INFORME DE LA COMISIÓN DE GOBIERNO INTERIOR Y REGIONALIZACIÓN RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY QUE ESTABLECE UN SISTEMA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS Y CREA EL SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA, CHILEATIENDE.

BOLETIN N°9125-06

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión de Gobierno Interior y Regionalización pasa a informar el proyecto de ley individualizado en el epígrafe, originado en un Mensaje y con urgencia calificada de “suma”.

I.- CONSTANCIAS REGLAMENTARIAS.

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

1.- Que sus ideas matrices o fundamentales son establecer un sistema de atención ciudadana de calidad, que simplifique y agilice la prestación de servicios por parte de los órganos de la Administración, aumentando la cobertura de estos a las regiones; crear el Servicio Nacional de Atención Ciudadana; mantener y fortalecer el rol del I.P.S. y, finalmente, determinar el carácter evolutivo que posee el sistema para tales órganos.

2.- Que sus disposiciones son de rango legal común.

3.- Que deben ser conocidos por la Comisión de Hacienda, los artículos 7 y 13 permanentes, y primero, segundo, séptimo, octavo y noveno transitorios.

4.- Que **fue rechazado, en general,** con los votos de los señores Campos, Farías, Lemus, Ojeda y Schilling; votaron porque se legislara en la materia los señores Becker (Presidente), Rosales, Ward y la señora Hoffmann.

5.- Que se designó **Diputado Informante, al Diputado señor Becker, don Germán.**

II.- ANTECEDENTES.

a) El Mensaje.-

Este recuerda que el Estado está al servicio de la persona humana y, por consiguiente, debe proveer servicios públicos de calidad y que posean la mayor cobertura territorial.

Destaca los permanentes esfuerzos habidos, durante las últimas décadas, por mejorar tales servicios, aunque, afirma, aquellos siguen siendo insuficientes. Al efecto, hace referencia a la Tercera Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos, publicada el año 2011, la que dio cuenta que un 77% de los encuestados no cree que todos nuestros connacionales sean atendidos de igual forma en los servicios públicos; que un 59% de ellos estima que no se respeta el derecho a recibir una buena atención por parte de los órganos del Estado; que un 52% considera que no resulta fácil acceder a la información disponible sobre las prestaciones que efectúan los servicios públicos.

Tales resultados, a decir del Ejecutivo, no son extraños, al considerar la forma tradicional del Estado de prestar servicios a la personas, esto es, que cada organismo suele contar con sus propios canales de atención, lo que produce el efecto que los interesados deben asistir a distintas dependencias, muchas veces distantes unas de otras, lo que los hace incurrir, fuera del tiempo en que se ha de emplear para efectuar tales trámites, en gastos por concepto de movilización hasta dichas oficinas, lo que se ve agravado en el evento que deban trasladarse desde la oficina de un servicio a la de otro.

Tal problemática cobra especial relevancia y, por ende, resulta más perjudicial, para quienes viven en regiones y para las personas cuya residencia se encuentra alejada de los centros urbanos y, además, son de bajos recursos, situación que tensiona el deber constitucional de los órganos del Estado de promover el bien común, el fortalecimiento de la regionalización del país y el desarrollo equitativo y solidario entre las regiones, provincias y comunas de nuestro territorio.

Agrega el Mensaje que, para enfrentar tales problemas, se ha prestado especial atención a la experiencia de Canadá, país que ha implementado un programa que ha establecido un canal multiservicio, que posibilita tener acceso a beneficios, programas y otras prestaciones contempladas por las agencias del Gobierno, a través de canales presenciales, de atención telefónica y de internet.

En lo que respecta al desarrollo de plataformas de atención web, se han considerado como modelos el portal del Gobierno de Singapur y el del Reino Unido, sitios que posibilitan el acceso, en un lugar único, a la información sobre servicios estatales.

El Gobierno, a la luz de la experiencia internacional, a comienzos del año próximo pasado implementó el programa “ChileAtiende”, el que comprende el establecimiento de una red multicanal y multiservicios que permite efectuar variados trámites y tener acceso a beneficios e información, de distintos servicios públicos, en un solo lugar.

Da cuenta el Mensaje que, a la fecha, el programa en referencia cuenta con tres canales de atención: una red de sucursales, un call-center y canales digitales que centralizan toda la información acerca de trámites, servicios y beneficios consultados por el Estado.

Detalla que, a nivel de sucursales, la red cuenta con, aproximadamente, 190 puntos de atención en el país, posibilitando la ampliación de la cobertura a más de 155 trámites y beneficios. La extensión de la red ha permitido contar con puntos de atención presencial en 189 comunas, sirviendo, así, a cerca del 75% de los habitantes de Chile. En cuanto a los mencionados canales digitales, en ellos se informa acerca de más de 2.200 trámites y servicios del Estado, sin perjuicio de los ya más de 500 trámites que han sido digitalizados. Además, se cuenta con un equipo de redes sociales que permite dar respuesta, en tiempo efectivo, a las consultas que se efectúan en relación a programas, servicios y beneficios que otorga el Estado.

Finalmente, en esta materia, afirma que el call-center permite, marcando un número telefónico único, tener acceso a orientación sobre trámites adheridos a la red presencial “ChileAtiende”, como, asimismo, a más de 30 servicios telefónicos de entidades del Estado, existentes en áreas importantes para la población, tales como salud, educación y vivienda.

Todo ello ha hecho posible simplificar los trámites que deben realizar las personas, mejorando su calidad de vida, como, igualmente, este programa ha incrementado la cobertura de atención en las regiones, otorgando acceso a localidades muy apartadas a los servicios del Estado, acercando a la ciudadanía y prestando un adecuado servicio a la misma.

Advierte el Ejecutivo que la señalada ampliación de la red no se ha restringido a la Administración del Estado, efectuándose esfuerzos para extenderla a otros Poderes. Así, a fines de julio último, se suscribió un convenio con el Poder Judicial, tendiente a que el programa preste este servicio de información.

Sostiene el Mensaje que los efectos beneficiosos para la población se ven reflejados en un estudio efectuado en marzo próximo pasado, por la empresa IPSOS LOYALTY, a solicitud del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el cual arrojó un alto grado de satisfacción de las 3.122 personas encuestadas, las que calificaron con nota 7 los servicios recibidos por parte de “ChileAtiende”.

Los éxitos logrados por el programa en referencia llevan al Gobierno a plantear la necesidad de avanzar en su institucionalización, con el propósito de potenciar, aún más, su cobertura territorial en regiones, disminuyendo así los costos de traslado y de tiempo empleado por las personas. En efecto, si bien es cierto, el I.P.S. ha cumplido eficientemente su rol de llevar adelante “ChileAtiende”, la expansión de este programa hace necesaria, como se señaló, una nueva gestión a cargo de una entidad especializada en atención a las personas y, como contrapartida, el indicado Instituto debe orientar todo su quehacer al rol que le es propio, el

cual es el de cumplir con el mandato que le entregó la nueva ley de reforma previsional (N°20.255).

Hace ver que lo que denomina las ideas matrices del proyecto son, en primer lugar, la creación de un sistema de atención ciudadana de calidad que simplifique y agilice la prestación de servicios por parte de los órganos de la administración, a través de una red destinada al efecto, que permita a las personas tener acceso, en un solo punto, a los servicios, beneficios y prestaciones que brindan sus distintos órganos; en segundo término, aumentar la cobertura de los servicios que presta el Estado en las regiones del país, particularmente en las localidades más apartadas, lo que conlleva la necesidad que la red en mención considere el establecimiento de Direcciones Regionales, para dirigir y coordinar el financiamiento de las oficinas ubicadas en su territorio. Aclara que dicha red estará integrada por diferentes canales, llegándose, incluso, a considerar la existencia de oficinas móviles destinadas a extenderla a los sitios más remotos del país, sin perjuicio de aquellos locales de atención fijos, las centrales de atención telefónica, el portal web, etcétera.

El establecimiento de tal red lleva al Ejecutivo a concluir –como tercera idea matriz del proyecto- que resulta necesaria la creación del Servicio Nacional de Atención Ciudadana, con el propósito de que la administre; el cual tendría el carácter de servicio público, funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo la supervigilancia del Jefe del Estado, a través de la Cartera de Hacienda.

Junto con mantener y administrar el sistema de atención ciudadana, deberá ocuparse de difundir buenas prácticas encaminadas a maximizar la calidad de la atención a las personas en los órganos de la Administración.

La orgánica del Servicio es concebida integrada por una Dirección Nacional, Direcciones Regionales y una red de oficinas, las que serán implementadas -estas últimas- mediante el traspaso al nuevo Servicio de la actual red, conformada por los Centros de Atención Previsional Integral, administradas por el I.P.S., y que cuenta con personal especializado en atención de público y con una vasta experiencia en el manejo del programa “ChileAtiende”.

La iniciativa en trámite, a decir del Mensaje, se preocupa especialmente de mantener íntegros los actuales derechos remuneratorios y previsionales, como, igualmente, la conservación de la asignación de antigüedad reconocida y el tiempo computable para estos efectos de los funcionarios que sean traspasados del Instituto al Servicio que se crea.

Finalmente, dentro del capítulo del Mensaje denominado “ideas matrices del proyecto”, se hace presente que, respecto de los órganos de la Administración, la incorporación de sus trámites dentro del programa en referencia, será una decisión que voluntariamente deberá decidir cada uno de ellos.

b) Normativa relacionada con el proyecto.

El artículo 63 de la Constitución Política señala aquellas materias que, excluyentemente, requieren de ley; y, en su N°14, hace referencia a aquellas otras que la propia Carta Fundamental indica como leyes de exclusiva iniciativa del Presidente de la República, cuestión de la que se hace cargo el artículo 65 de la misma; el cual, en su inciso cuarto N°2, consigna la creación de nuevos servicios públicos o empleos rentados, sean fiscales, semifiscales, autónomos o de las empresas del Estado; suprimirlos y determinar sus funciones o atribuciones.

A su vez, el artículo 19 de la Carta Fundamental, en su inciso segundo, asegura a todas las personas la igualdad ante la ley, agregando que, en nuestro país, no hay personas ni grupos privilegiados.

Por otra parte, la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en su artículo 1°, inciso segundo, señala qué entidades constituyen la Administración del Estado; haciendo, en su artículo 4°, responsable a este por los daños que causen los órganos de la Administración en el ejercicio de sus funciones, no obstante las responsabilidades que pudieran afectar al funcionario que los hubiere ocasionado.

Para efectos de la ley en informe, cabe hacer referencia al artículo 8° de la citada Ley de Bases, el cual dispone que los órganos de la Administración deberán, de oficio, dar cumplimiento a sus funciones, o a solicitud de parte por exigirlo así la ley en forma expresa o se haga valer el derecho de petición o reclamo, procurando la simplificación y rapidez de los trámites; agregando que los procedimientos administrativos deben ser ágiles y expeditos, sin más formalidades que las establecidas en las leyes y reglamentos.

Otro texto legal al que resulta pertinente hacer referencia es la ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, y, en particular, sus artículos 7° y 9°. Por ellos se establecen y definen los principios de la celeridad y de la economía procedimental, respectivamente, que deben regir el acto administrativo.

La ley N°20.255, sobre reforma previsional, en su artículo 55 establece las funciones y atribuciones que corresponden ejercer al Instituto de Previsión Social.

Por su parte, el Párrafo séptimo de dicho texto legal, se ocupa de los “Centros de Atención Previsional Integral”, disponiendo, en su artículo 60, que el I.P.S. deberá consultar una red de dichos Centros, de cobertura nacional, prestando servicios de información y de tramitación en materias previsionales; para, luego, en su artículo 61, señalar las funciones y atribuciones de tales Centros.

Cabe recordar que por decreto ley N°3.502, de 1980, se creó el Instituto de Normalización Previsional, facultándolo en su artículo 2° para celebrar convenios de recaudación, con las entidades previsionales que indica o con cualquier otro organismo previsional privado.

Mediante la ley N°18.689, del año 1988, se dispuso la fusión en el I.N.P. de una gran parte de las instituciones de previsión –que individualiza- existentes a esa fecha, facultando al Presidente de la República para que fijara el nuevo estatuto orgánico del señalado Instituto, lo que se concretó a través del decreto con fuerza de ley N°17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

III.- DISCUSIÓN Y VOTACIÓN DEL PROYECTO.

a) En general

Durante este trámite, la Comisión contó con la presencia y participación de las autoridades y representantes gremiales, cuyas intervenciones, en su parte esencial, pasan a reseñarse.

1.- El Ministro Secretario General de la Presidencia, señor Cristian Larroulet; el Subsecretario de dicha cartera, señor Claudio Alvarado; el Director Nacional del Instituto de Previsión Social (IPS), señor Eugenio Silva; el Subdirector de Servicio al Cliente del IPS, señor Alejandro Moya.

Señalaron que con el proyecto de ley se busca revestir de institucionalidad a la denominada “red de multiservicios del Estado”, que actualmente opera en el país bajo la coordinación del Instituto de Previsión Social; mediante dicha red, explicaron, se otorga al ciudadano la posibilidad de realizar varios trámites o gestiones ante órganos del Estado en forma simultánea o en un mismo lugar, oficina o repartición. Describieron los servicios que actualmente se prestan a través de esta red multiservicios denominada ChileAtiende, como también los organismos estatales que en ella participan, las estadísticas de cobertura territorial, servicios ofertados y atenciones efectivas, así como los “canales” a través de los cuales se brinda la atención y estadísticas de cada uno de ellos y proyección de sus prestaciones, etc.

