MENSAJE DE S.E. EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA CON EL QUE INICIA UN PROYECTO DE LEY QUE ESTABLECE UN SISTEMA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS Y CREA EL SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA, CHILEATIENDE.

SANTIAGO, 03 de septiembre de 2013.-

M E N S A J E Nº 197-361/

Honorable Cámara de Diputados:

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

Tengo el honor de someter a vuestra consideración un proyecto de ley que establece un sistema de atención a las personas y crea el Servicio Nacional de Atención Ciudadana, ChileAtiende.

I. ANTECEDENTES

1. Insuficiencia del actual modelo de atención ciudadana

El Estado se encuentra al servicio de la persona humana. Consecuentemente, los órganos de la Administración del Estado deben atender las necesidades públicas en forma continua y permanente.

Lo expuesto, implica que el Estado debe proveer servicios públicos de calidad que cuenten con la mayor cobertura territorial posible, a fin de poder responder a las necesidades públicas en forma real, siendo estos servicios asequibles a todos los habitantes del país.

Atendido lo anterior, y no obstante los permanentes esfuerzos llevados a cabo durante las últimas décadas para mejorar sus servicios, la actuación del Estado en estas

materias sigue siendo insuficiente. En efecto, si se observan los estudios de opinión pública en torno a la atención ciudadana, aún existe una percepción negativa en esta materia, cuestión que nos invita a reflexionar acerca de qué es lo que debemos mejorar.

Así, por ejemplo, la Tercera Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos, publicada el 2011 por la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas y de la Probidad y Transparencia Administrativa, señala que un 77% de las personas encuestadas en dicho estudio no cree que todos los chilenos sean atendidos de la misma forma en los servicios públicos. Asimismo, el 59% de los encuestados considera que no se respeta el derecho a recibir una buena atención por parte de los órganos de la Administración del Estado.

Los resultados de la encuesta citada son esperables, si se considera la forma tradicional en que el Estado le ha prestado servicio a las personas: cada organismo suele contar con sus propios canales de atención, cuestión que conlleva a que, para acceder a los distintos servicios, beneficios o prestaciones, los interesados deben asistir a distintas oficinas y dependencias, las que no siempre se encuentran en un lugar cercano al de su residencia o de su trabajo. Dicha situación desemboca en que las personas deban incurrir en diversos costos, tales como el tiempo destinado a realizar dichos trámites y los gastos asociados al pago de movilización para concurrir hasta aquellas oficinas, situación que se torna más compleja si se ven obligados a desplazarse desde la oficina de un servicio a la de otro para lograr hacer sus trámites.

En otras palabras, esta estructura atomizada de atención importa, en los hechos, el establecimiento de barreras de acceso de las personas a prestaciones de servicios: no todos los potenciales beneficiarios tienen el tiempo y/o el dinero necesario para concurrir ante los distintos órganos públicos y efectuar todos los trámites que se precisan para poder obtener un determinado beneficio o prestación.

El problema descrito precedentemente es especialmente perjudicial para las personas que viven en regiones y aquellas personas de más bajos recursos que viven alejadas de los centros urbanos. En dichas situaciones, un número relevante de personas deben viajar durante horas para poder realizar sus trámites, incurriendo en gastos de transporte que, en muchas ocasiones, no pueden costear. En otras palabras, los más afectados por esta situación de hecho son los habitantes de nuestras regiones y las personas más vulnerables de nuestro país, cuestión que va en clara tensión con el deber constitucional que tienen 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 del territorio nacional.

A la circunstancia antes descrita se añade el problema que enfrentan las personas al intentar saber qué órgano de la Administración del Estado otorga determinada prestación o beneficio y cuáles son los requisitos necesarios para poder solicitarlos. Este es un problema real que un gran número de personas enfrenta día a día. Así lo refleja la Tercera Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos citada anteriormente: ésta nos revela que un 52% de las personas encuestadas consideran que no es sencillo acceder a la información disponible sobre las prestaciones que realizan los servicios públicos. Estas dificultades en el acceso a la información llevan a que, en muchas ocasiones, personas que podrían ser beneficiarias de alguna prestación estatal no la soliciten o no accedan a ella por mero desconocimiento.

