

INFORME DE LA COMISIÓN DE HACIENDA RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE CREA UNA BONIFICACIÓN POR CALIDAD DE SATISFACCIÓN AL USUARIO Y ESTABLECE NORMAS QUE INDICA PARA LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Hacienda informa, en primer trámite constitucional y en primero reglamentario, el proyecto mencionado en el epígrafe, iniciado en Mensaje del Vicepresidente de la República.

I. CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS PREVIAS

Para los efectos constitucionales, legales y reglamentarios pertinentes, se hace constar, en lo sustancial, previamente al análisis de fondo y forma de esta iniciativa, lo siguiente:

1º) Que la idea matriz o fundamental del proyecto en informe consiste en establecer una bonificación que premie anualmente la calidad de servicio entregada a los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI) y establece normas que indica para su personal.

2º) Que el articulado de esta iniciativa no contiene disposiciones de quórum especial.

3º) Que el proyecto fue aprobado, en general, por la unanimidad de los Diputados señores Delmastro, don Roberto; Dittborn, don Julio; Jaramillo, don Enrique; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Tuma, don Eugenio, y Von Mühlenbrock, don Gastón.

4º) Que Diputado Informante se designó al señor DELMASTRO, don ROBERTO.

* * *

Asistieron a la Comisión durante el estudio del proyecto los señores Jorge Frei, Subsecretario de Justicia; Julio Valladares, Asesor del Ministerio de Hacienda y la señora Macarena Lobos, Abogada de la Dirección de Presupuestos.

Concurrieron además, los señores Juan Lavín, Juan Manuel Muñoz, la señora Nelly Díaz y Carlos Herrera, Presidente Nacional, Vicepresidente, Secretaria General y Dirigente, todos de la Asociación de Funcionarios del Registro Civil e Identificación.

II. ANTECEDENTES GENERALES

A. Antecedentes de hecho y de mérito que justifican la iniciativa

En el mensaje se sostiene que en la actualidad los ciudadanos que acceden a las reparticiones públicas requieren y exigen servicios de calidad. Por tanto, los organismos públicos deben alinearse y enfocarse al desafío continuo de garantizar una atención de calidad a sus usuarios. Ello conlleva responder con prontitud, disminuir los tiempos de espera, desarrollar plataformas tecnológicas para una atención más expedita, tener una cultura institucional centrada en la calidad del servicio que se provee a la ciudadanía, los cuales son elementos claves que caracterizan a esta nueva etapa de la modernización del Estado.

No obstante, se requiere de instituciones, directivos y funcionarios imbuidos de esta nueva cultura institucional que tiene la calidad de servicio como preocupación prioritaria. Para eso, es necesario avanzar en distintos planos: contar con mejores equipos directivos, avanzar hacia más profesionalización, lograr un mayor desarrollo tecnológico, generar más inversión en infraestructura y, naturalmente, instaurar más estímulos efectivos al personal de las instituciones que avanzan y se destacan en la calidad de los servicios que entregan a la ciudadanía.

Para ello se describe un sistema donde los incentivos estén alineados con que dichos estándares vayan constante y progresivamente creciendo, permitiendo así la dinamización de la institución y el compromiso explícito de ésta -tanto a nivel directivo como de sus funcionarios- de mejorar la calidad de sus prestaciones, elevando así, el nivel de satisfacción de sus usuarios.

Se hace presente que generar un estímulo económico por la calidad del servicio que se entrega anualmente a los usuarios del SRCEI, buscando elevar el índice de satisfacción neta de los usuarios y, por ende, ligando incentivos económicos con la calidad de los servicios entregados es una importante innovación en la senda de seguir avanzando en la modernización de las instituciones públicas.

B. Disposiciones legales que se modifican por el proyecto

No hay normas en tal caso.

C. Contenido del proyecto

Mediante esta iniciativa se crea una nueva bonificación para el personal de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación. Consiste en una bonificación anual que se concederá en función del incremento que experimente el índice de satisfacción neta de los usuarios. Es decir, la bonificación está directamente ligada a la percepción y opinión que expresen anualmente los usuarios sobre la calidad de servicio que reciben por parte del Registro Civil e Identificación.

