INFORME DE LA COMISIÓN DE HACIENDA, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que aumenta la bonificación por calidad de satisfacción al usuario para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, establecida en la ley N° 20.342.

BOLETÍN Nº 9.288-05

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Hacienda tiene el honor de informaros acerca del proyecto de ley de la referencia, iniciado en Mensaje de Su Excelencia la señora Presidenta de la República, con urgencia calificada de “suma”.

A la sesión en que la Comisión se ocupó de este asunto asistieron, además de sus miembros, el Ministro de Justicia, señor José Antonio Gómez, y el asesor del Honorable Senador García, señor Tomás Zamora.

- - -

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Aumentar el monto anual de la bonificación establecida en 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.

- - -

ANTECEDENTES

Para una adecuada comprensión de la iniciativa en informe deben tenerse presente los siguientes antecedentes:

A.- ANTECEDENTES JURÍDICOS

- 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.

B.- ANTECEDENTES DE HECHO

El Mensaje señala que 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.

Añade que el Servicio de Registro Civil e Identificación, atendidas las funciones que el ordenamiento jurídico le encomienda, otorga diaria y masivamente una variada gama de servicios a los habitantes de nuestro país. Es por ello que se creó un estímulo económico que se otorga anualmente a los funcionarios del Servicio, según los índices de satisfacción que presentan los usuarios en relación a la calidad de la atención entregada por esa entidad estatal.

Explica que, 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. Esa ley fue dictada con el objeto de mejorar la calidad de la atención a los usuarios e instaurar 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.

El Mensaje plantea que el monto de la bonificación establecida en la ley del año 2009 debe ser ajustado, en atención al cambio de escenario que han debido enfrentar los funcionarios del Servicio 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. Señala que distintas leyes han aumentado y diversificado las funciones que corresponde desempeñar al Servicio de Registro Civil e Identificación.

Destaca que la 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 mejora en la gestión institucional es una actividad que se realiza en colaboración con los distintos actores que forman parte del quehacer del Servicio.

Precisa que se constituyó 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.

En cuanto a la estructura y contenido del proyecto, expone que consta de un artículo único y dos artículos transitorios.

El artículo único eleva el monto de la bonificación de $813.600 a $1.050.000. Por su parte, el artículo primero transitorio indica la fuente de financiamiento durante el año 2014. Finalmente, el artículo segundo transitorio, señala que el monto a que se refiere el artículo único, regirá a partir del 1 de enero de 2014.

- - -

DISCUSIÓN EN GENERAL

El **Ministro de Justicia, señor José Antonio Gómez**, manifestó que el proyecto de ley responde a parte del acuerdo alcanzado por el Gobierno anterior con los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación al momento de deponer la paralización de funciones del año recién pasado.

Agregó que la iniciativa legal modifica la ley N° 20.342, del año 2009, aumentando la bonificación por calidad de satisfacción a los usuarios desde $813.600, y su equivalente en unidades de fomento al 31 de enero de 2009, a $1.050.000, y su equivalente en unidades de fomento al 1 de enero de 2014.

Indicó que el resultado de la encuesta sobre satisfacción de los usuarios del año 2013 fue bueno en cuanto a la evaluación del servicio brindado por los funcionarios.

Expresó que se ha realizado un importante esfuerzo por parte de los funcionarios para normalizar la atención después de los problemas vividos el año anterior, por el cambio de proveedor de la tecnología para la emisión de documentos, en especial, pasaporte y cédula de identidad.

El **Honorable Senador señor Lagos** consultó cómo se efectúa la encuesta, específicamente en qué período, y si se paga la bonificación a todos los funcionarios o sólo a una parte de ellos.

El **señor Ministro** explicó que la encuesta se realiza año a año y la bonificación se paga a todos los funcionarios que hayan prestado servicios por al menos seis meses en el año objeto de la evaluación y se encuentren en funciones al momento del pago de la respectiva cuota.

El **Honorable Senador señor García** observó que la redacción del artículo 2° de la ley N° 20.342 es confusa y debiera modificarse indicando directamente el monto de la bonificación en unidades de fomento.

El **Honorable Senador señor Lagos** preguntó cuál es la razón de que no se exprese en unidades de fomento el monto de la bonificación.

El **señor Ministro** expresó que están estudiando modificar la ley N° 20.342 para aclarar su redacción.

El **Honorable Senador señor Montes** solicitó al Ejecutivo que se haga llegar a la Comisión información sobre el estado actual de la atención al usuario que entrega el Servicio, en relación a los problemas surgidos en la segunda mitad del año 2013.

El **señor Ministro** expresó que hará llegar a la Comisión los antecedentes respecto del funcionamiento del Servicio. Acotó que los problemas de retrasos que se produjeron el año pasado se debieron al adelantamiento en 6 meses de la entrada en funciones de la empresa adjudicataria Morpho, lo que impidió efectuar una correcta capacitación y comenzar con un período de puesta en marcha adecuado.

Agregó que la situación general se ha normalizado, pero advirtió que en algunos lugares existen problemas de infraestructura para concretar los cambios que se requieren. Además, el problema más importante para mejorar y regularizar definitivamente la atención del Servicio, es la licitación del proveedor del soporte informático, que actualmente brinda la empresa Adexus, y que no ha logrado concretarse en tres ocasiones.

El **Honorable Senador señor García** consultó cuánto es el incremento de la bonificación medido en unidades de fomento.