2. La experiencia internacional

Para hacer frente a esta clase de problemas, la experiencia internacional más avanzada en materia de modernización del Estado ha tendido a implementar redes multiservicio de atención, conocidas como “one-stop shops”.

Se ha prestado particular atención a la experiencia del Gobierno Canadiense a través de “Service Canada”, programa que ha establecido un canal multiservicios que

permite acceder a una serie de beneficios, programas y otras prestaciones otorgadas por las agencias gubernamentales de dicho país, tanto a través de canales presenciales,como de atención telefónica e internet.

En lo concerniente al desarrollo de plataformas de atención web, se han tenido como modelos, entre otros, el portal “e-Citizen”, del gobierno de Singapur, y el portal “gov.uk” del Reino Unido. Dichos sitios permiten acceder en un único lugar a la información sobre servicios estatales, mediante el uso de buscadores y de directorios relacionados con los hechos de vida de los ciudadanos y/o según sus áreas de interés.

3. El programa “ChileAtiende”

Motivado por el diagnóstico antes señalado y la experiencia internacional mencionada, este Gobierno lanzó a comienzos del año 2012 el Programa “ChileAtiende”, el que consiste en el establecimiento de una **red multicanal y multiservicios que permite a las personas realizar variados trámites y acceder a beneficios e información de diversos servicios públicos en un sólo lugar**.

El objetivo de este programa es acercar el Estado a los ciudadanos, poniendo a disposición de ellos su información y servicios en forma más simple y cercana, con atención de calidad, en donde las personas puedan contar con tiempos de espera razonables, sean atendidos de forma deferente y puedan obtener respuestas y soluciones a sus problemas.

Hasta esta fecha, “ChileAtiende” cuenta con tres canales de atención ciudadana: una red de sucursales; un *Call Center*; y canales digitales (un portal web y empleo de redes sociales) que centralizan toda la información de trámites, servicios y beneficios entregados por el Estado, con un formato y lenguaje sencillo de comprender.

De tal modo, a nivel de sucursales, esta red cuenta con más de 190 puntos de atención a lo largo de todo el país, lo que ha permitido ampliar la cobertura a más de **155 trámites y**

beneficios de diversas instituciones en los puntos de atención “ChileAtiende”. Gracias a la extensión de dicha red, actualmente se cuenta con puntos de atención presencial en 189 comunas del país, en donde habitan actualmente más del **75% de nuestros compatriotas**.

En lo que concierne a los canales digitales, se cuenta con el portal web www.chileatiende.cl, donde se entrega información, en un lenguaje sencillo y comprensible, sobre más de 2.200 trámites y servicios del Estado para que las personas puedan informarse fácilmente y sin necesidad de concurrir a una oficina. Adicionalmente, dicho portal da acceso a trámites que ya han sido digitalizados, los que a la fecha suman más de 500.

Por otra parte, también se cuenta con un equipo de redes sociales, con cuentas en Twitter y Facebook, que permite responder, en tiempo real, las consultas que hacen las personas en lo relativo a programas, servicios y beneficios del Estado.

Por último, en lo que se refiere al *Call Center*, las personas ahora pueden, a través de un número telefónico único (101), acceder a orientación sobre los trámites adheridos a la red presencial “ChileAtiende”, así como también a más de 30 servicios telefónicos de diversas instituciones del Estado, en áreas como salud, educación y vivienda.

Hasta la fecha, este programa de atención a las personas ha registrado más de 20 millones de atenciones y se estima que los usuarios de la red han ahorrado un total de 4 millones de horas anuales al verse reducidos los tiempos de espera y de traslado.

Lo anterior ha permitido simplificar los trámites que deben realizar las personas, poniéndose el Estado al servicio de los ciudadanos, en un intento de mejorar también su calidad de vida. Asimismo, este programa ha aumentado la cobertura de atención en las regiones de nuestro país y otorgado acceso a los servicios del Estado en localidades tan alejadas como Porvenir, Taltal, Putre, Cochrane o Chile Chico, por mencionar algunas.

De esta manera, este programa ha tenido un impacto mayor en zonas rurales y alejadas de las grandes urbes, que es justamente lo que la ciudadanía requiere cuando pide un Estado más cercano y al servicio de las personas.