Dicha percepción será evaluada anualmente por una entidad externa, contratada mediante licitación pública y que deberá

sujetarse en el proceso de evaluación a las reglas y condiciones establecidas en la ley, todo ello a fin de garantizar el carácter aleatorio y representativo de la muestra la que, en todo caso, deberá considerar tanto a los usuarios individuales como institucionales, así como los servicios presenciales y aquellos prestados a través de la plataforma electrónica.

Para todos los efectos legales y reglamentarios el índice de satisfacción neta de los usuarios que se considerará como base será el determinado para el año 2009, de conformidad a las reglas fijadas en el artículo segundo transitorio del proyecto.

La bonificación tendrá un valor anual equivalente en unidades de fomento a \$ 813.600, valor que incluye el bono compensatorio de impondibilidad. Se pagará en ocho cuotas al personal que haya prestado servicios, sin solución de continuidad, en el Servicio de Registro Civil e Identificación, durante a lo menos seis meses del año objeto de la evaluación de calidad de atención a los usuarios, y que se encuentre, además, en servicio en dicha institución a la fecha del pago de la respectiva cuota de la bonificación. La bonificación no servirá de base de cálculo para ninguna otra remuneración o beneficio legal. Tendrá carácter tributable e impondible para fines de previsión y salud.

El artículo primero transitorio regula el pago de una bonificación por el año 2009, que tendrá un valor anual equivalente en unidades de fomento a \$ 657.627, valor que incluye el bono compensatorio de impondibilidad, regulando las reglas especiales para su concesión.

El proyecto, por otra parte, concede, por una sola vez, un bono no impondible al personal de planta y a contrata del Registro Civil e Identificación, de \$150.000.- ó \$100.000.-, según sea el monto de sus remuneraciones, quedando excluidos aquellos que superen \$1.200.000.- de remuneración líquida.

Se otorga una facultad delegada al Presidente de la República para que en virtud de uno o más decretos con fuerza de ley regule las materias que se indican.

Adicionalmente, el proyecto de ley propuesto incorpora una facultad delegada al Presidente de la República para que, mediante uno o más decretos con fuerza de ley, pueda modificar la planta de personal de directivos, permitiendo la creación y supresión de cargos y la modificación de denominaciones y grados, así como la modificación de los requisitos para el ingreso y promoción de las plantas de personal del Registro Civil e Identificación, todo ello con el objeto de subsanar ciertas rigideces que impiden la provisión de numerosos cargos.

Finalmente, el proyecto señala el financiamiento del mayor gasto fiscal que represente durante el año 2009 la aplicación de la ley.

D. Antecedentes presupuestarios y financieros

El informe financiero elaborado por la Dirección de Presupuestos, con fecha 31 de marzo de 2009, señala que el proyecto de ley se enmarca en el proceso de modernización del Estado.

En este contexto el proyecto crea una Bonificación por calidad de servicio a los usuarios, para el personal de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, la cual se concederá en función del incremento que experimente el índice de satisfacción neta de los usuarios. Es decir, la bonificación está directamente ligada a la percepción y opinión que expresen anualmente los usuarios sobre la calidad de servicio que reciben por parte del Registro Civil e Identificación.

El proyecto contempla además, las siguientes materias:

- Bono de Acuerdo de Término Negociación: bono por una vez no imponible, para el personal de planta y a contrata, por un monto de \$150.000 o \$100.000, según corresponde, para remuneraciones inferiores a \$ 1.200.000 líquidos.

- Facultad delegada al Presidente de la República para que en virtud de uno o más decretos con fuerza de ley pueda: modificar la planta de personal de directivos, permitiendo la creación y supresión de cargos y la modificación de denominaciones y grados; y modificar los requisitos para el ingreso y promoción de las plantas de personal del Registro Civil e Identificación.

La aplicación del proyecto de ley irroga un mayor gasto fiscal, para el año 2009, de \$ 2.636.900 miles, de acuerdo al siguiente detalle:

	<u>Miles \$ 2009</u>
- Bonificación por calidad de servicio	1.940.000
- Bono término negociación	396.100
- Modificaciones plantas	240.800
- Estudio determinación índice de satisfacción usuario	40.000
- Encuesta anual índice de satisfacción neta	20.000
T O T A L	2.636.900

El mayor gasto fiscal que irroque la aplicación de esta ley se financiará con cargo a los ingresos propios que genere el Servicio de Registro Civil e Identificación.