Detallaron, luego, el “modelo” adoptado en la operatoria de este servicio, en aspectos como tipo de sucursales, infraestructura, selección de productos, etc. En lo relativo a la gestión de los servicios, aludieron a la organización de la estructura tanto a nivel nacional como regional, las sumas invertidas en programas de capacitación y profesionalización del personal a cargo de estas atenciones, así como los resultados de una encuesta de clima laboral al interior de la institución, y, finalmente, las garantías asumidas por la autoridad para el respeto de los derechos laborales de los funcionarios.

En relación al marco legal en que se inserta el actuar del IPS, detallaron sus principales funciones y atribuciones, ejercidas siguiendo las orientaciones estratégicas que inspiran a la institución, en relación con tres diversos segmentos de servicios, a saber: los correspondientes a “sistema de reparto y leyes especiales”, “reforma previsional” y “prestaciones especiales”. De aquí se deriva una red de atención ciudadana multicanal y multiservicios del Estado, y que el proyecto en cuestión configura como un sistema al que denomina “ChileAtiende”. Se

trata de un sistema, radicado en el propio IPS, y en el que “todos ganan”, pues, en primer término, “gana” el Estado, en eficiencia y ahorro de inversiones y costos; “ganan” también los Servicios o reparticiones incorporados a la red, en cobertura de sus prestaciones y ahorro de inversiones y costos; por otra parte, los ciudadanos “ganan” en calidad de los servicios percibidos, en tiempo y ahorro de gastos; finalmente, los propios trabajadores o funcionarios del IPS “ganan” en formación y acreditación, de forma que, en la práctica, el IPS se ha transformado en un verdadero instituto de capacitación, con el respaldo académico de la Universidad de Los Andes, que acreditó los cursos aprobados por, hasta la fecha, más de ciento setenta (170) funcionarios, proyectándose a más de setecientos (700) capacitados, los que serán unos verdaderos “expertos en servicio al cliente”.

En la gestión de este servicio durante el año 2013, se ha garantizado la continuidad operativa del Instituto, mediante la consolidación de la migración de los sistemas y la toma de control, por parte de este, de la operación de dichos sistemas. En segundo lugar, se logró introducir una gestión del cambio, desarrollando, implementando y ejecutando nuevas metodologías y programas en el ámbito de los recursos humanos que favorecieran el alineamiento organizacional en relación al nuevo modelo de gestión del IPS y su planificación estratégica y la implementación de un nuevo concepto de capacitación en el sector público, desarrollando “mallas de formación con acreditación universitaria” para 720 funcionarios y perfeccionando a 22 profesionales que estudiaron Diplomados. Se logró mejorar la calidad de servicio a la ciudadanía y usuarios, a través de la ampliación de la cobertura de los centros de atención en la red ChileAtiende, la ampliación del call center, rutas móviles (4 para zonas rurales) y mejorar la calidad y oportunidad del servicio entregado. Finalmente, durante el período se logró desarrollar 32 proyectos en apoyo de una gestión eficiente, de calidad y con prioridad en el cumplimiento de compromisos institucionales.

Ahora, el proceso de implementación del sistema, aseguraron, ha sido expedito, sin contratiempos, pues ha sido la misma institución (IPS) la que ha puesto al servicio del sistema toda su infraestructura, bienes, medios y personal. En la actualidad, el sistema multiservicios funciona en plena normalidad, otorgando al público prestaciones de alta calidad, con el personal con que cuenta el IPS, pero que, en caso de ser necesario, se podrá reforzar con recursos adicionales. Este sistema viene funcionado así, al interior del IPS, desde hace varios años, a partir de una prestación inicial con ocasión de la venta de bonos de atención Fonasa, la que prontamente se extendió a otros muy diversos servicios, beneficios y prestaciones de entidades fiscales. El Poder Judicial se ha incorporado, también, a esta red de servicios y prestaciones a través del IPS y pronto lo hará, a través de la suscripción del correspondiente convenio, la Contraloría General de la República, la que, según afirmaron, a lo largo del tiempo y durante la implementación de estos servicios, ha validado en todo momento el proceso.

En suma, el proyecto contempla la creación de una nueva institucionalidad, bajo la figura de un servicio público descentralizado, sujeto a la supervigilancia del Ministerio de Hacienda, con

presencia regional a lo largo del país, denominada Servicio Nacional de Atención Ciudadana, ChileAtiende.

2.- Directiva de la Asociación Nacional de Trabajadores del Instituto de Previsión Social, ANATRINP.

El Presidente de ANATRINP, señor Leonardo Salazar, señaló respecto del proyecto en debate, que este no fue puesto en conocimiento de los funcionarios del IPS durante su etapa de estudio, lo que consideró especialmente grave en cuanto importaría una nueva estructura orgánica que afectará a los trabajadores. Agregó que esta modalidad ya se está ejecutando al interior del IPS, en los últimos tres años, mediante una práctica que el gremio ha impugnado ante Contraloría General de la República, por considerarla irregular e ilegal. Agregó que, desde que las oficinas del IPS se usan para la operación de ChileAtiende, los funcionarios han visto alteradas sus condiciones de trabajo, con extensiones horarias excesivas, dificultades para la atención de público e, incluso, con prácticas antisindicales por parte de la autoridad. Concluyó, afirmado que el verdadero rol del IPS, así como de sus funcionarios es velar, exclusivamente, por una recta administración previsional, para lo cual es imperioso que su estructura orgánica se mantenga o, en el mejor de los escenarios, se fortalezca, y no ocurra lo que, por el contrario, propone el proyecto, que es la desaparición de las oficinas regionales del IPS para ser transformadas en oficinas del nuevo servicio público que se pretende crear, denominado Servicio Nacional de Atención Ciudadana, ChileAtiende.

****

En forma previa a someterse a votación la idea de legislar sobre la iniciativa en estudios, se suscitó un debate en el seno de la -Comisión acerca de la necesidad de escuchar al Contralor General de la República quien, por acuerdo de ella, había sido invitado a esta última sesión con el propósito de que la informara acerca de la procedencia de que el Instituto de Previsión Social, hasta el día de hoy, esté desempeñando aquellas tareas que el Programa “ChileAtiende” le encomendó desde comienzos de 2012.

Quienes rechazaron aprobar en general esta iniciativa legal, hicieron presente que resultaba indispensable escuchar al Contralor antes de someterlo a votación (5)

Por su parte, aquellos que se pronunciaron favorablemente acerca de la idea de legislar (4), argumentaron que la invitación cursada al Contralor –en conformidad a lo acordado en la sesión anterior- no tenía por propósito conocer su opinión acerca del proyecto en debate, sino que apuntaba a una situación pasada y presente que enfrenta el I.P.S. y que, precisamente, la iniciativa propone regular, institucionalizándola.