La red indicada actualmente cuenta con más de 23 instituciones asociadas, tales como el Instituto de Previsión Social, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, el Ministerio de Educación o la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas, y se encuentra en un rápido proceso de expansión, con la idea de incrementar continuamente la cantidad y la calidad de los servicios ofrecidos.

No obstante, la ampliación de la red no se ha restringido a la Administración del Estado. Para los ciudadanos, el Estado es uno solo, por lo que se han hecho esfuerzos por integrar a otros poderes del Estado. Así ocurrió a finales de julio pasado, cuando se suscribió un convenio con el Poder Judicial con miras a que el programa "ChileAtiende" le preste servicios de información, cuestión que ha sido muy valorada por dicho Poder del Estado. En efecto, tal como lo ha expresado el Sr. Presidente de la Excelentísima Corte Suprema de Justicia, don Rubén Ballesteros, la inclusión del Poder Judicial al programa "ChileAtiende" *"...es muy importante, ya que nos permite facilitar el acceso a la justicia a las personas, informarles acerca de sus derechos y obligaciones y brindar orientación e información que les permita acceder a una mejor justicia"* (Ballesteros, Rubén, `Poder Judicial y ChileAtiende: Romper con las barreras y facilitar el acceso a la justicia', *Diario El Mercurio*, 3 de agosto de 2013, Cuerpo A, página 2).

En suma, este programa impulsa una revolución en la forma en que se brindan los servicios públicos a las personas, en la forma en que gobernantes y gobernados se relacionan, expande de forma significativa el alcance de los canales de atención del Estado y supone una política de Estado que pretende proyectarse más allá de esta Administración, porque los efectos beneficiosos para la población hacen pensar firmemente que ésta es la línea en la que hay que seguir avanzando. Esto ha quedado demostrado no sólo por el uso

que la ciudadanía ha dado a la red de “ChileAtiende”, sino que también por las mediciones de satisfacción de los usuarios de la red. Es así como un estudio de satisfacción de marzo de 2013 realizado por la empresa IPSOS LOYALTY por encargo del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, arrojó resultados que indican un alto grado de satisfacción. Así, por ejemplo, para el caso de los canales de atención presencial, el 80% de las 3.122 personas encuestadas calificaron con nota “7.0” su grado de satisfacción con los servicios recibidos por “ChileAtiende”, siendo la buena atención y la rapidez de la atención los factores que más influyeron en dicha calificación. Asimismo, el 92% de dichos encuestados estuvieron “de acuerdo” o “muy de acuerdo” en considerar que los trámites se realizaban de forma más simple y de mejor manera en “ChileAtiende” en comparación con la forma tradicional de recibir prestaciones del Estado. Además, el 94% de las mismas personas se encontraban “muy de acuerdo” o “de acuerdo” con la afirmación que indicaba que la posibilidad de hacer múltiples trámites en “ChileAtiende” les hacía la vida más fácil.

4. La necesidad de avanzar en la institucionalización del programa “ChileAtiende”

Sin perjuicio de los elocuentes avances que este programa ha significado en la atención de las personas y en la forma en que éstas se relacionan con la Administración del Estado, este Gobierno estima necesario avanzar en la institucionalización de esta iniciativa con miras a proyectar este modelo. De esta manera, pretendemos potenciar aún más la cobertura territorial de “ChileAtiende” en nuestras regiones, permitiendo disminuir los costos de traslado y el tiempo empleado por las personas, y crear un órgano que constantemente esté pensando en la forma de mejorar la atención al público por parte de los servicios estatales.

Actualmente, este programa es llevado adelante por el Instituto de Previsión Social, institución que, con el apoyo del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, ha desempeñado un trabajo digno de elogio. No

obstante, este programa se ha expandido de tal manera que su magnitud requiere de una institución especializada en la atención a las personas, mientras que el Instituto de Previsión Social necesita enfocar todas sus energías en el rol que le encomendó la Ley Nº 20.255 sobre Reforma Previsional.

