



TRIBUNAL PLENO

## A C T A N° 71-2012

En Santiago, a dieciocho de junio de dos mil doce, se reunió el Tribunal Pleno bajo la Presidencia de su titular señor Rubén Ballesteros Cárcamo y con la asistencia de los Ministros señores Segura, Dolmestch, Araya, Valdés, Carreño y Pierry, señora Pérez, señores Künsemüller, Brito y Silva, señoras Egnem y Sandoval, señor Fuentes y suplentes señores Escobar y Cerda.

### **AUTO ACORDADO SOBRE METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO QUE DEBEN CUMPLIR LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS DE LAS REGIONES DEL BÍO-BÍO, LOS RÍOS, LOS LAGOS Y AYSÉN**

Teniendo presente lo establecido en la Ley N°20.322, el Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 12 de mayo de 2009, el Acta N°123-2011 de esta Corte, sobre Auto Acordado que formalizó el Programa Marco de Metas de Desempeño que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, las propuestas de metas de desempeño efectuadas por 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 aprobar** los convenios de metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados, suscritos por los Tribunales Tributarios y Aduaneros de las Regiones del Bío-Bío, Los Ríos, Los Lagos y Aysén, conforme al siguiente modelo:

#### Porcentajes de cumplimiento:

Usuarios	30%	I.- Diagnóstico	Objetivo 1	5%
		II.- Diseño	Objetivo 2	10%
		II.- Diseño	Objetivo 3	15%
Personas	20%	I.- Diagnóstico	Objetivo 1	10%
		I.- Diseño	Objetivo 2	10%
Planificación y Desarrollo	50%	I.- Diagnóstico	Objetivo 1	10%
		I.- Diagnóstico	Objetivo 2	20%
		II.- Diseño	Objetivo 3	20%



TRIBUNAL PLENO

**ÁREA: USUARIOS**

**SISTEMA: SISTEMA DE ATENCIÓN DE USUARIOS**

**ETAPA I: DIAGNÓSTICO**

OBJETIVO 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.

REQUISITOS TÉCNICOS

- ❖ El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero en base al instrumento elaborado por la Unidad Administradora efectúa e informa a ésta, el resultado del diagnóstico que describe el modo de funcionamiento, los procedimientos y los canales de atención disponibles para los usuarios, el que debe considerar al menos:
  - Revisión del resultado del diagnóstico efectuado por otro Tribunal Tributario y Aduanero en el periodo anterior.
  - Análisis de las funciones y atribuciones del Tribunal Tributario y Aduanero en materia de atención a usuarios.
  - Descripción de cada uno de los espacios y canales de atención existentes.
  - Identificación de los tipos de usuarios externos al Tribunal Tributario y Aduanero.
  - Identificación del personal involucrado en los espacios y canales de atención, según caracterización de usuarios externos.
  - Descripción de los procedimientos, instrumentos de trabajo y registros utilizados para la coordinación, control y seguimiento de los espacios y canales de atención a usuarios, según caracterización de usuarios externos.
  - La sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios que visitan o se comunican con el Tribunal Tributario y Aduanero durante el periodo comprendido entre el 1° Julio y el 30 de Septiembre, respecto de la calidad de la atención presencial y telefónica recibida.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Informe de diagnóstico.



**TRIBUNAL PLENO**

## **ETAPA II: DISEÑO**

**OBJETIVO 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.

### **REQUISITOS TÉCNICOS**

- ❖ El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero propone un modelo de atención de usuario, el que debe considerar al menos:
  - La inclusión formal del Juez Tributario y Aduanero en la generación de propuestas y sugerencias al diseño del modelo de atención de usuarios.
  - Revisión del diagnóstico de los espacios y canales de atención de usuarios, consolidado por la Unidad Administradora.
  - Generación de propuesta documentada y aprobada por el Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, del diseño del modelo de atención de usuarios para cada uno de los espacios y canales de atención, en al menos los siguientes aspectos:
    - Descripción de flujos de procesos y mecanismos de control de información.
    - Registros y documentos involucrados, recursos humanos, físicos y tecnológicos.
    - Procedimientos e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas.
    - 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.

### **MEDIO DE VERIFICACIÓN**

Informe con el modelo de atención de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero, propuesto a la Unidad Administradora.

**OBJETIVO 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.



**TRIBUNAL PLENO**

### REQUISITOS TÉCNICOS

- ❖ El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, presenta a la Unidad Administradora una propuesta de indicadores que permitan evaluar el nivel de servicio prestado, la que deberá considerar al menos los siguientes elementos:
  - El nombre y objetivo de cada indicador propuesto.
  - La fórmula o algoritmo de cálculo (unidad de medida, periodicidad o frecuencia) y nota explicativa.
  - El o los medios de verificación para cada uno de los indicadores definidos.
  - Los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para medir los indicadores diseñados. Explicitando las condiciones que permiten su medición.
  - Los estándares de calidad de servicio y atención de usuarios mediante la propuesta de meta anual para cada indicador, explicitando los supuestos o condiciones que permiten su cumplimiento.
  - Los indicadores propuestos deben considerar al menos los siguientes ámbitos de medición:
    - Satisfacción de usuarios con el servicio proporcionado por el Tribunal.
    - Servicio entregado en los espacios y canales de atención (evaluando entre otros la infraestructura, calidad de la información recibida, tiempo de espera para la atención, comodidad, cortesía en la atención)
    - Cumplimiento de plazos legales (Ley 19.880, Ley 20.285 y/u otras)
    - Cumplimiento de procedimientos relativos a derivaciones internas y externas de solicitudes que operan a través de los distintos espacios y canales de atención (informar al usuario/a sobre la derivación de su solicitud y solicitudes derivadas efectivamente respondidas, y/u otros).