****

Por las razones expuestas y por aquellas que proporcionará a la Sala el Diputado Informante, esta Comisión **propone el rechazo** de este proyecto, propuesto en los siguientes términos:

“PROYECTO DE LEY:

QUE ESTABLECE UN SISTEMA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS Y CREA EL SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

TÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- Objeto. Créase un sistema de atención ciudadana, que permitirá a las personas acceder a distintos servicios de los órganos de la Administración del Estado mediante un mismo canal de atención, que tendrá por objeto facilitar el acceso a los servicios públicos, simplificando y agilizando las gestiones que realizan quienes deben relacionarse con la Administración del Estado.

De conformidad a lo dispuesto en el Título II de esta ley, corresponderá al Servicio Nacional de Atención Ciudadana la administración y mantención de este sistema.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación. Para los efectos de esta ley, son órganos de la Administración del Estado los señalados en el inciso segundo del artículo 1º del decreto con fuerza de ley Nº1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, con exclusión de la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, los Gobiernos Regionales, las Municipalidades y las empresas públicas creadas por ley.

Artículo 3.- Principios que rigen la prestación de servicios a las personas.- En la prestación de servicios a las personas, los órganos de la Administración del Estado deberán observar especialmente los siguientes principios:

a) Principio de igualdad, contemplado en el número 2° del artículo 19 de la Constitución Política de la República. Así, los órganos de la Administración del Estados no podrán establecer diferencias arbitrarias en la atención, presencial o no presencial, que brinden a las personas que se relacionen con dichos órganos.

b) Principio de responsabilidad, según lo dispuesto en el artículo 4° de la ley N° 18.575. En atención a ello, serán responsables los órganos de la

Administración del Estado de la veracidad, autenticidad y calidad de las informaciones generadas por éstos.

c) Principio de celeridad y economía procedimental, recogidos en los artículos 7 y 9 de la ley N°19.880.

d) Principio de impulsión de oficio del procedimiento, contemplado en el artículo 8° de la ley N° 18.575, que además indica que los órganos de la Administración del Estado deberán procurar la simplificación y rapidez de los trámites.

e) Principio de la protección de la vida privada y datos personales, de conformidad con dispuesto en la Constitución Política de la República y en la ley N°19.628.

TÍTULO II

DEL SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

§1. Naturaleza, objeto, funciones y sede del Servicio

Artículo 4.- Naturaleza. Créase el Servicio Nacional de Atención Ciudadana, en adelante el “Servicio”, que podrá usar indistintamente su denominación completa o la de “ChileAtiende”, que será un servicio público funcionalmente descentralizado dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio. Estará sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda. Su domicilio será la ciudad de Santiago.

Su personal de planta y a contrata estará afecto a la ley N°18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, al régimen de remuneraciones contemplado en el decreto ley N°249, de 1974, y a su legislación complementaria.

Artículo 5.- Objeto. El Servicio tendrá por objeto mantener y administrar el sistema de atención ciudadana a que se refiere el artículo 1° de esta ley.

Asimismo, tendrá por objeto proponer y difundir buenas prácticas para fomentar la calidad de la atención en los órganos de la Administración del Estado que presten servicios a las personas.

Artículo 6.- Funciones. Para el cumplimiento del objeto señalado en el artículo anterior, corresponderá al Servicio:

1. Establecer, mantener y gestionar una red de Atención Ciudadana a través de los canales de atención a que se refiere el párrafo 1° del Título III de la presente ley.

2. Prestar a las personas servicios de información; recepción de consultas, solicitudes y reclamos; recepción y realización de pagos de prestaciones económicas u otros beneficios de similar naturaleza; y, en general, cualquier otro servicio a la ciudadanía que otros órganos de la Administración del

Estado le encomienden al Servicio. Para ello deberán suscribirse los convenios señalados en el párrafo 2° del Título III de la presente ley, cuando corresponda.

3. Elaborar estudios, estándares de calidad, protocolos de atención, generar y difundir buenas prácticas, realizar encuestas de satisfacción y otros instrumentos de medición de la calidad de atención a la ciudadanía, en sus canales presenciales y no presenciales, que apunten a mejorar la prestación de estos servicios. Asimismo, ChileAtiende podrá facilitar estos instrumentos a otros órganos de la Administración del Estado.

4. Asesorar a los órganos de la Administración del Estado para mejorar la calidad de atención con que prestan sus servicios a las personas, en caso de que estos así lo soliciten.

5. Llevar un registro de datos, información, índices y estadísticas de atención ciudadana que se obtenga a través de sus canales de atención, además de realizar y publicar estudios sobre dichas materias conforme a la normativa vigente.

6. Las demás funciones y atribuciones que la ley le encomiende.

§2. De la organización y el personal del Servicio

Artículo 7.- De la Organización. El Servicio estará constituido por una Dirección Nacional, con sede en la ciudad de Santiago, y por las Direcciones Regionales, ubicadas en cada una de la Regiones del país.

Cada Dirección Regional estará a cargo de un Director Regional, que será nombrado por el Director Nacional conforme a lo dispuesto en el título VI de la ley Nº19.882.

La red de canales presenciales del Servicio estará conformada por las Oficinas de Atención Ciudadana, las que estarán ubicadas en los lugares que determine el Director Nacional, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9, número 5, de la presente ley. Cada una de ellas estará a cargo del funcionario que designe el Director Regional con competencia en la región donde ésta se encuentre.

La organización interna del Servicio, las denominaciones y distribución temática que correspondan a cada una de las unidades que sean establecidas, serán determinadas por resolución del Director Nacional, de conformidad a lo establecido en el decreto con fuerza de ley Nº1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Artículo 8.- Del Director Nacional del Servicio. La dirección superior, organización y administración del Servicio Nacional de Atención Ciudadana corresponderán al Director Nacional, el que será seleccionado, designado y evaluado de conformidad al título VI de la ley Nº19.882.

El Director será el jefe superior del servicio y tendrá su representación judicial y extrajudicial. Con todo, en el ámbito judicial no podrá designar árbitros arbitradores ni otorgarles sus facultades a los que sean de derecho.

Artículo 9.- Atribuciones. El Director Nacional contará con las atribuciones propias de un jefe de servicio, y le corresponderá especialmente:

1. Suscribir convenios a los que hacen referencia los artículos 20 y siguientes de la presente ley;

2. Establecer e implementar los estándares y modalidades que deberán observar los canales de atención señalados en el párrafo 1° del Título III de la presente ley. En este sentido, el Director estará facultado para establecer modalidades de atención preferencial en beneficio de determinadas personas, tales como adultos mayores, embarazadas o personas con discapacidad;

3. Establecer la organización interna del Servicio y determinar las denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las unidades establecidas para el cumplimiento de sus funciones, con sujeción a la planta y la dotación máxima de personal, de conformidad a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 7 de la presente ley.

4. Establecer el horario de atención de público de los canales de atención del Servicio;

5. Crear o suprimir canales de atención, cuando las necesidades de las personas así lo requieran y exista disponibilidad presupuestaria para ello;

6. Celebrar y ejecutar toda clase de actos y contratos, nominados o innominados, respecto de toda clase de bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, sin sujeción a otros requisitos que los establecidos por la ley;

7. Celebrar convenios con organismos públicos y privados para realizar tareas de apoyo en la tramitación e información respecto de las prestaciones y servicios inherentes a la competencia del Servicio, incluida las labores de recepción y realización de los pagos mencionados en el numeral 2 del artículo 6;

8. Ejecutar el presupuesto anual del Servicio, administrar los recursos y bienes de que dispone y velar por su inversión, uso y conservación de acuerdo con las normas que rigen la materia;

9. Celebrar, de acuerdo con las disposiciones legales que rigen la materia, contratos de prestación de servicios a honorarios, con personas naturales o jurídicas, para la ejecución de labores específicas;

10. Asesorar e informar al Ministro de Hacienda en materias relacionadas con sus funciones, y

11. Las demás que le otorguen las leyes.

Artículo 10.- Sobre la obtención de datos e información de otros organismos públicos para el ejercicio de las funciones de ChileAtiende. El Servicio estará facultado para solicitar a los organismos públicos los datos personales y la información necesaria para el cumplimiento de las labores que le han sido encomendadas, mediante la suscripción de los convenios contemplados en el Título III de esta ley, y realizar el tratamiento de los mencionados datos. Tales organismos deberán proporcionar los datos personales y antecedentes necesarios para dicho efecto.

Por su parte, sin perjuicio de las obligaciones de confidencialidad y reserva que regulan al Instituto de Previsión Social, al Servicio de Impuestos Internos y a otros servicios públicos respecto de los datos e información que éstos manejan, dichas entidades quedan expresamente facultadas para compartir con ChileAtiende los datos e información que se acuerde en los convenios respectivos, y que sean necesarios para que este último pueda cumplir con las funciones establecidas en la presente ley.

El Servicio sólo podrá solicitar los datos e información que se menciona en los incisos anteriores en la medida que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las funciones que le encomienda la presente ley, y en el marco de los convenios que suscriba, según lo dispuesto en el Título III. Tales convenios deberán indicar precisamente la información que se entregará a ChileAtiende.

Los datos e informaciones de otros organismos públicos que obtenga el Servicio, deberá utilizarlos únicamente para el fin que ha sido solicitado y deberá ser mantenidos en reserva de conformidad a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley.

Artículo 11.- Obligación de reserva. El personal del Servicio deberá guardar reserva y secreto absoluto de los datos personales y de las informaciones de las cuales tome conocimiento en el cumplimiento de sus labores, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deba proporcionar. Asimismo, deberá abstenerse de usar dicha información en beneficio propio o de terceros.

Para efectos de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 125 de la ley N°18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, se estimará que los hechos que configuren infracciones al inciso anterior vulneran gravemente el principio de probidad administrativa, sin perjuicio de las demás sanciones y responsabilidades que procedan, en conformidad a la ley.

A los funcionarios de otros órganos de la Administración del Estado que asuman funciones del Servicio, en virtud de lo indicado en el inciso tercero del artículo 19 de la presente ley, les será aplicable lo dispuesto en este precepto.

Artículo 12.- Ministro de Fe. En aquellos casos en que, para la prestación de servicios a las personas, las leyes que regulen a los órganos de la

Administración del Estado que encomienden labores a ChileAtiende requieran de la certificación de un Ministro de Fe, actuará con este carácter el funcionario del Servicio que nominativa y expresamente autorice el Director Nacional. Para estos efectos la labor de certificación deberá ser expresamente encomendada y no podrá, en caso alguno, abarcar el ejercicio de facultades fiscalizadoras propias de los órganos suscriptores de los convenios.

En los convenios que los órganos de la Administración del Estado suscriban con el Servicio, deberán dejarse claramente establecidos los casos en que será necesaria la certificación de un Ministro de Fe, quien deberá observar las directrices e instrucciones impartidas para esta labor por el órgano respectivo.

§3. Del financiamiento del Servicio

Artículo 13.- Del patrimonio del Servicio. El Servicio Nacional de Atención Ciudadana dispondrá de los siguientes recursos:

a) Los recursos considerados en la Ley de Presupuestos de la Nación;

b) Los bienes muebles e inmuebles, corporales o incorporales, que adquiera a cualquier título y los frutos derivados de tales bienes;

c) Las donaciones que se le hagan y las herencias y legados que acepte, lo que deberá hacer con beneficio de inventario. Dichas donaciones y asignaciones hereditarias estarán exentas de toda clase de impuestos y de todo gravamen o pago que les afecten. Las donaciones no requerirán del trámite de insinuación;

d) Los demás ingresos que generen sus propias operaciones y aquellos que legalmente le correspondan;

e) Los aportes de la cooperación internacional que reciba a cualquier título, y

f) Otros recursos otorgados por leyes generales o especiales.

TÍTULO III.

DE LOS CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

§1. De los canales de atención ciudadana del Servicio

Artículo 14.- De la Red de canales de atención ciudadana. El Servicio mantendrá y administrará una red de canales de atención a través de los que se prestarán los servicios a que se refiere el artículo 6, N°2 de la presente ley. Los canales que establece esta ley otorgarán atención presencial o no presencial.

Artículo 15.- De los canales de atención presencial. El Servicio mantendrá una red de Oficinas de Atención Ciudadana que otorgarán atención presencial a las personas. Dichas oficinas se encontrarán ubicadas en los lugares que el Director Nacional del Servicio determine.

Asimismo, el Servicio estará facultado para operar una red de canales de atención presencial móviles, a fin de poder atender a las personas en localidades alejadas donde no se encuentre instalada una Oficina de Atención Ciudadana.

Artículo 16.- De los canales de atención no presencial. El Servicio podrá además establecer los canales de atención no presenciales que estime pertinentes para prestar los servicios a que se refiere el artículo 6, N°2 de la presente ley. Estos canales podrán incluir, entre otros, el uso de centrales telefónicas y establecimiento de canales electrónicos.

§2. Del uso de los canales de atención

Artículo 17.- De los convenios. Con el objeto de prestar una mejor atención a la ciudadanía, los órganos de la Administración del Estado podrán suscribir con el Servicio convenios, en virtud de los cuales le encomendarán a ChileAtiende la prestación de determinados servicios, de aquellos contemplados en el artículo 6, N°2 de la presente ley, mediante los canales de atención señalados en este Título. Dichos convenios regularán la forma en que se ejercerán las facultades y obligaciones que nacen para las partes con la suscripción de estos acuerdos.

Sobre la base de criterios de buen servicio, eficiencia y eficacia, el Servicio podrá solicitar a determinados órganos de la Administración del Estado suscribir los convenios indicados en el inciso precedente. El órgano podrá negarse, informándolo así al Director Nacional del Servicio, mediante oficio que deberá contener los fundamentos de su negativa, especialmente los que se refieran a aspectos técnicos.