Por esto, se estima necesario separar este programa de dicha institución, de manera de darle a "ChileAtiende" la capacidad de seguir desarrollándose en beneficio de la ciudadanía y a la vez mantener en el Instituto de Previsión Social las potestades y medios que requiere para el cumplimiento de sus funciones y fines. En otras palabras, la creación de una institución independiente, permite que el Instituto de Previsión Social pueda orientarse de lleno a sus fines y que éste, al igual que otras entidades, pueda encomendar las labores de atención a público al nuevo servicio que se pretende crear.

La creación de dicha institucionalidad es lo que pasamos a describir a continuación.

II. IDEAS MATRICES DEL PROYECTO

1. Creación de un sistema de atención ciudadana de calidad, que simplifique y agilice la prestación de servicios

Detrás de este proyecto de ley se encuentra la idea de potenciar el principio de servicialidad que informa a toda la Administración del Estado, y que se relaciona con que ésta debe estar permanentemente al servicio de la persona humana, dando un especial énfasis en la satisfacción de las necesidades de la población.

También, mediante este proyecto se pretende potenciar la eficiencia, eficacia y la coordinación, principios que rigen la actuación de los órganos de la Administración, y que son absolutamente aplicables a la forma en que éstos deben prestar sus servicios de atención a las personas. A raíz de la creación de esta red los órganos de la Administración podrían verse beneficiados por ahorros significativos en gastos de mantención y financiamiento de sus propios canales de

atención, como asimismo tener la posibilidad de prestar sus servicios en más localidades del país sin tener que incurrir en inversiones adicionales.

Teniendo estas ideas matrices en mente, el proyecto busca crear un sistema de atención que permita a las personas acceder, en un solo punto, a los servicios, beneficios y prestaciones que otorgan los distintos órganos de la Administración del Estado, sin que las personas necesiten trasladarse entre distintas oficinas, reparticiones del Estado o incluso viajar a capitales regionales o provinciales. En este sentido, esta red de atención operará como una ventanilla de atención de cara al usuario que permite acceder a diversos servicios del Estado. Luego de formulada una solicitud a través de estos canales, el respectivo órgano de la Administración será notificado del requerimiento y procederá a realizar, dentro del ejercicio de sus competencias, los procedimientos internos que son necesarios para otorgar el servicio solicitado.

Por otra parte, cabe destacar que el sistema de atención descrito viene a complementar la función que actualmente ejercen las Oficinas de Información para el público usuario que tienen los órganos de la Administración del Estado (OIRS), entregando más puntos de atención donde las personas pueden recibir información y orientación.

2. Aumento de cobertura de los servicios que presta el Estado en las regiones de nuestro país

Una materia trascendental de este proyecto es expandir la cobertura de la red a las localidades más alejadas del país, poniendo en este sentido un especial énfasis en nuestras regiones. De esta idea matriz surge la necesidad que la red contemple Direcciones Regionales ubicadas en cada una de las capitales regionales del país, para que presten servicio y coordinen el funcionamiento de las oficinas apostadas dentro de su territorio.

La red estará compuesta por distintos canales, entre los cuales encontramos las Oficinas de Atención Ciudadana, oficinas móviles que accederán a los lugares más remotos de nuestro país, centrales de atención telefónica, el portal web www.chileatiende.cl, y otros usos de las tecnologías de la información que sean útiles para cumplir con el objeto de esta ley. Ello permitirá a las personas elegir cuál es el medio que más les acomoda, de conformidad a sus necesidades y circunstancias.

3. Creación del Servicio Nacional de Atención Ciudadana

Para administrar la red de atención propuesta, se hace indispensable la creación de un servicio público especializado en la atención a las personas que lo gestione.

El presente proyecto de ley dispone la creación del Servicio Nacional de Atención Ciudadana, servicio público funcionalmente descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda. Dicho Servicio podrá usar indistintamente su denominación completa o la de “ChileAtiende”.

El Servicio antes indicado tendrá por objeto mantener y administrar el sistema de atención ciudadana a que se refiere el punto 1 anterior. Asimismo, deberá difundir buenas prácticas, que busquen fomentar la calidad de la atención en los órganos de Administración del Estado que prestan servicios a las personas.

