

31|03|2021

## ESTUDIO: “ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DEL USUARIO/A DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA EL AÑO 2020”

El Índice de Satisfacción Neta (ISN) es una medición realizada anualmente, desde el año 2009, a usuarios/as del Servicios de Registro Civil e Identificación, que interactúan con la institución a través de sus canales presenciales, web e institucionales. Esta medición es gestionada y financiada por la Subsecretaría de Justicia.

Como lo contempla la ley, la aplicación de la encuesta se llevó a cabo en el mes de septiembre de 2020, logrando un total de 13.273 encuestas, en todo Chile, excepto en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes, debido a la situación de cuarentena en las oficinas seleccionadas.

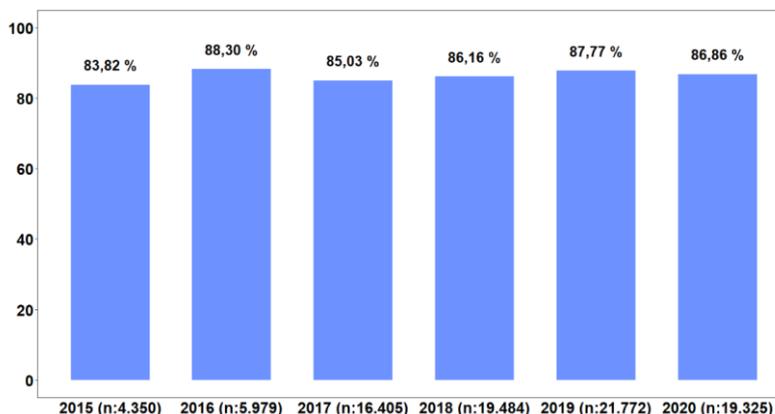


Oficina Registro Civil

### Los resultados de este año son los siguientes:

- El **Índice de Satisfacción Neta del Servicio de Registro Civil e Identificación 2020** corresponde a un **86,86%**, con un total de 89,94% de usuarias y usuarios satisfechos y 3,08% de usuarios y usuarias insatisfechos con el servicio.
- El **ISN 2020**, comparativamente con el año 2019, presenta una disminución de 1,91 puntos porcentuales. No obstante, es un resultado levemente mayor que el observado en el año 2015, 2017 y 2018, pero menos que en el año 2016.

Gráfico n°1 “Evolución del Índice de Satisfacción Neta (2015 – 2020)”



Descarga el Estudio completo [aquí](#)

31 | 03 | 2021

## PRESENTACIÓN “DIÁLOGOS JUDICIALES LOCALES”

ORGANIZADO POR EL JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE GORBEA.



Estos "Diálogos Judiciales Locales", se llevaron a cabo el día 11 de noviembre de 2020, de 16:00 a 19:00 horas, vía Zoom. La actividad contó con la participación de los integrantes del tribunal, invitados especiales, y la conferencia del académico Jaime Lorenzini Barría y el abogado del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Martín Morales. La presentación del Ministerio, consistió en la exposición de dos trabajos realizados por la Unidad de Investigación y Coordinación en el año 2019, los que corresponden a:

- Encuesta Nacional para el Diagnóstico del Funcionamiento de los Juzgados de Policía Local.
- Diagnóstico de funcionamiento de los Juzgados de Policía Local en Chile.

Descarga la presentación [aquí](#)

31 | 03 | 2021

## JORNADA DE REFLEXIÓN: “CONOCIENDO LA EXPERIENCIA COLOMBIANA EN CONCILIACIÓN REMOTA”



Foto de la actividad

**Organizado por la Unidad de Investigación y Coordinación y la Unidad de Cooperación y Asuntos Internacionales.**

Gracias a la disposición de las autoridades del Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia, que aceptaron la propuesta de nuestro Ministerio a participar en una jornada de reflexión, pudimos conocer la experiencia colombiana de conciliación prestada por vía remota o por medios virtuales.

