



TRIBUNAL PLENO

A C T A N° 123-2011

En Santiago, a diecinueve de diciembre de dos mil once, se reunió el Tribunal Pleno bajo la presidencia de su titular señor Milton Juica Arancibia y con la asistencia de los Ministros señores Oyarzún, Rodríguez, Ballesteros, Muñoz, Dolmestch, Araya, Valdés, Carreño y Pierry, señora Pérez y señora Araneda, señores Künsemüller, Brito y Silva, señoras Egnem y Sandoval y señor Fuentes y suplentes señores Escobar Cerda y Pfeiffer.

FORMALIZA PROGRAMA MARCO DE METAS DE DESEMPEÑO QUE DEBEN CUMPLIR LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS

Teniendo presente lo establecido en el título II, artículo 10°, numeral 1 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 12 de mayo de 2009, que establece la formulación de metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, lo acordado en la letra a) de la sesión de 9 de marzo de 2010 actual, de la Comisión Interinstitucional formada para determinar las metas de desempeño de los referidos tribunales y de conformidad a lo establecido en los artículos 82 de la Constitución Política de la República y 96 N°4 del Código Orgánico de Tribunales, se acuerda formalizar el Programa Marco de Metas de Desempeño que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conforme al siguiente modelo:

I).- ÁREA USUARIOS

Sistema de Gestión: Sistema de Atención de Usuarios

1.1.-Diagnóstico:

1.- Efectuar un diagnóstico del funcionamiento, de los procedimientos y de los canales para la atención de usuarios, incluyendo la sistematización de las opiniones de éstos.

1.2.Diseño:

2.- Proponer a la Unidad Administradora el diseño de un modelo de atención de usuarios, que considere: los espacios de atención institucional, el ejercicio de los derechos ciudadanos, los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida, el acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.



TRIBUNAL PLENO

3.-Proponer a la Unidad Administradora indicadores que generen, a través de su medición y monitoreo, información relativa al nivel de servicio y la satisfacción de usuarios.

1.3.Implementación:

4.-Implementar el modelo de atención de usuarios y medir periódicamente los indicadores definidos.

1.4.Evaluación y Mejora:

5.- Evaluar el resultado de la implementación del modelo de atención de usuarios a partir del análisis del nivel de servicio y la satisfacción de usuarios, identificando las brechas entre los resultados obtenidos y los comprometidos, con el propósito de formular un programa que contenga propuestas de mejoramiento al modelo y compromisos orientados a la reducción de las brechas detectadas.

6.-Implementar el programa de mejoras al modelo de atención de usuarios, validado por la Unidad Administradora, considerando los recursos, plazos y responsables asociados.

II).- ÁREA PERSONAS

Sistema de Gestión: Sistema de Capacitación.

2.1.Diagnóstico:

1.-Identificar las brechas de competencias laborales de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero (tanto transversales como específicas), con base en el modelo de competencias laborales definido por la Unidad Administradora.

2.2. Diseño:

2.-Definir el Plan de Capacitación plurianual y el Programa Anual de Capacitación, de acuerdo a la identificación de brechas de competencias.

2.3.Implementación

3.-Ejecutar el Programa Anual de Capacitación (PAC) para el respectivo periodo, de acuerdo al presupuesto asignado por la Unidad Administradora.

2.4.Evaluación y mejora:

4.-Evaluar la ejecución del Programa Anual de Capacitación implementado por el Tribunal Tributario y Aduanero.

II).- ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Sistema de Gestión: Sistema de Planificación y Control de Gestión.



TRIBUNAL PLENO

3.1. Diagnóstico:

1.- Difundir las definiciones estratégicas del periodo 2011 – 2013 de los Tribunales Tributarios y Aduaneros (misión, objetivos estratégicos con sus productos asociados y usuarios)

2.- Identificar y documentar los procesos relevantes asociados a la provisión de los productos estratégicos de los Tribunales Tributarios y Aduaneros de acuerdo a las definiciones estratégicas establecidas.

3.2. Diseño:

3.- Elaborar el diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG), de acuerdo a la metodología definida por la Unidad Administradora, tomando como base las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior, y los procesos identificados.

3.3. Implementación:

4.- Implementar el Sistema de Información para la Gestión (SIG).