Artículo 18.- Ampliación de red de atención de los órganos de la Administración del Estado. Deberán los órganos de la Administración del Estado, al momento de analizar la ampliación de su propia red de atención, estudiar previamente la posibilidad de que sus servicios a la ciudadanía sean prestados a través de los canales a que se refiere el párrafo 1° del Título III de la presente ley. Si dicho órgano descarta el uso de los canales de atención proporcionados por el Servicio, deberá exponer las razones de dicha decisión, comunicándolas al Ministro de Hacienda.

Artículo 19.- Convenios para extensión de canales presenciales de atención. El Servicio podrá suscribir con los órganos de la Administración del Estado convenios que permitan otorgar las prestaciones a que se refiere el artículo 6 N°2, en dependencias de dichos órganos.

Para lo anterior, celebrarán convenios que permitan al Servicio instalar módulos de atención en dependencias de otro órgano de la Administración del Estado, en los que prestarán servicios el personal de ChileAtiende que sea destinado a esas labores.

Por otra parte, no resultando procedente lo dispuesto en el inciso anterior, se podrán celebrar convenios con órganos de la Administración del Estado que tengan presencia en lugares donde el Servicio no cuente con un canal presencial de atención, asumiendo el primero las funciones del Servicio Nacional de Atención Ciudadana en ese lugar determinado, en los términos que determine el convenio suscrito entre los jefes superiores de dichos servicios, el que será aprobado por decreto supremo del Ministerio de Hacienda, suscrito además por el Ministerio que corresponda, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 38 del decreto con fuerza de ley Nº1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

TÍTULO IV

DE LA RELACIÓN ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA CON OTROS SERVICIOS Y ENTIDADES

Artículo 20.- De la prestación de servicios a otras entidades públicas. Los órganos o entidades de la Administración del Estado excluidas en el artículo 2 de la presente ley, así como los servicios o entidades contempladas en el artículo 2° del Decreto Ley N°1.263, de 1975, Orgánico de Administración Financiera del Estado, podrán suscribir convenios con el Servicio Nacional de Atención Ciudadana para:

a) Prestar sus servicios a las personas a través de los canales de atención a que se refiere el párrafo 1° del Título III de la presente ley, y

b) Suscribir cualquier clase de convenio cuyo propósito sea mejorar la calidad en la prestación de sus servicios.

TITULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 21.- Reglamentos. El Ministerio de Hacienda establecerá en un reglamento los formatos generales, criterios de suscripción, y demás características que deberán cumplir los convenios a que se refiere el artículo 17. Asimismo, a través de dicho Ministerio se dictará los demás reglamentos necesarios para la correcta aplicación de la presente ley.

Artículo 22.- Fecha de presentación. Para el cómputo de plazos, las consultas, solicitudes y reclamos y, en general, cualquier otro servicio de atención a la ciudadanía que ChileAtiende preste en virtud de los convenios suscritos con los órganos de la Administración del Estado, de conformidad a esta ley, se entenderán presentadas para todos los efectos legales, en la fecha en que fueron debidamente ingresadas a través de los canales de Atención Ciudadana del Servicio.

Artículo 23.- Introdúzcase las siguientes modificaciones en la ley N°20.255 sobre Reforma Previsional:

1) Modifícase el Artículo 55, del modo siguiente: numeral 7° por el siguiente numeral, nuevo:

i) Sustitúyese el numeral 7° por el siguiente:

“7. Celebrar convenios con entidades o personas jurídicas, de derecho público o privado, tengan o no fines de lucro, que administren prestaciones de seguridad social, con el objeto de que las oficinas pertenecientes a la Red de Atención Previsional Integral puedan prestar servicios a éstas en los términos señalados en el artículo 62 de esta ley. Los precios y modalidades de pago de los servicios que se presten serán fijados por decreto supremo conjunto emanado de los Ministerios del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda.”

ii) Agrégase un nuevo numeral 10:

“10. Administrar los regímenes previsionales que tenía a su cargo la Ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional y demás funciones de ésta.”

2) Sustitúyese el título del Párrafo séptimo de la ley N° 20.255, “De los Centros de Atención Previsional Integral” por “De la Red de Atención Previsional Integral”.

3) Reemplácese el Artículo 60, por el siguiente Artículo 60, nuevo:

“Artículo 60.- El Instituto de Previsión Social contará con una Red de Atención Previsional Integral, con el objeto de otorgar la prestación de servicios de información y tramitación en materias previsionales, así como el pago de beneficios a los usuarios del sistema previsional, facilitando el ejercicio de los derechos que les correspondan.

La red de Atención Previsional Integral estará constituida por las instituciones públicas o privadas con las que el Instituto suscriba convenios para estos efectos, sin perjuicio de la facultad establecida en la letra d) del artículo 6° del decreto ley N°3.502. Será parte de la citada red el Servicio Nacional de Atención Ciudadana, debiendo el Instituto suscribir con éste los convenios que sean necesarios.”

4) Modifícase el Artículo 61, del siguiente modo:

i) Reemplácese su inciso primero, por el siguiente:

“Artículo 61.- Además de las facultades establecidas en el artículo 55 de la presente ley, el Instituto de Previsión Social directamente, o a través de la Red de Atención Previsional Integral, tendrá las siguientes funciones y atribuciones:”

ii) Reemplácese su numeral 3°, por el siguiente:

“3. Informar y atender las consultas referidas al funcionamiento del Sistema de Pensiones establecido en el decreto ley N° 3.500, de 1980, y del Sistema de Pensiones Solidarias establecido en el Título I de esta ley. Asimismo, estará facultado para recibir y remitir a la Administradora de Fondos de Pensiones que corresponda para su tramitación, las reclamaciones que presenten los afiliados o sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia.”

iii) Reemplácese su numeral 5°, por el siguiente:

“5. Prestar, mediante la Red de Atención Previsional Integral, los servicios que convenga con las entidades o personas jurídicas y para los fines que señala el número 7 del artículo 55 de esta ley.”

5) Introdúcese en el Artículo 62, las siguientes modificaciones:

i) Reemplácese en su inciso primero la expresión “los Centros de Atención Previsional Integral sólo podrán” por “la Red de Atención Previsional Integral podrá”;

ii) Reemplácese la letra b), por la siguiente:

“b) Otorgar las certificaciones que corresponda realizar a dichas entidades o personas jurídicas, y que emita el Instituto Previsión Social.”

Artículo 24.- Reemplázase en el inciso primero del artículo 2° del decreto ley N° 3.502, de 1980, la frase “o con cualquier otro organismo previsional privado.” por “o cualquier otro organismo que integre la Red de Atención Previsional Integral.”.

Artículo 25.- Elimínase en el inciso segundo del artículo 6° de la ley N°18.689, la frase “A lo menos, se establecerá una Dirección Regional en la ciudad de Valparaíso, que tendrá a su cargo los regímenes previsionales que administraba la Ex Caja de Previsión de la Marina Mercante Nacional y mantendrá las actuales funciones de esta última, sin perjuicio de la administración de los regímenes de las otras Cajas de Previsión a que se refiere el artículo 1°; el estatuto establecerá las atribuciones necesarias para que el Director Regional ejerza las funciones antes señaladas.”