El **Honorable Senador señor Lagos** manifestó que los $813.600 de bonificación correspondían, aproximadamente, a 38 unidades de fomento al 31 de enero de 2009, y los $1.050.000 de bonificación corresponden, aproximadamente, a 45 unidades de fomento al 1 de enero de 2014.

El **Honorable Senador señor Zaldívar** planteó que, con motivo de la paralización de los funcionarios del Servicio el año 2013, le tocó intervenir como mediador a petición de los representantes de los funcionarios, y este proyecto de ley responde a uno de los compromisos asumidos por el Gobierno anterior como forma de llegar a un acuerdo que pusiera término a dicha paralización.

El **Honorable Senador señor Montes** reiteró que resulta relevante poder contar con información sobre el plan de modernización del Servicio.

El **Honorable Senador señor Coloma** señaló que también resulta necesario contar con más información respecto de la encuesta sobre satisfacción de los usuarios que se realiza cada año.

El **Honorable Senador señor Zaldívar** concordó con lo planteado precedentemente, y estimó que puede ser muy útil contar con información sobre el funcionamiento del nuevo proveedor de la

tecnología para la emisión de documentos y sobre la normalización de la atención del Servicio.

El **señor Ministro** indicó que el N° 6 del artículo 4° de la ley N° 20.342, dispone que la evaluación del índice de satisfacción neta de los usuarios se efectúa en el mes de septiembre de cada año, sujetándose a las reglas que allí se indican.

Agregó que entre las medidas que se han adoptado para mejorar la atención, se dispuso de una oficina especializada en la Región Metropolitana para la atención de extranjeros. Además, señaló que se está dando aviso a las personas que quedaron con su cédula vencida para que se acerquen al Servicio a pedir una cédula nueva.

Asimismo, se comprometió a enviar la información requerida por los señores senadores antes del 15 de junio del presente año.

Sometido a votación en general el proyecto de ley, fue aprobado por la unanimidad de los miembros de la Comisión, Honorables Senadores señores Coloma, García, Lagos, Montes y Zaldívar.

- - -

FINANCIAMIENTO

El informe financiero elaborado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, de 26 de marzo de 2014, señala, de manera textual, lo siguiente:

“I. Antecedentes

Considerando las numerosas tareas que han debido enfrentar los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación durante los últimos años, las que han implicado un esfuerzo para poder cumplir y mantener un nivel de calidad de servicio de excelencia para los usuarios, el proyecto de ley propone un aumento del monto de la Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario establecida en la Ley N° 20.342.

En efecto, el proyecto de ley sustituye el inciso primero del artículo segundo de la Ley N° 20.342, que crea la bonificación por calidad de satisfacción al usuario para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, reemplazando la cifra de $813.600, por la de $1.050.000.

II. Efectos del proyecto de Ley sobre los Gastos Fiscales

La entrada en vigencia del proyecto de ley irroga

el siguiente mayor costo respecto de la situación vigente:

Miles de $ 2014

	Año 2014
Mayor costo al incrementar el monto de la asignación	468.130

El mayor gasto que irrogue el proyecto de ley durante el año 2014 se financiará con cargo al presupuesto vigente del Servicio de Registro Civil e Identificación y en lo que faltare, con cargo a la Partida Tesoro Público.”.

Se deja constancia del precedente Informe Financiero en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 17 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional.

- - -

TEXTO DEL PROYECTO

En mérito de los acuerdos precedentemente expuestos, vuestra Comisión de Hacienda tiene el honor de proponeros la aprobación en general de la iniciativa legal en trámite, en los mismos términos en que fue despachado por la Honorable Cámara de Diputados, cuyo texto se transcribe a continuación:

PROYECTO DE LEY:

“Artículo único.- Sustitúyense, en el artículo 2°, inciso primero, de la ley N° 20.342, la cifra “$813.600” por “$1.050.000”, y la expresión “31 de enero de 2009” por “1 de enero de 2014”.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

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

- - -

Acordado en sesión celebrada el día 20 de mayo de 2014, con asistencia de los Honorables Senadores señores Ricardo Lagos Weber (Presidente), Juan Antonio Coloma Correa, José García Ruminot, Carlos Montes Cisternas y Andrés Zaldívar Larraín.

Sala de la Comisión, a 20 de mayo de 2014.

JULIO CÁMARA OYARZO
Secretario Accidental de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE LA COMISIÓN DE HACIENDA RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, QUE AUMENTA LA BONIFICACIÓN POR CALIDAD DE SATISFACCIÓN AL USUARIO PARA LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN, ESTABLECIDA EN LA LEY N° 20.342
(Boletín Nº 9.288-05)

I. OBJETIVO(S) DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN: aumentar el monto anual de la bonificación establecida en 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.

II. ACUERDOS: aprobado en general por unanimidad (5x0).

III. ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN: consta de un artículo permanente y dos disposiciones transitorias.

IV. NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL: no hay.

V. URGENCIA: suma.

VI. ORIGEN INICIATIVA: Mensaje de Su Excelencia la señora Presidenta de la República.

VII. TRÁMITE CONSTITUCIONAL: segundo.

VIII. APROBACIÓN EN LA CÁMARA DE DIPUTADOS: en sesión de 8 de mayo de 2014, fue aprobado en general por 88 votos a favor y una abstención.

IX. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: 13 de mayo de 2014.

X. TRÁMITE REGLAMENTARIO: primer informe.

XI. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

- 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.

Valparaíso, a 20 de mayo de 2014.

JULIO CÁMARA OYARZO
Secretario Accidental de la Comisión