3.4. Evaluación y mejora:

5.- Evaluar el desempeño institucional con base al resultado de los indicadores establecidos, generar y cumplir los compromisos establecidos en el plan de acción para mejorar el desempeño institucional.

Para constancia se extiende la presente acta.

Transcribese esta resolución a la Unidad de Planificación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, vía correo electrónico.

Sr. Oyarzún

Sr. Juica

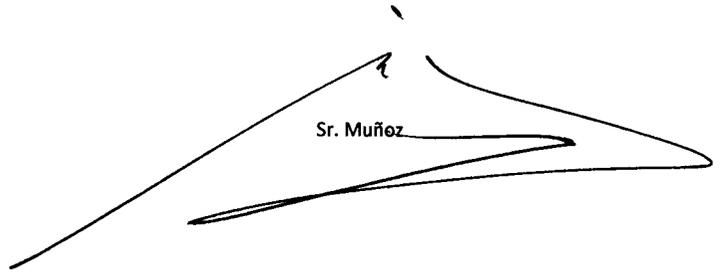
Sr. Rodríguez

Sr. Ballesteros

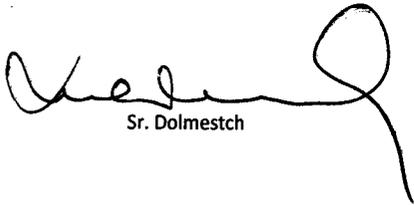


TRIBUNAL PLENO

ACTA N°121-2011.-



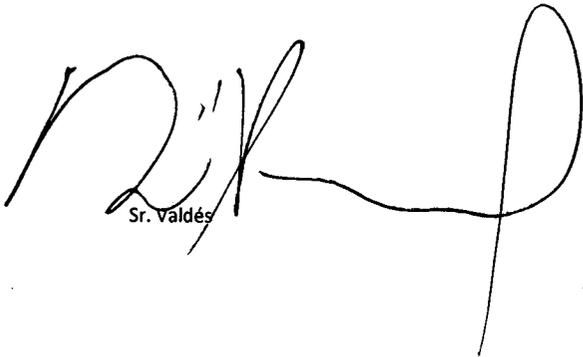
Sr. Muñoz



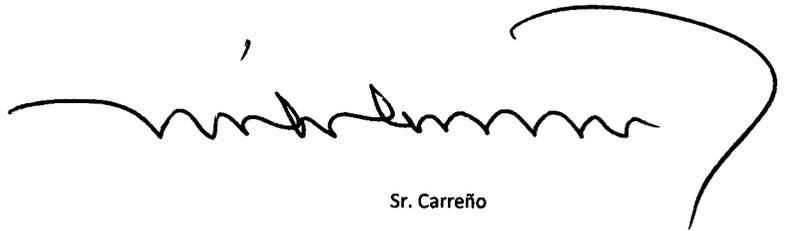
Sr. Dolmestch