Tuvimos la oportunidad de escuchar a los expositores doctor Carlos José González Hernández, doctor Oscar Marín Martínez, y al doctor Iván Darío Gómez Lee. A ellos se sumaron la reconocida académica Mirtha Ulloa González y el reconocido académico Nicolás Frías Ossandón, quienes comentaron las interesantes presentaciones.

Accede al video completo [aquí](#)

31 | 03 | 2021

## SEMINARIO DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIOS SOBRE LA JUDICATURA DE POLICÍA LOCAL: “JUDICATURA DE POLICÍA LOCAL. DIAGNÓSTICOS Y DESAFÍOS FUTUROS”



Foto de la actividad

31 | 03 | 2021

### WEBINARIO: DESAFÍOS DE LA JUSTICIA DE POLICÍA LOCAL A LA LUZ DE LA REFORMA A LA LEY DEL CONSUMIDOR

En el marco del convenio de colaboración suscrito el 26 de diciembre de 2018, entre nuestra Subsecretaría de Justicia y la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, cuyo objetivo es fortalecer la formación de jueces/zas, Secretarios/as y funcionarios/as de la judicatura de policía local, el día jueves 03 de diciembre de 2020, la Unidad de Investigación y Coordinación organizó con la Academia de Capacitación de la SUBDERE, un seminario en modalidad webinar, sobre “Desafíos de la Justicia de Policía Local a la luz de la Reforma a la Ley del Consumidor”, donde se analiza la reciente reforma a la referida ley.

El público objetivo del seminario fueron jueces/zas y secretarios/as de los Juzgados de Policía Local del país, y el expositor de esta jornada fue el destacado abogado y docente de la Universidad de Chile Jaime Lorenzini Barría.

Accede al video completo [aquí](#)



Foto de la actividad

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha desplegado una capacidad significativa de recursos profesionales para iniciar un proceso de estudios en la institucionalidad de los juzgados de policía local; es así que, durante el año 2019, la Unidad de Investigación y Coordinación realizó, los siguientes estudios, sobre esta institucionalidad:

- 1. Encuesta Nacional para el Diagnóstico del Funcionamiento de los Juzgados de Policía Local; publicado en el mes de enero 2020.**
- 2. Diagnóstico de funcionamiento de los Juzgados de Policía Local en Chile; publicado en el mes de marzo de 2020.**

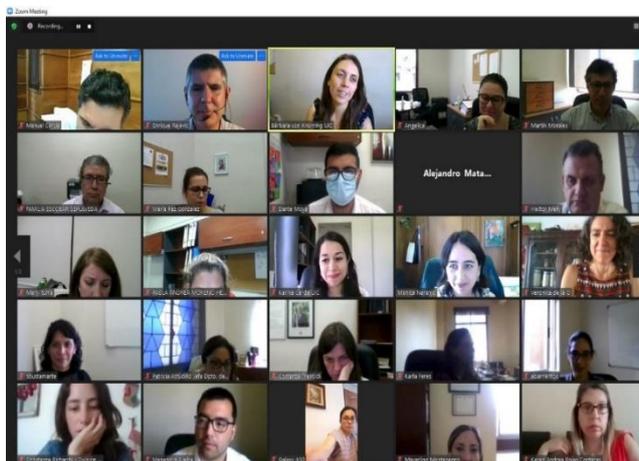
Para dar cuenta de estos estudios diagnósticos, se organizó un seminario con la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile que se realizó el día jueves 10 de diciembre de 2020, instancia donde se contó con los reconocidos académicos Cristian Maturana Miquel, Jaime Lorenzini Barría, Cristian Letelier, todos de la referida Universidad. Por su parte, los estudios fueron presentados por la socióloga del Ministerio de Justicia, Verónica de la O Gandásegui, de la Unidad de Investigación y Coordinación.