III. DISCUSIÓN DEL PROYECTO

A. Discusión general

El señor Jorge Frei hizo presente que en los últimos 10 años el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI) ha llevado a cabo un proceso de modernización que ha significado una mejora de la calidad de los servicios que entregan a la ciudadanía, lo que ha sido percibido por los usuarios.

El proyecto se enmarca en esta línea puesto que busca vincular un incremento en las remuneraciones de los funcionarios con un aumento en la calidad del servicio que reciben los usuarios, transformando al Registro Civil en un ejemplo de modernización del Estado.

Destacó que el proyecto es fruto de un acuerdo con la Asociación de Funcionarios del Registro Civil e Identificación, ANERCICH.

El señor Julio Valladares, por su parte, recalcó que esta iniciativa legal establece una innovación en cuanto a la manera de otorgar una bonificación a los funcionarios, puesto que quien va a gatillar el beneficio serán los usuarios del servicio, tanto de ventanilla como los que utilicen la página web.

B. Discusión particular

En el análisis en particular se formularon tres indicaciones al texto del proyecto:

La primera, de los Diputados señores Dittborn, Robles y Von Mühlenbrock para *eliminar* la parte final del inciso segundo del artículo 1° a partir de “, y que se encuentre, además, en servicio en dicha institución a la fecha del pago de la respectiva cuota de bonificación” y agregar un punto (.) después de la palabra “usuarios”, la que fue declarada **inadmisible** por el Presidente de la Comisión por ser materia de iniciativa exclusiva del Presidente de la República.

La segunda, del Diputado señor Dittborn para *eliminar* en el artículo 4° numeral 6) letra e) las palabras “especializada en la realización de sondeos de opinión pública”.

Sostuvo el Diputado señor Dittborn que la restricción que el proyecto establece en el sentido que la entidad evaluadora del sistema debe ser especialista en la realización de sondeos de opinión pública dejará fuera a muchas consultoras que pueden estar perfectamente habilitadas para realizar este trabajo, sin estar especializadas en sondeos de opinión pública.

La tercera, del Ejecutivo, al artículo 4º transitorio para intercalar en su numeral 2) entre la palabra “requisitos” y la preposición “para” la palabra “**específicos**”.

La señora Macarena Lobos explicó que la indicación tiene por objeto precisar que la delegación de facultades al Presidente de la República dice relación con los requisitos específicos de ingreso y promoción a las plantas del personal del Servicio de Registro Civil e Identificación y no con los requisitos generales establecidos en la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado que por su naturaleza no podrían ser objeto de facultad delegada, de conformidad al artículo 64 inciso segundo de la Constitución Política.

Puesto en votación el articulado del proyecto y la indicación tercera precedente fueron aprobados por la unanimidad de los Diputados presentes. La indicación segunda fue aprobada por 4 votos a favor y 3 votos en contra.

IV. ARTÍCULOS E INDICACIONES RECHAZADOS POR LA COMISIÓN

Ninguno.

V. ARTÍCULOS O INDICACIONES QUE NO FUERON APROBADOS POR UNANIMIDAD

La indicación del Diputado señor Dittborn al artículo 4º numeral 6) letra e).

Se han introducido al proyecto modificaciones formales que se recogen en el texto propuesto a continuación.

VI. TEXTO APROBADO O RECHAZADO POR LA COMISIÓN

En virtud de lo antes expuesto y de los antecedentes que dará a conocer oportunamente el señor Diputado Informante, la Comisión de Hacienda recomienda la aprobación del siguiente:

PROYECTO DE LEY

“Artículo 1º.- Establécese, a contar del 1 de enero de 2010, para el personal de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación una bonificación anual, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios del servicio, que será evaluada por una entidad externa de conformidad al procedimiento establecido en el artículo 3º, numeral 2.

Esta bonificación anual corresponderá al personal que haya prestado servicios, sin solución de continuidad, en el Servicio de Registro Civil e Identificación, durante a lo menos seis meses del año objeto de la evaluación de la calidad de atención a los usuarios, y que se encuentre, además, en servicio en dicha institución a la fecha del pago de la respectiva cuota de la bonificación. A esta bonificación se le aplicará lo dispuesto en el artículo 72 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

Artículo 2°.- El monto anual que corresponderá a cada funcionario por concepto de la bonificación será el equivalente en unidades de fomento a \$813.600, valor que incluye el bono compensatorio a que se refiere el artículo siguiente. Para estos efectos se considerará la unidad de fomento vigente al 31 de enero de 2009. La expresión en unidades de fomento se efectuará considerando dos decimales.

