MENSAJE DE S.E. LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA CON EL QUE INICIA UN PROYECTO DE LEY QUE AUMENTA LA BONIFICACIÓN POR CALIDAD DE SATISFACCION AL USUARIO PARA LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN, ESTABLECIDA EN LA LEY N° 20.342.

SANTIAGO, 19 de marzo de 2014.-

M E N S A J E Nº 11-362/

Honorable Cámara de Diputados:

A S.E. EL PRESIDENTE DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS.

Tengo el honor de someter a vuestra consideración un proyecto de ley que tiene por objeto modificar el inciso primero del artículo 2° de la ley N° 20.342 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, aumentando el monto anual que corresponderá a cada funcionario por concepto de la bonificación.

I. ANTECEDENTES

La modernización del Estado supone que las distintas entidades públicas respondan con prontitud a los requerimientos de la ciudadanía, disminuyendo los tiempos de espera y desarrollando plataformas tecnológicas que satisfagan de manera más expedita y eficaz las necesidades de los ciudadanos, toda vez que el desarrollo de las actuaciones de las reparticiones estatales debe estar centrado en otorgar prestaciones de calidad a sus usuarios.

El Estado está al servicio de las personas, por lo que resulta indispensable que los organismos públicos se enfoquen en el desafío continuo de garantizar una atención de calidad a sus usuarios, tal como éstos lo necesitan y requieren.

El Servicio de Registro Civil e Identificación, en cuanto órgano que integra la Administración del Estado, no está, por cierto, al margen de tal exigencia, más aún si se tiene en consideración que, atendidas las funciones que el ordenamiento jurídico le encomienda a dicha repartición, ésta otorga diaria y masivamente una variada gama de servicios a los habitantes de nuestro país.

En razón de lo anterior, fue creado un estímulo económico que se otorga anualmente a los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, según los índices de satisfacción que presentan los usuarios en relación a la calidad de la atención entregada por esa entidad estatal.

II. MARCO NORMATIVO ACTUAL

En efecto, en el año 2009, se aprobó y publicó la ley N° 20.342, 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.

La referida ley fue dictada con el objeto de lograr los avances necesarios en materia de modernización del Estado, teniendo entre sus ejes la entrega de servicios de mejor calidad a los usuarios que diariamente concurren a las oficinas del Servicio de Registro Civil e Identificación, y la instauración de una nueva política salarial en la Administración del Estado, en donde los incentivos a sus funcionarios están directamente ligados a la calidad de la atención que se presta a los usuarios.

Así, es en el contexto reseñado que el inciso primero del artículo 2° de la Ley N° 20.342, dispone que “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.”.

III. FUNDAMENTO DE LA MODIFICACIÓN

Considerando que el monto de la bonificación establecida en la ley N°20.342, fue fijado el año 2009, resulta necesario efectuar un ajuste a dicho monto, en atención al cambio de escenario que han debido enfrentar los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación durante los últimos cinco años, lo cual ha significado que éstos deban efectuar un esfuerzo adicional para poder cumplir y mantener un buen nivel en lo que respecta a la calidad de las prestaciones que otorgan a los usuarios.

En tal sentido, es pertinente resaltar que distintas leyes han aumentado y diversificado las funciones que corresponde desempeñar al Servicio de Registro Civil e Identificación. Ello ha traído aparejado un incremento considerable del número de actuaciones que dicho Servicio debe desarrollar, tanto en relación a las personas como a sus bienes, alcanzando un volumen que supera los cuarenta millones de actuaciones al año.

Este aumento en la cantidad de las funciones del Servicio de Registro Civil e Identificación y el consecuente incremento de su nivel de actividad, requiere de un aumento del monto de la bonificación en comento, de modo de acrecentar los incentivos para que

los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación proporcionen una atención con altos estándares de calidad a sus usuarios.

Es importante destacar que esta iniciativa legislativa es producto de un acuerdo con la Asociación de Funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación (ANERCICH), obtenido a través del diálogo social, en la búsqueda conjunta de soluciones a los conflictos y diferencias, entendiendo que la mejoras en la gestión institucional es una actividad que se realiza en colaboración con los distintos actores que forman parte del quehacer del Servicio.

Para lograr tal acuerdo, se realizó una mesa de trabajo que abordó, entre otras materias, la bonificación establecida en el inciso primero del artículo 2° de la ley N° 20.342, en dirección a su modernización. Fruto de los acuerdos de esta mesa es la presente iniciativa legal, la que, en definitiva, propone un aumento del monto de dicha bonificación.

IV. CONTENIDO DEL PROYECTO

El proyecto de ley sometido a consideración de esa H. Corporación, implica la sustitución del inciso primero del artículo segundo de la Ley N° 20.342, 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, reemplazando la cifra de $813.600 (ochocientos trece mil seiscientos pesos), por la de $1.050.000 (un millón cincuenta mil pesos).

En consecuencia, tengo el honor de someter a vuestra consideración el siguiente

P R O Y E C T O D E L E Y:

“Artículo único: Sustitúyese el inciso primero del artículo 2° de la ley N° 20.342, 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, por el siguiente:

“El monto anual que corresponderá a cada funcionario por concepto de la bonificación será el equivalente en unidades de fomento a $1.050.000, valor que incluye el bono compensatorio a que se refiere el artículo siguiente. Para estos efectos, se considerará la unidad de fomento vigente al 1 de enero de 2014. La expresión en unidades de fomento se efectuará considerando dos decimales.”.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero transitorio: El mayor gasto que represente la aplicación de esta ley durante el año 2014 se financiará con cargo al presupuesto del Servicio de Registro Civil e Identificación. No obstante lo anterior, el Ministerio de Hacienda, con cargo a la partida presupuestaria del Tesoro Público, podrá suplementar dicho presupuesto en la parte del gasto que no se pudiere financiar con los referidos recursos.

Artículo segundo transitorio: El monto a que se refiere el artículo único de esta ley regirá partir del 1 de enero de 2014.”.

Dios guarde a V.E.

MICHELLE BACHELET JERIA
Presidenta de la República

ALBERTO ARENAS DE MESA
Ministro de Hacienda

JOSÉ ANTONIO GÓMEZ URRUTIA
Ministro de Justicia