Resulta imperioso hacer presente que este servicio estará orientado únicamente a la mejora de la atención de las personas y a la administración de este sistema. Bajo ningún respecto se pretende que este servicio sea un ente fiscalizador de los demás órganos de la Administración del Estado en el ámbito de la atención que ellos presten a la ciudadanía, o que ejerza otras potestades públicas distintas a las atribuidas por la ley para el cumplimiento de su finalidad. En términos coloquiales, “ChileAtiende” será receptor de solicitudes de atención, beneficios y

prestaciones, las que reconducirá al órgano competente para pronunciarse sobre ellas, pudiendo el Servicio responder en base a lo que le informe la entidad correspondiente.

El Servicio estará conformado orgánicamente por una Dirección Nacional, Direcciones Regionales y una Red de Oficinas de Atención Ciudadana.

Para implementar la red de oficinas antes indicadas, se traspasarán al Servicio Nacional de Atención Ciudadana la red de oficinas compuesta por los Centros de Atención Previsional Integral que son administradas por el Instituto de Previsión Social y que actualmente constituyen la columna vertebral del programa “ChileAtiende”. De esta manera, se empleará una red de oficinas que, a la fecha, está en pleno funcionamiento, que cuenta con personal especializado en la atención a público, y que ya tiene una vasta experiencia con el programa “ChileAtiende”.

4. Mantención y fortalecimiento del rol del Instituto de Previsión Social y protección de los derechos de los funcionarios que pasarán desde el Instituto de Protección Social a “ChileAtiende”

Conviene destacar que el presente proyecto en ningún caso modifica la misión del Instituto de Previsión Social, ni su ámbito de acción, ni menos sus responsabilidades.

En este sentido, el Instituto de Previsión Social mantiene la posibilidad de contar con una Red de Atención Previsional Integral, red que podrá incluir dentro de sus oficinas de atención a los canales administrados por el Servicio Nacional de Atención Ciudadana. Asimismo, se faculta al Instituto a entregar sus prestaciones a través de las demás instituciones públicas o privadas con las que éste suscriba convenios para estos efectos.

De esta manera, se asegura que el Instituto siga funcionando y otorgando beneficios de forma normal y permanente.

Por otra parte, creemos que el éxito del programa “ChileAtiende” se debe precisamente a la labor del personal del Instituto de Previsión Social que hasta la fecha ha trabajado en dicha iniciativa: sin ellos, nada de lo que se ha logrado habría sido posible. Por ello, el presente proyecto pone especial atención y preocupación en proteger a dichas personas, que pasarán a formar parte del Servicio Nacional de Atención Ciudadana, de manera tal que mantengan íntegros sus actuales derechos remuneratorios, derechos previsionales, y conserven su asignación de antigüedad reconocida, como también el tiempo computable para dicho reconocimiento. Asimismo, entre las disposiciones transitorias se establece que los funcionarios que pasen a formar parte del nuevo Servicio, y que se encuentren afiliados al servicio de bienestar del Instituto de Previsión Social, podrán continuar afiliados a aquél en tanto “ChileAtiende” no cree su propio servicio de bienestar.

5. Voluntariedad del sistema

Para los órganos de la Administración del Estado, la inclusión de sus trámites dentro del programa “ChileAtiende” será una cuestión eminentemente voluntaria. Para ello, deberán suscribir convenios con el Servicio Nacional de Atención Ciudadana de conformidad a lo que se describe más adelante en el presente Mensaje a raíz del Título III del proyecto de ley.

III. CONTENIDO DEL PROYECTO

El proyecto de ley de atención ciudadana, consta de seis títulos, cuyo contenido general se expone seguidamente:

OBJETO, ÁMBITO DE PLAICACIÓN Y PRINCIPIOS

a. Objeto del proyecto de ley

El proyecto de ley tiene por objeto crear un sistema de atención ciudadana cuyo finalidad es simplificar y agilizar las gestiones que deben realizar las personas ante

los órganos de la Administración del Estado, permitiéndoles acceder en un solo punto a diversos servicios prestados por éstos.

Para llevar a efecto el objeto del proyecto de ley se crea un sistema de atención ciudadana el cual será administrado por el Servicio Nacional de Atención Ciudadana.

b. Ámbito de aplicación

Determinado el objeto, el proyecto señala que éste sistema se aplicará a los órganos de la Administración del Estado señalados en el inciso segundo del artículo 1º 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, 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, las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, los Gobiernos Regionales, las Municipalidades y las empresas públicas creadas por ley.