La bonificación no servirá de base de cálculo para ninguna otra remuneración o beneficio legal, tendrá carácter tributable e imponible para fines de previsión y salud.

El monto anual expresado en unidades de fomento, a que se refiere el inciso primero, se pagará en ocho cuotas mensuales iguales conjuntamente con las remuneraciones correspondientes a los meses de enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre. Para determinar el valor mensual se estará al valor de la unidad de fomento del día primero del mes en que corresponda efectuar el pago de la cuota respectiva. Las imposiciones se deducirán de la parte que, sumada a las respectivas remuneraciones mensuales, no exceda del límite máximo de imponibilidad.

La base imponible para pensiones y salud conforme a los límites de imponibilidad establecidos por la legislación vigente, se determinará rebajando de la cantidad señalada en el inciso anterior la cotización que proceda conforme el sistema provisional, consignado en el artículo siguiente.

Artículo 3°.- El personal a que se refiere el artículo 1° de esta ley tendrá derecho a un bono no imponible destinado a compensar las deducciones por concepto de cotizaciones para pensiones y salud a que esté afecta la bonificación a que se refieren los artículos precedentes, cuyo monto será el que resulte de aplicar los siguientes porcentajes sobre la base imponible a que se refiere el inciso cuarto del artículo anterior, según sea el sistema o régimen previsional de afiliación del trabajador:

20,5% para los afiliados al sistema del decreto ley N° 3.500, de 1980.

25,62% para los afiliados al régimen general de la ex Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas, Sección Empleados Públicos.

21,62% para los afiliados al régimen previsional de la ex Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas, con rebaja de imposiciones de la letra a) del artículo 14 del decreto con fuerza de ley N° 1.340 bis, de 1930.

Para el personal afiliado a un sistema o régimen previsional diferente de los señalados, el bono a que se refiere el inciso anterior será equivalente a la suma de las cotizaciones para salud y

pensiones que, con respecto a la referida bonificación, le corresponda efectuar al trabajador.

Este bono compensatorio se calculará conforme a los límites de impositibilidad establecidos por la legislación vigente y a lo dispuesto en el inciso anterior.

Artículo 4°.- La concesión de la bonificación a que se refieren los artículos 1° y 2° de esta ley se sujetará a lo dispuesto en el presente artículo:

1) Se concederá anualmente en función del incremento que experimente, conforme a la tabla del numeral 3, el índice de satisfacción neta del usuario. Se entenderá por índice de satisfacción neta el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios que efectúen una buena calificación sobre la calidad de atención proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación y aquel porcentaje de aquellos que califiquen de manera deficiente dicha calidad de atención. Mediante un reglamento, expedido por el Ministerio de Justicia, suscrito, además, por el Ministro de Hacienda se determinará la puntuación requerida a través de nota, porcentaje u otro factor análogo de evaluación que se considerará para efectos de calificar como buena o deficiente la calidad de atención prestada a los usuarios por el servicio, así como cualquier otra norma necesaria para la adecuada concesión de la bonificación.

2) Para todos los efectos legales y reglamentarios el índice de satisfacción neta de los usuarios que se considerará como base será el determinado para el año 2009 de conformidad a las reglas fijadas en el artículo segundo transitorio de esta ley.

3) El grado de crecimiento del índice de satisfacción neta de los usuarios se efectuará anualmente en función del índice alcanzado el año inmediatamente anterior conforme a la siguiente tabla:

Índice de Satisfacción Neta	Exigencia de crecimiento del Índice
Bajo 40% de nivel satisfacción neta de los usuarios	3% anual
Entre el 40% y menos de 60% de nivel satisfacción neta de los usuarios	2% anual
Entre 60% y menos del 65% de nivel satisfacción neta de los usuarios	1,5% anual
Entre el 65% y más de nivel de satisfacción neta de los usuarios	0,5% anual

4) Alcanzado el índice de satisfacción neta de los usuarios equivalente al 70%, la bonificación a que se refieren los artículos 1° y 2° de esta ley se concederá en función de la mantención de dicho nivel de satisfacción.