Artículo 26.- Elimínase del decreto con fuerza de ley N°17, de 1989, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social el artículo 18; el Título III “De la Dirección Regional de Valparaíso”, y los artículos 19 al 26, contenidos en él.

Articulo 27.- Las disposiciones de los Títulos I, II, III, IV y V de la presente ley entrarán en vigencia a la fecha de iniciación de actividades del Servicio Nacional de Atención Ciudadana, de conformidad a los dispuesto en el artículo primero transitorio.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso anterior, los reglamentos que se dicten en aplicación de esta ley, podrán dictarse a partir de la publicación de la misma.

TITULO VI

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero transitorio.- Facúltese al Presidente de la República para que establezca, dentro del plazo de un año contado desde la publicación de

la presente ley, mediante uno o más decretos con fuerza de ley expedidos por intermedio del Ministerio de Hacienda, los que deberán ser también suscritos por el Ministro del Trabajo y Previsión Social, las siguientes materias:

a) Fijar la planta de personal del Servicio Nacional de Atención Ciudadana. El encasillamiento en esta planta, cuando corresponda, sólo incluirá personal titular proveniente del Instituto de Previsión Social.

Fijar, además, la dotación máxima de personal del Servicio Nacional de Atención Ciudadana.

b) Dictar las normas necesarias para la adecuada estructuración y funcionamiento de la planta que fije, y en especial, el número de cargos, los requisitos para el desempeño de los mismos, sus denominaciones, los cargos que tendrán la calidad de exclusiva confianza y de carrera, los niveles jerárquicos para aplicación del título VI de la Ley N°19.882, y los niveles jerárquicos para la aplicación del artículo 8º del decreto con fuerza de ley N° 29, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.834. Además, establecerá las normas de encasillamiento del personal en la planta que fije.

Los requisitos para el desempeño de los cargos que se establezcan en el ejercicio de esta facultad no serán exigibles para efectos del encasillamiento respecto de los funcionarios titulares de planta y a contrata en servicio a la fecha de entrada en vigencia del o de los respectivos decretos con fuerza de ley. Asimismo, a los funcionarios a contrata en servicio a la fecha de vigencia del o de los respectivos decretos con fuerza de ley, y a aquellos cuyos contratos se prorroguen en las mismas condiciones, no les serán exigibles los requisitos que se establezcan en los decretos con fuerza de ley correspondientes.

c) Determinar la fecha de entrada en vigencia de la planta que se cree conforme a este artículo y de los encasillamientos que se practiquen.

d) Disponer el traspaso de funcionarios de planta y a contrata que a la fecha de publicación de esta ley se desempeñen bajo la supervisión de la Subdirección de Servicios al Cliente y de las Direcciones Regionales del Instituto de Previsión Social. El traspaso del personal, y de los cargos que sirve, se efectuará en la misma calidad jurídica y grado que tenían a la fecha del traspaso. De igual modo, traspasará los recursos presupuestarios que se liberen por este hecho.

e) Disponer el traspaso de hasta ciento veinte funcionarios de planta o a contrata, que a la fecha de publicación de la presente ley se desempeñen en distintos Departamentos o Divisiones del Instituto de Previsión Social, que no pertenezcan a la Subdirección mencionada en el literal anterior, en los mismo términos del literal anterior. Al efecto, traspasará los recursos presupuestarios que se liberen por este hecho.

Los funcionarios traspasados que mantengan la calidad de exclusiva confianza que hayan sido seleccionados conforme el procedimiento del Título VI de la ley N°19.882, seguirán afectos a las normas que les fueron aplicables a la fecha del traspaso, hasta que se llame a un nuevo concurso

en el Servicio. Del mismo modo, los funcionarios designados según el artículo 8°del decreto con fuerza de ley N° 29 del Ministerio de Hacienda, de 2005, conservarán dicha calidad hasta completar su período de nombramiento. Con todo, lo dispuesto en este inciso no será aplicable al funcionario a que se refiere el artículo segundo transitorio de la presente ley.

En el o los respectivos decretos con fuerza de ley, que se dicten en virtud de lo dispuesto en la letras d) y e), se determinará el número de funcionarios que serán traspasados por estamento y calidad jurídica, estableciéndose además el plazo en que se llevará a cabo este proceso de conformidad a las etapas establecidas en el artículo primero transitorio. La individualización del personal traspasado se efectuará mediante resoluciones del Subsecretario de Hacienda, suscritas además por el Director del Instituto de Previsión Social.

Los cargos de que eran titulares los funcionarios traspasados se suprimirán de pleno derecho en la planta de personal del Instituto de Previsión Social fijada en el decreto con fuerza de ley N°4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, una vez que la resolución a que se refiere el párrafo siguiente se encuentre totalmente tramitada.

f) En el evento que antes de la dictación de la resolución mencionada en el literal e) precedente, quede vacante por cualquier causa un cargo cuyo titular se encontrare entre los funcionarios a traspasar, dicho cargo pasará a integrar la planta de personal del Servicio Nacional de Atención Ciudadana y se suprimirá de pleno derecho de la planta de personal del Instituto de Previsión Social. Asimismo, si a la fecha antes mencionada ha cesado en funciones un funcionario a contrata a traspasar, el cargo pasará a integrar la dotación máxima de personal del Servicio Nacional de Atención Ciudadana, rebajándose en el mismo número la dotación correspondiente al Instituto de Previsión Social.

g) Disminuir la dotación máxima de personal del Instituto de Previsión Social, como consecuencia de los traspasos que se efectúen con arreglo a esta ley.

h) Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo segundo de la letra a) y la letra f) de este artículo, no se podrá modificar la suma total de las dotaciones máximas de personal, en su conjunto, fijadas en la ley de presupuesto del año en que se ejerza la facultad, respecto de las instituciones afectas a la fijación de plantas y encasillamiento del personal, sin perjuicio de la creación de hasta 8 cargos adicionales.

i) Dictar las normas para la aplicación de las remuneraciones variables, tales como la contemplada en la ley N°19.553, considerando tanto la situación transitoria como en régimen.

j) Determinar la fecha de inicio de las actividades del Servicio Nacional de Atención Ciudadana, a partir de la cual se comenzará a contar un período máximo de dos años para su implementación. Durante dicha etapa, el Instituto de Previsión Social y ChileAtiende podrán realizar mancomunadamente procesos administrativos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 5° del decreto con fuerza de ley Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio

Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575.

k) Determinar la supresión de las Direcciones Regionales y los Centros de Atención Previsional Integral de la estructura orgánica del Instituto de Previsión Social y la fecha en que aquello se hará efectivo.

l) Modificar la planta de personal del Instituto de Previsión Social, en atención a los traspasos de personal que se efectúen de conformidad a este artículo, e introduciendo las demás modificaciones que resulten pertinentes.

m) El uso de las facultades señaladas en este artículo, quedará sujeto a las siguientes restricciones respecto del personal al que afecte:

1. No podrá tener como consecuencia ni ser considerado como causal de término de servicios, supresión de cargos, cese de funciones o término de la relación laboral del personal traspasado;

2. No podrá significar pérdida del empleo, disminución de remuneraciones ni modificación de derechos previsionales del personal traspasado. Tampoco podrá importar cambio de la residencia habitual de los funcionarios fuera de la región en que estén prestando servicios, salvo con su consentimiento, y

3. Cualquier diferencia de remuneraciones deberá ser pagada por planilla suplementaria, la que 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.