Las exclusiones mencionadas en el párrafo anterior se relacionan con las características propias de estas entidades. Sin perjuicio de ello, los órganos públicos excluidos o no contemplados en esta ley podrán, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 20 del proyecto, suscribir convenios con “ChileAtiende” para hacer uso de la red de atención que este administra.

c. Principios que rigen la prestación de servicios a las personas

Además de los principios aplicables a todos los órganos de la Administración del Estado, el proyecto de ley establece en su artículo 3° una serie de principios que éstos deberán observar especialmente al atender a personas que requieren información o servicios del Estado.

Dentro de ellos se encuentra el principio de igualdad, de responsabilidad, de celeridad

y de economía procedimental, de impulsión de oficio del procedimiento, y de protección de la vida privada y datos personales.

Especial relevancia presenta, para la labor que este nuevo Servicio realizará, el principio de responsabilidad, que en su concepto puntualiza que serán responsables los órganos de la Administración del Estado de la veracidad, autenticidad y calidad de la información que ellos generen, y que será la que pondrán a disposición de “ChileAtiende”, según lo indicado en los convenios que se suscriban.

DEL SERVICIO NACIONAL DE ATENCION CIUDADANA

Este Título del proyecto crea el Servicio Nacional de Atención Ciudadana, llamado también “ChileAtiende”, que tendrá por objeto mantener y administrar un sistema de atención que permita a las personas acceder a los servicios que prestan distintos órganos de la Administración del Estado. Además, tendrá por objeto generar y difundir buenas prácticas que fomenten la calidad de la atención en los órganos de Administración del Estado que presten servicios a las personas.

Para el cumplimiento de los fines del Servicio, el proyecto de ley le otorga una serie de funciones específicas que se detallan en el artículo 6°.

El Servicio Nacional de Atención Ciudadana estará compuesto por una Dirección Nacional, con domicilio en la ciudad de Santiago y por Direcciones Regionales.

Por su parte, 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. Cada una de ellas estará a cargo del funcionario que designe el Director Regional respectivo.

Para un adecuado funcionamiento y cumplimiento de sus fines, en su artículo 10° el proyecto de ley faculta a “ChileAtiende” para solicitar a los organismos públicos los datos e información que sean necesarios para

el cumplimiento de las labores que le han sido encomendadas. El uso de estos datos se realizará con estricto apego a lo dispuesto en a la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada. A fin de resguardar debidamente los antecedentes de las personas, los funcionarios del Servicio sólo podrán utilizarlos con el fin para el cual han sido solicitados, según lo que dispongan los convenios respectivos, pesando sobre los funcionarios de “ChileAtiende” el deber de reserva absoluta respecto de toda la información que conozcan en el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente, se faculta al Director Nacional de “ChileAtiende” para otorgar la calidad de ministro de fe a algunos de sus funcionarios, para los casos en que los servicios de atención que le sean encomendados por los órganos de la Administración del Estado, a través de convenios, requieran de determinada certificación para el perfeccionamiento del trámite. Es importante recalcar que el ministro de fe nombrado por el Director Nacional cumplirá la misma función certificadora que el ministro de fe específico que requiere la ley especial que regula al órgano de la Administración del Estado que encomienda estas labores a “ChileAtiende”, sin que esto signifique una intromisión en el ejercicio de las atribuciones de competencia del servicio respectivo, ni tampoco que se le otorguen a éstos facultades fiscalizadoras.

La forma en que el ministro de fe nombrado por el Director Nacional de “ChileAtiende” deberá cumplir con su función quedará determinada mediante el convenio respectivo, debiendo además este ministro de fe observar las instrucciones y directrices que imparta el órgano pertinente sobre la ejecución de la labor de certificación. Sobre este punto, cabe recalcar que los ministros de fe nombrados por el Director de “ChileAtiende” en ningún caso podrán ejercer facultades fiscalizadoras propias de los órganos suscriptores de los convenios.

Finalmente, este Título regula el patrimonio y forma en que se financiará el Servicio.