5) El monto de la bonificación se determinará en función de la siguiente tabla de cumplimiento, aplicada siempre sobre el incremento que haya experimentado el índice de satisfacción neta de los usuarios respecto al fijado para el año inmediatamente anterior:

100% de la bonificación en el evento que el Servicio del Registro Civil e Identificación cumpla el 90% o más del crecimiento del índice fijado para el año respectivo.

85% de la bonificación en el evento que el Servicio del Registro Civil e Identificación cumpla menos del 90% e igual o más del 80% del crecimiento del índice fijado para el año respectivo.

70% de la bonificación en el evento que el Servicio del Registro Civil e Identificación cumpla menos del 80% e igual o más del 70% del crecimiento del índice fijado para el año respectivo.

Cualquier cumplimiento inferior al 70% del crecimiento del estándar fijado para el año respectivo no dará derecho a bonificación alguna.

6) La evaluación del índice de satisfacción neta de los usuarios se efectuará anualmente en el mes de septiembre del año respectivo, mediante un instrumento de evaluación a los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, la que se sujetará a las siguientes reglas:

a) La evaluación se aplicará tanto respecto de los usuarios individuales como institucionales. La ponderación que se asigne a los usuarios individuales e institucionales respecto del total de la muestra será determinada anualmente por resolución exenta del Ministerio de Justicia, visada por la Dirección de Presupuestos. Con todo, la opinión de los usuarios individuales siempre deberá tener una ponderación mayor que la de los institucionales.

b) La evaluación se efectuará tanto respecto de los servicios presenciales como los prestados a través de plataforma electrónica por el Registro Civil e Identificación. La ponderación que se asigne a los servicios presenciales y los prestados a través de la plataforma electrónica respecto del total de la muestra será determinada anualmente por resolución exenta del Ministerio de Justicia, visada por la Dirección de Presupuestos.

c) La evaluación no considerará variables de carácter externo que pueden incidir en el usuario a la hora de valorar dicha calidad pero que no son imputables al servicio que prestan los funcionarios. La determinación de las variables externas que no deben considerarse en la evaluación se efectuará anualmente mediante resolución exenta del Ministerio de Justicia visada por la Dirección de Presupuestos. Mediante igual procedimiento, se podrá efectuar un ajuste al grado de crecimiento del índice de satisfacción neta de los usuarios, en el evento que el Servicio asuma nuevas funciones que incidan de manera relevante en el cumplimiento del incremento del estándar fijado para el año respectivo.

d) El grupo objetivo respecto al cual se aplicará la evaluación estará compuesto por personas naturales mayores de 18 años y las empresas o instituciones que hayan tenido contacto con el Servicio de Registro Civil e Identificación a través de cualquiera de sus canales de atención en los últimos 12 meses previos a aplicación del instrumento que determine el índice de satisfacción neta del usuario. La selección muestral será aleatoria, representativa y de carácter nacional.

e) La evaluación será aplicada por una entidad externa. Dicha entidad será seleccionada y contratada por el

Ministerio de Justicia a través de licitación pública, debiendo las respectivas bases de licitación ser visadas por la Dirección de Presupuestos.

f) Para efectos de la evaluación del índice de satisfacción neta de los usuarios se aplicará el instrumento de evaluación diseñado para el año base de conformidad a lo previsto en el artículo segundo transitorio.

7) Mediante decreto expedido en el mes de diciembre de cada año, bajo la fórmula “Por Orden del Presidente de la República”, suscrito por los Ministros de Justicia y Hacienda, se señalará el índice de satisfacción neta de los usuarios, alcanzado en el año respectivo, así como el incremento experimentado respecto del año anterior. Igualmente dicho decreto, determinará el porcentaje de la bonificación por calidad de satisfacción al usuario que le corresponderá para el año siguiente, según el grado de crecimiento experimentado por el índice de satisfacción neta de los usuarios. Para la dictación de este decreto de tomará como antecedente el resultado de la evaluación a que se refiere el numeral anterior. El referido decreto consignará, además, en función del índice de satisfacción neta de los usuarios alcanzado en el año respectivo el porcentaje de incremento exigido para el año siguiente, de conformidad a la tabla establecida en el numeral 3 del presente artículo.

