



## INFORME FINANCIERO

### PROYECTO DE LEY QUE CREA UNA BONIFICACION POR CALIDAD DE SATISFACCION AL USUARIO Y ESTABLECE NORMAS QUE INDICA PARA LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACION

Mensaje N° 1 - 357

1. El proyecto de ley se enmarca en el proceso de modernización del Estado, tendiente a mejorar la calidad de servicios que se da a los usuarios que diariamente concurren a las reparticiones públicas en busca de mejores prestaciones y estándares de atención.

En este contexto, en lo medular, 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.

2. 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 corresponda, 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.



2. 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
<b>TOTAL</b>	<b>2.636.900</b>

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

