



DETERMINACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA DE LOS USUARIOS/AS DEL SERVICIO DE REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN PARA EL AÑO 2018 Y APROBACIÓN DE PORCENTAJES QUE SE INDICAN.



DECRETO EXENTO N° 2302

SANTIAGO, 27 DIC 2018

- 7 ENE 2019

VISTOS:

Lo dispuesto por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo de Hacienda N° 250, de 2004, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2016, de esta Secretaría de Estado, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Decreto Supremo de Justicia N° 1.597, de 1980, Reglamento Orgánico del Ministerio de Justicia; en la Ley N° 19.477, Orgánica del Servicio de Registro Civil e Identificación; en la Ley N° 20.342, que Crea una Bonificación por Calidad de Satisfacción al Usuario y establece normas que indica para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación; modificada por la Ley N° 20.754; en la Resolución Exenta N° 789, de 2018, de la Subsecretaría de Justicia, que Aprueba Bases de Licitación Pública para la Contratación del Estudio Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018; en la Resolución Exenta N° 1.245, de 2018, de la Subsecretaría de Justicia, que adjudicó la licitación; en el Decreto Exento N° 1.631, de 2018, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprueba contrato de prestación de servicios; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

00063/2019

OF DE PARTES DIPRES
07.01.2019 10:10



CONSIDERANDO:

1.- Que, con fecha 27 de abril de 2009, fue publicada la Ley N° 20.342, en adelante “la Ley”, que crea una bonificación anual, para los funcionarios de planta y a contrata del Servicio de Registro Civil e Identificación, ligada a la calidad de atención prestada a los usuarios del servicio y establece normas que indica.

2.- Que dicha bonificación se concederá anualmente, en función del incremento que experimente el Índice de Satisfacción Neta, en adelante “ISN”, definido en la Ley como el porcentaje que resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios que efectúen una buena calificación sobre la calidad de atención proporcionada por el Servicio de Registro Civil e Identificación y aquel porcentaje de aquellos que califiquen de manera deficiente dicha calidad de atención, considerando como base para todos los efectos legales y reglamentarios el Índice de Satisfacción Neta determinado para el año 2009.

3.- Que, el artículo 4° número 6) de la Ley, señala que la evaluación del índice de satisfacción neta de los usuarios se efectuará anualmente en el mes de septiembre del año respectivo, mediante un instrumento de evaluación a los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación. Luego, el mismo artículo, en la letra e) de su número 6, establece que la evaluación será aplicada por una entidad externa. Dicha entidad será seleccionada y contratada por el Ministerio de Justicia y a través de licitación pública, debiendo las respectivas bases de licitación ser visadas por la Dirección de Presupuestos.

4.- Que a fin de dar cumplimiento al mandato establecido en la Ley, mediante Resolución Exenta N° 789, de 5 de junio de 2018, de la Subsecretaría de Justicia, se aprobaron las Bases de Licitación Pública para la contratación de un estudio de “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.

5.- Que, dicha licitación pública fue adjudicada a STATCOM DATAVOZ SPA, mediante Resolución Exenta N° 1.245, de 9 de agosto de 2018, de la Subsecretaría de Justicia.

6.- Que, con fecha 7 de septiembre de 2018, la Subsecretaría de Justicia procedió a suscribir un contrato para la prestación de los servicios requeridos, sancionado mediante Decreto Exento N° 1.631, de 10 de septiembre de 2018, de este Ministerio.

7.- Que, el estudio antes referido, utilizando la metodología aprobada para el año base, con las adecuaciones pertinentes, ha arrojado como resultado lo que sigue: el Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018 es de 86,16%.

8.- Que, la Subsecretaría de Justicia, en su calidad de Contraparte Técnica aprobó el Informe de Resultados Índice de Satisfacción Neta 2018 del estudio “Determinación del Índice de Satisfacción Neta del usuario/a del Servicio de Registro Civil e Identificación para el año 2018”.



9.- Que, el artículo 4° número 7) de la Ley, señala que mediante decreto expedido en el mes de diciembre de cada año, bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República", suscrito por los Ministros de Justicia y Hacienda, se señalará el índice de satisfacción neta de los usuarios, alcanzado en el año respectivo, así como el incremento experimentado respecto del año anterior. Igualmente dicho decreto, determinará el porcentaje de la bonificación por calidad de satisfacción al usuario que le corresponderá para el año siguiente, según el grado de crecimiento experimentado por el índice de satisfacción neta de los usuarios. La ley agrega que el referido decreto consignará, además, en función del índice de satisfacción neta de los usuarios alcanzado en el año respectivo, el porcentaje de incremento exigido para el año siguiente, de conformidad a la tabla establecida en el número 3) del artículo 4° de la Ley.

10.- Que, de acuerdo a lo establecido en el mismo artículo 4° número 3, el grado de crecimiento del ISN se efectuará anualmente en función del índice alcanzado el año inmediatamente anterior.

11.- Que, atendido que el estándar o ISN para el año 2017 fue de 85,03%, de acuerdo con lo establecido en el número 4) del artículo 4° de la Ley N° 20.342, la exigencia para el año 2018 fue de, al menos, mantener el 70% del nivel de satisfacción neta de los usuarios.

12.- Las facultades que me confieren las normas citadas en los Vistos.

DECRETO:

1.- APRUÉBASE la determinación para el año 2018 del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, equivalente a un 86,16 %.

2.- APRUÉBASE el incremento experimentado por el Índice de Satisfacción Neta de los usuarios del Servicio de Registro Civil e Identificación respecto del año 2017, equivalente a un +1,13 de acuerdo a la siguiente tabla:

Año	Porcentaje	Incremento
2017	85,03%	
2018	86,16%	+1,13 %



3.- APRUÉBASE el porcentaje de la bonificación por calidad de satisfacción al usuario que le corresponderá a los funcionarios respectivos del Servicio de Registro Civil e Identificación durante el año 2019, el cual será 100%.

4.- APRUÉBASE la exigencia de, al menos, mantener el 70% del Índice de Satisfacción Neta de los usuarios, como meta para el año 2019.

ANÓTESE, NOTÍFIQUESE Y ARCHÍVESE

POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA



Hernán Larraín
HERNÁN LARRAÍN FERNÁNDEZ
Ministro de Justicia y Derechos Humanos



Francisco Moreno Guzmán
FRANCISCO MORENO GUZMÁN
Ministro de Hacienda (S)



Distribución:

- Ministro de Hacienda
- Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda
- Dirección Nacional, Servicio de Registro Civil e Identificación
- Gabinete Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Gabinete Subsecretaría de Justicia
- Unidad Coordinadora de la Reforma Procesal Penal, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Oficina de Planificación y Presupuestos, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Unidad de Auditoría Ministerial, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Unidad de Fiscalía, Subsecretaría de Justicia
- Sección de Partes, Archivo y Transcripciones



MINISTERIO DE HACIENDA
UAC/OFICINA DE PARTES
03 ENE 2019
DIGITALIZADO

MINISTERIO DE HACIENDA
UAC/OFICINA DE PARTES
17 ENE 2019
DIGITALIZADO

MINISTERIO DE HACIENDA
UAC/OFICINA DE PARTES
17 ENE 2019
DIGITALIZADO



DIRECCION DE PRESUPUESTO
OFICINA DE PARTES
07 ENE 2019
DOCUMENTO DIGITALIZADO