8) El Ministerio de Justicia deberá generar canales que permitan la participación del Servicio y los funcionarios en el proceso de diseño y aplicación del mecanismo de evaluación del índice de satisfacción neta de los usuarios. Para estos efectos deberán establecerse, a través del Subsecretario de Justicia, las instancias de carácter consultivo e informativo que permitan recoger comentarios, sugerencias y alcances que formulen los funcionarios, a través de sus asociaciones, si las hubiere o del delegado del personal, en su caso.

Artículo 1° transitorio.- Durante el año 2009, el personal de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, tendrá derecho a una bonificación anual equivalente en unidades de fomento a \$ 657.627, valor que incluye el bono compensatorio a que se refiere el artículo 3° de esta ley. Para estos efectos se considerará la unidad de fomento vigente al 31 de enero de 2009.

La expresión en unidades de fomento se efectuará considerando dos decimales.

Esta bonificación no servirá de base de cálculo para ninguna otra remuneración o beneficio legal. Tendrá carácter tributable e imponible para fines de previsión y salud

El monto anual expresado en unidades de fomento, a que se refiere el inciso primero, se pagará en ocho cuotas mensuales iguales conjuntamente con las remuneraciones correspondientes a los meses de enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre. Para determinar el valor mensual se estará al valor de la unidad de fomento del día primero del mes en que corresponda efectuar el pago de la cuota respectiva. Las imposiciones se deducirán de la parte que, sumada a las respectivas remuneraciones mensuales, no exceda del límite máximo de imponibilidad.

La base imponible para pensiones y salud conforme a los límites de imponibilidad establecidos por la legislación

vigente, se determinará rebajando de la cantidad señalada en el inciso anterior la cotización que proceda conforme el sistema previsional consignado en el artículo 3° de esta ley.

El pago de las cuotas que de conformidad a este artículo se hayan devengado a la fecha de publicación de la presente ley se efectuará junto con las remuneraciones correspondientes al mes de pago posterior a la fecha de publicación de esta ley.

De presentarse la condición señalada en el inciso anterior, para determinar los impuestos e imposiciones a que se encuentra afecta la presente bonificación durante dicho período, se distribuirá su monto en proporción a los meses que éste corresponda y los cuocientes se sumarán a las remuneraciones mensuales que correspondan. Con todo, las imposiciones se deducirán de la parte que, sumada a las respectivas remuneraciones mensuales, no exceda del límite máximo de imponibilidad.

A este beneficio, se le aplicará lo dispuesto en el artículo 72 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

Artículo 2° transitorio.- La determinación del índice de satisfacción neta de los usuarios del año 2009, que para todos los efectos legales y reglamentarios será el año base, se efectuará mediante evaluación efectuada por una entidad externa contratada, mediante licitación pública, por el Ministerio de Justicia. Para estos efectos, las bases de licitación deberán ser visadas por la Dirección de Presupuestos.

Para los efectos previstos en el inciso anterior, previamente se licitará el diseño del instrumento que deberá aplicar la entidad externa a fin de evaluar la calidad neta de satisfacción del usuario. Esta licitación pública será efectuada por el Ministerio de Justicia, debiendo la Dirección de Presupuestos visar las bases de licitación respectivas, así como integrar el equipo técnico que actúe como contraparte de la entidad que se adjudique el diseño del instrumento de evaluación.

En el evento que el índice de satisfacción neta de los usuarios determinado para el año base, de conformidad al procedimiento contemplado en el inciso primero, fuere superior a un 60% de satisfacción por parte de los usuarios en función de la atención prestada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, durante los años 2010 y 2011 la bonificación a que se refieren los artículos 1° y 2° de esta ley se concederá sin necesidad de exigir el crecimiento del índice determinado para el año base. Sin perjuicio de lo anterior, se efectuará las evaluaciones correspondientes a los años respectivos.

De darse el supuesto previsto en el inciso anterior, el estándar que se considerará para determinar el incremento exigido a partir del año 2012 será el que se haya fijado para el año base.

Si el índice de satisfacción neta del año base fuere inferior al 60%, la evaluación para determinar el grado de crecimiento efectivo del referido índice, para efectos del pago de la bonificación a que se refieren los artículos 1° y 2° de la presente ley durante el año 2010, se efectuará a más tardar en el mes de diciembre del año 2009.

