

## LEY No. 20.342

CREA UNA BONIFICACIÓN POR CALIDAD DE SATISFACCIÓN AL USUARIO Y ESTABLECE NORMAS QUE INDICA PARA LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN.

(Publicada en el Diario Oficial de 27 de abril de 2009)

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

“Art. 1. 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 número 6) del artículo 4°.

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.

Art. 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 previsional, consignado en el artículo siguiente.

Art. 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 imponibilidad establecidos por la legislación vigente y a lo dispuesto en el inciso anterior.

Art. 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 número 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:

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 de 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 de 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 de 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 decrecimiento 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 se tomará como antecedente el resultado de la evaluación a que se refiere el número 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 número 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.

Art. 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 mesen 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 facultada 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 número 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 alas 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 aquella de las remuneraciones que compensa.
- c) Los cambios de grado que se produjeren 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 el o los decretos con fuerza de ley a que se refiere este artículo.

Art. 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.”.

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévase a efecto como Ley de la República.

Santiago, 23 de abril de 2009.- MICHELLE BACHELET JERIA, Presidenta de la República.- Carlos Maldonado Curti, Ministro de Justicia.- Andrés Velasco Brañes, Ministro de Hacienda.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Jorge Frei Toledo, Subsecretario de Justicia.