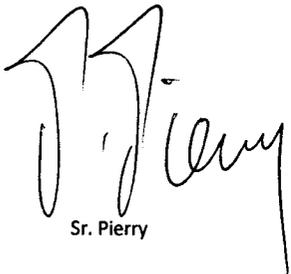
Sr. Araya



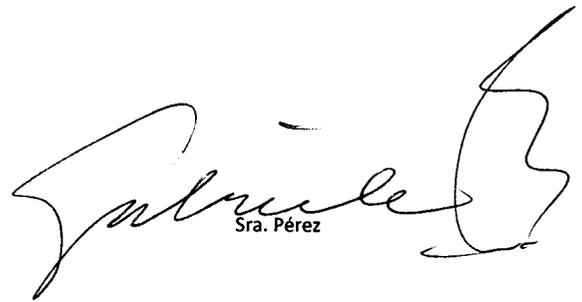
Sr. Valdés



Sr. Carreño



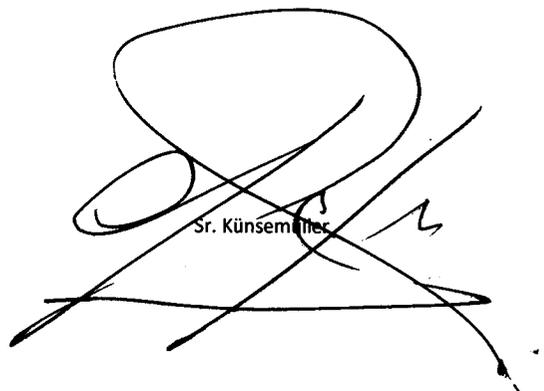
Sr. Pierry



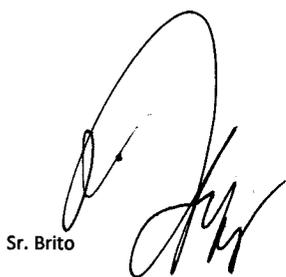
Sra. Pérez



Sra. Araneda



Sr. Künsemüller

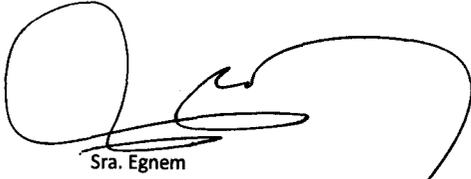


Sr. Brito

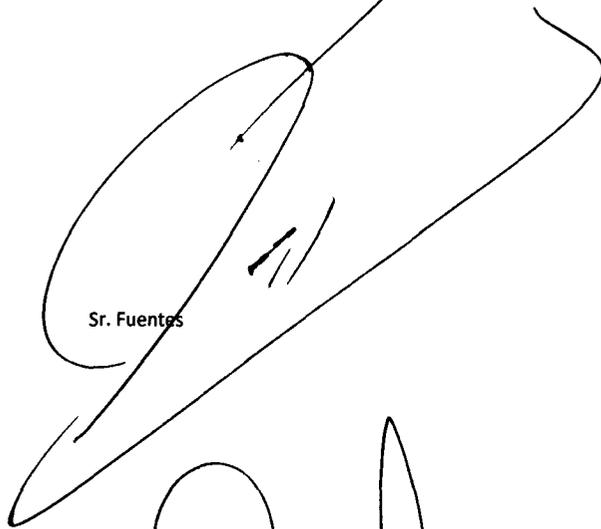


TRIBUNAL PLENO

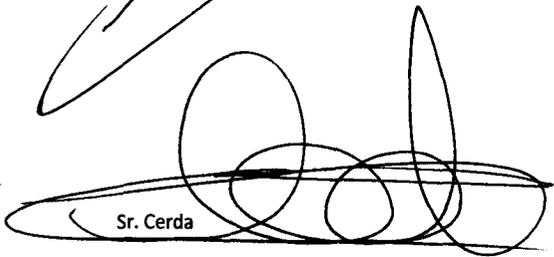
ACTA N°121-2011.-



Sra. Egnem



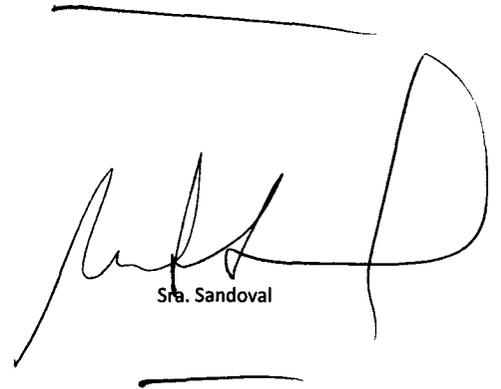
Sr. Fuentes



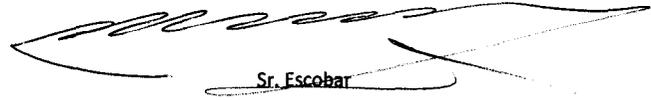
Sr. Cerda



Sr. Silva



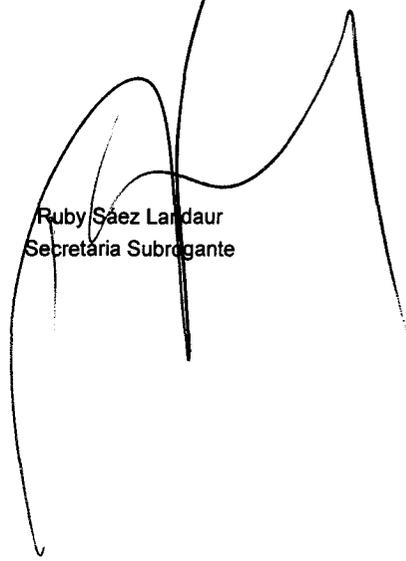
Sra. Sandoval



Sr. Escobar



Sr. Pfeiffer



Ruby Sáez Landaur
Secretaría Subrogante