Accede al video completo [aquí](#)

31 | 03 | 2021

## CHARLA MAGISTRAL SOBRE: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR ORGANISMOS PÚBLICOS, EL CASO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos posee, entre otras, la función de realizar el estudio crítico de las normas constitucionales y de la legislación civil, penal, comercial, administrativa y de procedimiento, a fin de proponer reformas que estime pertinentes.



Para el cumplimiento de éstas funciones se requiere realizar estudios que sirvan para elaborar, diseñar y proponer a las autoridades reformas o mejoras a la normativa, constitucional, legal y reglamentaria.

Para cumplir lo anterior, es indispensable contar con datos para ser analizados, por sus equipos internos o por terceros que participan en estudios, investigaciones, programas o proyectos, dirigidos por la Cartera.

Con el objetivo de unificar criterios sobre las facultades que tiene el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para tratar datos personales, tanto por sus equipos internos o por terceros que participan en estudios, para la elaboración y fundamentación de estudios, costeos, y propuestas de reformas o mejoras a la normativa, constitucional, legal y reglamentaria, se ha comenzado una serie (de cuatro) charlas magistrales sobre el tema.

La primera charla, encabezada por el Ministro Hernán Larraín, junto al Subsecretario de Justicia, Sebastián Valenzuela, se refirió a “El tratamiento de datos personales en la actual Constitución Política de la República y Ley 19.628 sobre protección de la vida privada”, instancia que contó con la clase magistral del académico Enrique Rajevic, realizada el día 28 de diciembre, jornada que fue de carácter interno de nuestra Cartera.

### PROYECTOS INGRESADOS A TRAMITACIÓN

a) **Proyecto de ley que Modifica la ley N°14.908, Sobre abandono de familia y pago de pensiones alimenticias, y crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos, Boletín N° 14.077-18:** Esta iniciativa legal, ingresada el 8 de marzo de 2021, se encuentra en Primer trámite constitucional, en la Comisión de Familia de la Cámara de Diputados.

b) **Proyecto de ley que Crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de Víctimas de Delitos (SNAJ), Boletín N° 13.991-07:** Esta iniciativa legal, ingresada el 5 de enero de 2021, se encuentra en Primer trámite constitucional, en la Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados.

c) **Proyecto de ley que establece un nuevo estatuto de protección en favor del denunciante de actos contra la probidad administrativa (Boletín N° 13.565-07):** Esta iniciativa legal, ingresada el 4 de junio de 2020, actualmente se encuentra en Segundo trámite constitucional, habiendo pasado a la Comisión de Gobierno del Senado el 13 de enero de 2021.

d) **Proyecto de ley que moderniza los delitos que sancionan la delincuencia organizada y establece técnicas especiales para su investigación, Boletín N° 13.982-25:** Esta iniciativa, ingresada el 28 de diciembre de 2020, actualmente se encuentra en Primer trámite constitucional habiendo sido despachado por la Comisión de Seguridad Ciudadana el 25 de enero de 2021.

### LEYES PUBLICADAS

a) **Ley N° 21.254, modifica la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia, para incorporar disposiciones transitorias de regulación de medidas de retención judicial de fondos previsionales y de suspensión de la tramitación de la solicitud de retiro de fondos en razón de deudas por obligaciones alimentarias (Boletín N° 13.682-07):** Promulgada el 13 de agosto de 2020 y publicada el 14 de agosto de 2020.

Jefaturas: UIC Karina Cerda | DAE Milton Espinoza

Jefatura División: Mónica Naranjo

Equipo UIC: Bárbara von Knorring | Guillermo Ferrada | Javiera Cárcamo | Martín Morales | Sandra Bustamante | Verónica de la O.

Equipo DAE: Diego Moreno | Daniela González | Flora Ben- Azul | Felipe Rayo | Ignacio Gaete | Isabel Echeverría | Joelly Cares | Rocío González | Paula Recabarren.

En caso de dudas o comentarios contactar a: Secretaria Lucia Inostroza ([linostroza@minjusticia.cl](mailto:linostroza@minjusticia.cl))