Los funcionarios traspasados y encasillados, cuando corresponda, conservarán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, como también el tiempo computable para dicho reconocimiento, cuando corresponda.

Artículo segundo transitorio.- A partir de la fecha de publicación de la presente ley, el Presidente de la República nombrará, transitoria y provisionalmente, como Director Nacional del Servicio Nacional de Atención Ciudadana grado 1C de la Escala Única de Sueldos, al funcionario que a dicha fecha sea titular del cargo de Subdirector de Clientes grado 1C de la Escala Única de Sueldos, de la planta directiva de personal del Instituto de Previsión Social, quien asumirá de inmediato y en tanto no se nombre al Director Nacional titular de ChileAtiende conforme el Título VI de la ley N°19.882. A contar de la publicación de la presente ley, se suprimirá el cargo de Subdirector de Clientes de la planta de personal del Instituto de Previsión Social.

Mientras no se nombre al Director Nacional titular de ChileAtiende, conforme lo señalado en el inciso anterior, la remuneración del Subdirector Atención Clientes grado 1C de la Escala única de Sueldos, se financiará con cargo al presupuesto de la Subsecretaría de Hacienda. 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 pudiere financiar con dichos recursos.

Artículo tercero transitorio.- Los funcionarios del Instituto de Previsión Social que sean traspasados a ChileAtiende y que, a la fecha del traspaso, se encuentren afiliados al servicio de bienestar de dicho Instituto, continuarán afiliados a aquél, a menos que expresamente manifiesten lo contrario. Dichos funcionarios podrán permanecer afiliados al servicio de bienestar del Instituto de Previsión Social en tanto no se cree un servicio de bienestar en el Servicio de Atención Ciudadana. Con todo, si este último se creare, el personal en referencia podrá continuar afiliado al servicio de bienestar del Instituto hasta por tres años, contados desde la creación de la nueva entidad de bienestar.

Los funcionarios traspasados a los que alude el inciso anterior que, sin solución de continuidad, se afilien al servicio de bienestar de ChileAtiende, comenzarán a gozar inmediatamente de todos los beneficios de bienestar social otorgados por éste, sin que deban esperar el cumplimiento de un plazo para estos efectos.

Los funcionarios que ingresen a prestar servicios a ChileAtiende y que cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente, podrán afiliarse al servicio de bienestar del Instituto de Previsión Social en los términos señalados en el inciso primero.

Artículo cuarto transitorio.- Los convenios suscritos entre el Instituto de Previsión Social y órganos de la Administración del Estado en el marco del Proyecto “ChileAtiende” y que se encuentren vigentes a la fecha de inicio de actividades del Servicio Nacional de Atención Ciudadana, se entenderán traspasados a éste para todos los efectos legales.

Artículo quinto transitorio.- Los bienes muebles e inmuebles de dominio del Instituto de Previsión Social que a la fecha de publicación de esta ley tenga destinados para el cumplimiento de las funciones de la Subdirección de Servicios al Cliente y de las Direcciones Regionales del Instituto de Previsión Social se transferirán, mediante resolución, al Servicio de Atención Ciudadana. Mediante resolución de dicho Instituto se singularizarán los bienes podrán ser transferidos, la que deberá ser visada por la Dirección de Presupuesto. Con el mérito de dicha resolución se practicarán las anotaciones e inscripciones en el correspondiente registro.

Artículo sexto transitorio.- Mediante una resolución del Director Nacional de Instituto se individualizarán los contratos de arriendo, comodato, usufructo y otros, sobre bienes muebles e inmuebles suscritos por el Instituto de Previsión Social, que estén destinados al uso de las Direcciones Regionales y los Centros de Atención Previsional Integral, y que se encuentren vigentes a la fecha de inicio de actividades del Servicio de Atención Ciudadana, los que serán traspasado a este último. Respecto de estos contratos, se entenderá que ChileAtiende será el sucesor del Instituto de Previsión Social para todos los efectos legales y contractuales.

Los contratos mencionados en el inciso anterior mantendrán vigentes todas las cláusulas que a la fecha de inicio de actividades del Servicio de Atención Ciudadana se encontraran vigentes. Asimismo, en relación al plazo del contrato, éste deberá prolongarse por el tiempo que reste, salvo que se faculte a los contratantes a prorrogar la duración de éste, caso en el cual se estará a lo que decidan las partes.

Artículo séptimo transitorio.- El Presidente de la República, por decreto expedido por intermedio del Ministerio de Hacienda, conformará el primer presupuesto del Servicio Nacional de Atención Ciudadana y traspasará a él los recursos presupuestarios que correspondan desde el Instituto de Previsión Social, para que cumpla sus funciones, pudiendo al efecto crear, suprimir o modificar los capítulos, programas, ítems, asignaciones y glosas presupuestarias que sean pertinentes. También este traspaso incluirá los recursos que financiaban el cargo a que se refiere el artículo segundo transitorio.

Artículo octavo transitorio.- El mayor gasto que se derive del ejercicio de la facultad del artículo primero transitorio de la presente ley, considerando su efecto año completo, no podrá exceder de la cantidad de $ 433.952 miles.

Artículo noveno transitorio.- El mayor gasto fiscal que signifique la aplicación de esta ley en su primer año de vigencia, se financiará con cargo a los recursos que se le transfieran al Servicio Nacional de Atención Ciudadana, de conformidad con lo dispuesto en el artículo séptimo transitorio. 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 dichos recursos. En los años siguientes, los recursos serán provistos en las respectivas leyes de presupuesto.”.

Tratado y acordado, según consta en el acta correspondiente a las sesiones de fecha 8 y 15 de octubre, 19 de noviembre, y 3 y 10 de diciembre del año en curso, con la asistencia de los señores Becker, don Germán; Browne, don Pedro; Campos, don Cristián; Cerda, don Eduardo; Estay, don Enrique; Farías, don Ramón; Hoffmann, doña María José; Lemus, don Luis; Morales, don Celso; Ojeda, don Sergio; Rosales, don Joel; Schilling, don Marcelo; y Ward, don Felipe. Participó también el señor Sauerbaum, don Frank.

Sala de la Comisión, a 13 de diciembre de 2013.