DE LOS CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

Por su parte, el Título III de este proyecto establece los canales de atención con que contará el sistema de atención ciudadana y la forma en que los órganos de la Administración del Estado pueden hacer uso del Sistema. “ChileAtiende” podrá prestar sus servicios a través de las Oficinas de Atención Ciudadana, oficinas móviles, centrales de atención telefónica y canales electrónicos.

Además, este Título regula los convenios por los cuales los órganos de la Administración del Estado encomiendan a “ChileAtiende” operar como ventanilla de atención a público para el otorgamiento de determinadas prestaciones. Dicho convenio también regulará la forma en que “ChileAtiende” notificará al órgano acerca de la existencia de una solicitud, los plazos de tramitación interna que empleará dicho órgano y, en general, definirá la forma en que ambos órganos cooperarán para la resolución de las solicitudes formuladas por las personas. Un reglamento especialmente dictado al efecto por el Ministerio de Hacienda, detallará la forma y contenido general de dichos convenios.

Aun cuando la suscripción de convenios revista un carácter voluntario, el Servicio Nacional de Atención Ciudadana, en base a criterios de buen servicio y eficacia, podrá solicitar la suscripción de convenios a determinados órganos de la Administración del Estado. Con todo, el órgano podrá negarse, informándolo así al Director Nacional del Servicio, mediante un oficio que contenga los fundamentos de su negativa, especialmente los que se refieran a aspectos técnicos que impidan la suscripción de dicho convenio.

Adicionalmente, se obliga a los órganos de la Administración del Estado a que, al momento de analizar la extensión de su propia red de atención, primero estudien la posibilidad de usar la red de atención de “ChileAtiende”, en vez de llevar adelante dicha ampliación, con lo que se busca hacer más eficiente el uso de recursos públicos, no abriendo sucursales y oficinas

innecesariamente y en forma atomizada por los órganos a los que se les haría aplicable esta ley.

Por último, se faculta al Servicio Nacional de Atención Ciudadana para suscribir convenios con otros órganos de la Administración del Estado que permitan al primero instalar módulos de atención en dependencias del segundo, en los que prestarán servicios el personal de “ChileAtiende” que sea destinado a esas labores. Además, se podrá suscribir los convenios dispuestos en el artículo 38° de la ley N° 18.575, que le permitirán al Servicio tener presencia en lugares donde no tenga oficina, asumiendo las funciones de “ChileAtiende” el servicio apostado en dicha localidad.

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

Este Título contempla la posibilidad de que, aparte de los órganos regulados por el presente proyecto, otros órganos del Estado puedan suscribir convenios con “ChileAtiende” para usar de sus canales de atención, y también para mejorar la calidad en la prestación de sus servicios.

Incorpora además a las entidades contempladas en el artículo 2° del decreto ley N° 1.263, de 1975, Orgánico de la Administración Financiera del Estado, dando así lugar a que se sumen a esta red actores tan relevantes como el Poder Judicial y la Corporación de Fomento de la Producción, entre otros.

Con ello se deja abierta la posibilidad de ampliar aún más el espectro de atenciones que podría entregar “ChileAtiende” a futuro.

DISPOSICIONES FINALES

El Título V establece una serie de disposiciones finales que, en su gran mayoría modifican otros cuerpos normativos.

Así, se modifica normas sobre la regulación orgánica del Instituto de Previsión

Social. Dichas modificaciones se hacen en aras de traspasar a “ChileAtiende” los Centros de Atención Previsional Integral y sus Direcciones Regionales. Estas oficinas pasarán a ser la base de la red de atención presencial de “ChileAtiende”, las que se denominarán Oficinas de Atención Ciudadana y Direcciones Regionales, respectivamente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Finalmente, el proyecto contempla disposiciones transitorias, encaminadas a permitir la puesta en marcha del Servicio Nacional de Atención Ciudadana, resguardando especialmente los derechos de los funcionarios que serán traspasados al nuevo Servicio que se pretende crear.

En mérito de lo expuesto, someto a vuestra consideración el siguiente

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

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 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, 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 Nº 19.882.

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 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, 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 Nº 19.882.

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 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, 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.

Dios guarde a V.E.,

SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE
Presidente de la República

FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
Ministro de Hacienda

CRISTIÁN LARROULET VIGNAU
Ministro
Secretario General de la Presidencia

JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS
Ministro del Trabajo
y Previsión Social