Artículo 3° transitorio.- Concédese, por una sola vez, un bono a los funcionarios de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación de un monto \$ 150.000.- para los funcionarios

que en el mes anterior al pago del beneficio hayan obtenido una remuneración líquida igual o inferior a \$ 750.000.- y de \$ 100.000.- a los funcionarios que a esa misma fecha tengan remuneraciones líquidas superiores con un tope de \$ 1.200.000 líquido. El bono se pagará en el mes siguiente al de publicación de esta ley conjuntamente con las remuneraciones del mes respectivo.

Para efectos de este artículo se considerará remuneración líquida el total de las de carácter permanente correspondiente a dicho mes, con la sola deducción de los impuestos y de las cotizaciones previsionales de carácter obligatorio. Este bono no será imponible ni tributable y, en consecuencia, no estará afecto a descuento alguno y se le pagará al personal en servicio a la fecha del pago.

Artículo 4° transitorio.- Facúltase al Presidente de la República para que establezca, mediante uno o más decretos con fuerza de ley expedidos por intermedio del Ministerio de Justicia, los que también deberán ser suscritos por el Ministro de Hacienda, las normas necesarias para regular las siguientes materias:

1) Modificar la planta de personal de directivos del Servicio de Registro Civil e Identificación, permitiendo la creación y supresión de cargos y la modificación de denominaciones y grados. El Jefe de Servicio mediante resolución, y sin sujeción a las normas del artículo 15 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, encasillará en los cargos que se creen en virtud del ejercicio de esta facultad a personal de dicha planta que está nombrado en cargos en calidad de titular aunque no cumpla los nuevos requisitos que se fijen en virtud de lo dispuesto en el numeral 2 del presente artículo.

La modificación a la planta a que se refiere el inciso anterior entrará en vigencia una vez practicado el encasillamiento respectivo.

El encasillamiento del referido personal quedará sujeto a las siguientes condiciones:

a) No podrá tener como consecuencia ni podrá ser considerado como causal de término de servicios, supresión de cargos, cese de funciones o término de la relación laboral.

b) No podrá significar pérdida del empleo, disminución de remuneraciones ni modificación de los derechos previsionales. Cualquier diferencia de remuneraciones deberá ser pagada por planilla suplementaria. Dicha planilla se absorberá por los futuros mejoramientos de remuneraciones que correspondan a los funcionarios, excepto los derivados de reajustes generales que se otorguen a los trabajadores del sector público. Dicha planilla mantendrá la misma imponibilidad que aquélla de las remuneraciones que compensa.

c) Los cambios de grado que se produjeran por efecto del encasillamiento no serán considerados promoción y los funcionarios conservarán, en consecuencia, el número de bienios que estuvieren percibiendo; asimismo, mantendrán el tiempo de permanencia en el grado para tal efecto.

d) No podrá significar un aumento de los cargos que conforman la planta de directivos del Servicio de Registro Civil e Identificación como tampoco de la dotación máxima de personal fijada a la institución para el año en que se ejerza la facultad.

2) Modificar o establecer, los requisitos específicos para el ingreso y promoción de las plantas de personal del Servicio de Registro Civil e Identificación.

Con todo, los requisitos que se establezcan en el ejercicio de esta facultad no serán exigibles para efectos de la permanencia en el cargo respecto de quienes se desempeñan en calidad de titulares o a contrata en el servicio a la fecha de entrada en vigencia de él o los decretos con fuerza de ley a que se refiere este artículo.

Artículo 5° transitorio.- El mayor gasto que se derive de la aplicación de esta ley durante el año 2009 se financiará con cargo a los ingresos propios que genere el Servicio de Registro Civil e Identificación.”.

Tratado y acordado en sesión de fecha 1 de abril de 2009, con la asistencia de los Diputados señores Tuma, don Eugenio (Presidente); Aedo, don René; Delmastro, don Roberto; Dittborn, don Julio; Jaramillo, don Enrique; Ortiz, don José Miguel; Robles, don Alberto; Sunico, don Raúl, y Von Mühlenbrock, don Gastón, según consta en el acta respectiva.

SALA DE LA COMISIÓN, a 1 de abril de 2009.

JAVIER ROSSELOT JARAMILLO
Abogado Secretario de la Comisión