

Informe Financiero

Proyecto de Ley que establece un Sistema de Atención a las Personas y crea el Servicio Nacional de Atención Ciudadana.

Mensaje N° 197-361

I Antecedentes.

1. El proyecto de ley busca crear un sistema de atención que permita a las personas acceder, en un solo punto, a los servicios, beneficios y prestaciones que otorga los distintos órganos de la Administración del Estado.
2. A fin de administrar la red de atención que es objeto de este proyecto de ley, se hace necesaria la creación de un servicio público especializado en la atención a las personas que gestione y administre este sistema.
3. Es así que el proyecto crea el **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".
4. El Servicio estará conformado orgánicamente por una Dirección Nacional, con domicilio en la ciudad de Santiago, Direcciones Regionales y por una Red de Oficinas de Atención Ciudadana, oficinas móviles, 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.
5. Para que el Servicio Nacional de Atención Ciudadana pueda servir como canal de atención a las prestaciones de un órgano de la Administración del Estado, se requerirá previamente la suscripción de un convenio, que será una cuestión eminentemente voluntaria. En virtud de dicho convenio, el órgano respectivo encomendará a ChileAtiende para operar como ventanilla de atención a público para el otorgamiento de determinadas prestaciones.
6. 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".

7. 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.

8. Para conformar el nuevo Servicio Nacional de Atención Ciudadana, se dispone el traspaso de los 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. Adicionalmente, se dispone 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 anteriormente
9. El presente proyecto de ley pone especial atención y preocupación en proteger a las personas del Instituto de Previsión Social 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.
10. En efecto, los traspasos de personal quedarán sujetos a las siguientes restricciones respecto del personal al que afecte:
 - a) 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;
 - b) 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
 - c) 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 impositibilidad que aquella de las remuneraciones que compensa.

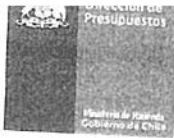
- d) Los funcionarios traspasados y encasillados, cuando corresponda, conservarán la asignación de antigüedad que tengan reconocida, como también el tiempo computable para dicho reconocimiento, cuando corresponda.
11. Con todo, no se podrá modificar la suma total de las dotaciones máximas de personal, en su conjunto, fijadas en la ley de presupuesto del año que corresponda, sin perjuicio de la creación de hasta 8 cargos adicionales.
 12. 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.
 13. 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.
 14. 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.
 15. Finalmente y a través de decreto con fuerza de ley expedido por intermedio del Ministerio de Hacienda, que deberá ser también suscrito por el Ministro del Trabajo y Previsión Social, se establecerá 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.

II. Efecto del Proyecto sobre el Presupuesto Fiscal.

1. Considerando lo expuesto anteriormente, el proyecto de ley que se presenta tiene en materia de **gastos en personal** un costo fiscal de \$433.952 miles asociados a la creación de 8 cargos adicionales en el nuevo Servicio Chile Atiende y la modificación de grado de 2 cargos cuando se traspasen al nuevo Servicio y que actualmente están provistos en el Instituto de Previsión Social, tal como se observa a continuación.

Costos Proyecto de Ley Chile Atiende	
(En miles de \$ 2013)	
Concepto	
Costo Creación 8 Cargos Adicionales	431.527 (1)
Costo Modificaciones de Cargos	2.425 (2)
Costo Total	433.952
(1) Considera el costo de creación de 8 cargos adicionales que incluyen la creación del cargo de Director Nacional con grado 1C (actual Subdirector de Servicios al Cliente en el IPS), 1 cargo de Jefe de Departamento Grado 3°, 4 cargos de Jefe de División grado 4° y 2 cargos de Jefe de Departamento grado 5°.	
(2) Considera el costo de la modificación de grado de 2 cargos que actualmente están provistos en el IPS y que se traspasarían al nuevo Servicio.	

2. Los restantes cargos serán traspasados desde el Instituto de Previsión Social al nuevo Servicio que se crea denominado Chile Atiende, en las mismas condiciones remuneracionales que actualmente tienen, por lo cual **dicho traspaso no genera costo fiscal adicional.**
3. Por su parte, se debe señalar que tanto los costos de puesta en marcha como los costos de operación del nuevo Servicio provendrán de una reasignación del presupuesto del Instituto de Previsión Social, por lo cual **no se presenta costo fiscal adicional por estos conceptos.**
4. En consecuencia, el **costo fiscal total** del proyecto de ley de creación del nuevo Servicio **asciende a \$ 433.952 miles anuales.**
5. 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 presupuestos.



Reg. 269/SS
I.F. N° 105 de 02/09/2013



Rosanna Costa-Costa
Directora de Presupuestos



Visación Subdirección de Presupuestos:

Visación Subdirección de Racionalización y Función Pública:

