedes escribirnos a: info@umamanita.es

Si buscas información sobre la nueva Ley 20/2011 del Registro Civil, haz clic [AQUÍ](#).

Si necesitas apoyo, escríbenos a: info@umamanita.es

Para proceder con la encuesta, confirme:

- Soy madre, padre u otro progenitor de un bebé que falleció en España antes de agosto 2023 y que ya he/hemos iniciado el proceso de solicitud del traslado de la inscripción (incluyendo pedir una cita o hacer contacto con el registro civil por vía electrónica o por teléfono) o ya se ha completado el proceso (independientemente de que si la resolución ha sido favorable o no).
- He leído la información sobre la naturaleza de la encuesta y quiero participar.

¿Aproximadamente cuántas semanas de gestación tenía tu bebé cuando murió o nació? Si no sabes exactamente, proporciona la mejor estimación que puedas.

[Lista desplegable]

¿En qué año murió tu bebé?

- 2020-2023
- 2016-2019
- 2012-2015
- 2001-2011
- 1991-2000
- 1981-1990
- 1971-1980
- 1961-1970
- Antes de 1961

[Si el bebé murió antes de 2012]

¿Tu bebé nació con vida o sin vida?

- Nació con vida y murió antes de 24 horas de vida
- Nació sin vida
- No estoy seguro

¿Cuáles de los siguientes tipos de comunicación o contacto has tenido con el registro civil con relación a la solicitud de traslado? (Puedes elegir tantas como sean relevantes)

- Llamada(s) telefónica(s)
- Correo electrónico
- Cita(s) presencial(es)
- Otro (especificar)

¿Cuáles de las siguientes opciones describen mejor el estado actual de la solicitud?

- Ya lo he/hemos realizado y se ha efectuado el traslado
- He/hemos realizado la solicitud y me/nos han comunicado la resolución pero no estamos conformes (en la próxima pregunta preguntaremos por qué)
- He/hemos realizado la solicitud, pero todavía no me/nos han comunicado una resolución
- Estoy/estamos intentando localizar los datos o material necesario para realizar la solicitud
- Me/nos han dicho que no es posible realizarlo (en la próxima pregunta preguntaremos por qué)
- Tengo/tenemos cita previa, pero todavía no he realizado la solicitud
- Otro (especificar)

[Si contestó "He/hemos realizado la solicitud y me/nos han comunicado la resolución pero no estamos conformes" en la pregunta anterior]

En la pregunta anterior, has contestado "He/hemos realizado la solicitud y me/nos han comunicado la resolución pero no estamos conformes", ¿podrías contarnos por qué no estás/estáis conformes?

[Párrafo de texto - 160 palabras máximas]

[Si contestó “Me/nos han dicho que no es posible realizarlo” en la pregunta anterior]

En la pregunta anterior, has contestado “Me/nos han dicho que no es posible realizarlo”, ¿podrías contarnos el motivo que te/os han comunicado?

[Si contestó “Tengo/tenemos cita previa, pero todavía no he realizado la solicitud” en la pregunta anterior]

En la pregunta anterior, has contestado “Tengo/tenemos cita previa, pero todavía no he realizado la solicitud”, ¿Podrías decirnos la fecha aproximada en la que pediste la cita y la fecha en la que te/os citaron?

- Fecha de solicitar la cita
- Fecha de la cita

[Si contestó “Ya lo he/hemos realizado y se ha efectuado el traslado”, “He/hemos realizado la solicitud y me/nos han comunicado la resolución pero no estamos conformes” o “He/hemos realizado la solicitud, pero todavía no me/nos han comunicado una resolución” en la pregunta sobre el estado de la solicitud]

¿Con respecto al nombre del bebé, como fue inscrito en el nuevo Archivo de nacidos sin vida?

- Con nombre solo (no intentamos poner apellidos)
- Con nombre solo (Intentamos poner nombre y apellido(s) pero no lo permitieron)
- Con nombre y apellido(s)
- Sin nombre por mi/nuestra elección
- Aún no sabemos
- Otro (especificar)

¿Cuántas semanas ha durado el proceso de la solicitud desde su comienzo (el primer contacto con el Registro Civil después de la entrada en vigor de la nueva Ley en agosto 2023) hasta su resolución o, en caso de que aún no se haya resuelto, cuánto tiempo lleva el proceso?

[Número]

¿Cómo valoras los siguientes aspectos del servicio del registro civil con relación a este tema?

La facilidad de contactar con el registro civil por vía electrónica o telefónica

- 1 = Muy mal
- 2 = Mal
- 3 = Suficiente
- 4 = Bastante bien
- 5 = Muy bien
- No sé

La información disponible en el registro civil sobre los procedimientos a seguir para efectuar la solicitud

Anexo 1. Cuestionario

- 1 = Muy mal
- 2 = Mal
- 3 = Suficiente
- 4 = Bastante bien
- 5 = Muy bien
- No sé

La eficacia o facilidad de los procedimientos para realizar la solicitud

- 1 = Muy mal
- 2 = Mal
- 3 = Suficiente
- 4 = Bastante bien
- 5 = Muy bien
- No sé

La amabilidad de los funcionarios que te atendieron

- 1 = Muy mal
- 2 = Mal
- 3 = Suficiente
- 4 = Bastante bien
- 5 = Muy bien
- No sé

El conocimiento de los funcionarios que te atendieron sobre los procedimientos de la nueva Ley

- 1 = Muy mal
- 2 = Mal
- 3 = Suficiente
- 4 = Bastante bien
- 5 = Muy bien
- No sé

La experiencia general con el registro civil en relación con la solicitud

- 1 = Muy mal
- 2 = Mal
- 3 = Suficiente
- 4 = Bastante bien
- 5 = Muy bien
- No sé

[Si contestó de 1 a 3 en la pregunta anterior]

En la pregunta anterior has valorado la experiencia general con el registro civil entre 1 y 3, ¿nos podrías contar, brevemente, qué aspecto o aspectos de la atención ha tenido mayor impacto sobre tu respuesta?

[Párrafo de texto - 160 palabras máximas]

Anexo 1. Cuestionario

[Si contestó de 4 a 5 en la pregunta anterior]

En la pregunta anterior has valorado la experiencia general con el registro civil entre 4 y 5, ¿nos podrías contar, brevemente, qué aspecto o aspectos de la atención ha tenido mayor impacto sobre tu respuesta?

[Párrafo de texto - 160 palabras máximas]

¿Tienes alguna recomendación que harías al registro civil para mejorar su servicio en cuanto al traslado de inscripciones?

[Párrafo de texto - 160 palabras máximas]

¿En qué provincia está la oficina del registro civil donde has realizado o estás en proceso de realizar la solicitud?

[Lista desplegable de provincias]

¿En qué provincia vives ahora?

[Lista desplegable de provincias]

Finalmente, si hay algo que no hemos preguntado, pero que te gustaría contarnos, puedes utilizar este espacio.

[Párrafo de texto - 160 palabras máximo]

Ya se ha finalizado la encuesta, para completarla, pulsa “enviar”