### MEDIO DE VERIFICACIÓN

Indicadores que permiten evaluar el nivel de servicio y la satisfacción de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero, propuestos a la Unidad Administradora.

**ÁREA: PERSONAS**

**SISTEMA: SISTEMA DE CAPACITACIÓN**

**ETAPA I: DIAGNÓSTICO**

OBJETIVO 1: Identificar las brechas de competencias laborales de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero (tanto transversales como



## **TRIBUNAL PLENO**

específicas), con base en el modelo de competencias laborales definido por la Unidad Administradora.

### **REQUISITOS TÉCNICOS**

- ❖ El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, identifica las brechas de competencias (genéricas transversales y específicas) para cada uno de los funcionarios de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, incluidos el personal seleccionado por el Sistema de Alta Dirección Pública, con excepción del Juez, considerando al menos:
  - La definición de las competencias según el diccionario definido para estos efectos por la Unidad Administradora.
  - El resultado de la evaluación del desempeño de los ocupantes de los cargos (profesional experto, resolutor, administrativo y auxiliar).
  - La evaluación de las competencias técnicas adquiridas por los funcionarios mediante las encuestas de aplicabilidad realizadas.
  - La aplicación del instrumento, validado por la Unidad Administradora, orientado a la identificación de brechas de competencias.

### **MEDIO DE VERIFICACIÓN**

Informe de identificación de brechas de competencias.

## **ETAPA II: DISEÑO**

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

### **REQUISITOS TÉCNICOS**

- ❖ El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define el Plan de Capacitación plurianual 2012-2013, considerando la identificación de brechas de competencia realizada en la etapa anterior y las necesidades de capacitación detectadas por el Tribunal, el que deberá incluir al menos los siguientes contenidos:
  - Áreas temáticas de capacitación y su priorización.
  - Grupos o estamentos objetivos a capacitar.
- ❖ El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define el Programa de Capacitación a implementar durante el año 2012. Asimismo, define a más tardar el 31 de diciembre de 2012 el Programa Anual de Capacitación a considerar para el periodo 2013, ambos en base al Plan de Capacitación



## **TRIBUNAL PLENO**

plurianual definido. Dichos programas de capacitación, deberán incluir al menos los siguientes contenidos:

- Los hitos y actividades del Programa de Capacitación a ejecutar.
- El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades de capacitación.
- La identificación de las actividades de capacitación interna, externa sin costo y externas con costo, detallando para estas últimas el presupuesto vinculado a cada una de ellas.
- El número de participantes que se capacitará en cada actividad de capacitación a realizar.
- Priorización de las actividades de capacitación, según las brechas detectadas, impacto, costos u otros criterios definidos por el Tribunal.
- Identificación de las actividades de capacitación financiadas para el periodo siguiente en consideración al presupuesto asignado por la Unidad Administradora.

### **MEDIO DE VERIFICACIÓN**

Plan de Capacitación plurianual y Programa Anual de Capacitación

### **ÁREA: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

### **SISTEMA: SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN.**

### **ETAPA I: DIAGNÓSTICO**

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

### **REQUISITOS TÉCNICOS**

- ❖ El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero revisa y difunde a los funcionarios el resultado del diagnóstico de las definiciones estratégicas establecidas para el periodo 2011 – 2013 efectuado por otro Tribunal Tributario y Aduanero en el periodo anterior, a través de la ejecución de charlas, talleres, instructivos u otros medios de difusión. Evidencia de estas actividades deben ser registradas por el Tribunal, mediante actas, mail y/o presentaciones.
- ❖ Los contenidos mínimos a considerar en la difusión de las definiciones estratégicas para el periodo 2011 – 2013 son:
  - Misión, Visión y Valores.



## **TRIBUNAL PLENO**

- Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados, con sus productos asociados.
- Clientes/usuarios/beneficiarios, según el resultado de la caracterización realizada en la etapa de diagnóstico del área de usuarios.

### MEDIO DE VERIFICACIÓN

Registro de las Actividades de difusión a los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero, respecto de las definiciones estratégicas del período 2011 – 2013.

OBJETIVO 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.

### REQUISITOS TÉCNICOS

- ❖ El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero en consideración a las definiciones estratégicas establecidas, deberá:
  - Identificar los procesos relevantes del Tribunal asociados a la provisión de los productos estratégicos.
  - Elaborar un manual de procedimientos sobre los procesos identificados que incluya al menos la siguiente información:
    - Procesos relevantes que ejecuta y su vinculación al objetivo estratégico definido.
    - Definición de objetivo, alcance y responsable de cada proceso.
    - Descripción de subprocesos y actividades
    - Identificación de registros involucrados en la ejecución de cada proceso.
    - Identificación y descripción de los mecanismos de seguimiento y control de cada proceso.
    - Identificación de los clientes/usuarios/beneficiarios de cada proceso.

### MEDIO DE VERIFICACIÓN

Manual de Procedimientos.

## **ETAPA II: DISEÑO**

OBJETIVO 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.



TRIBUNAL PLENO

REQUISITOS TÉCNICOS

- ❖ El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, considerando sus definiciones estratégicas y procesos definidos, formula el diseño del SIG de acuerdo a la metodología definida por la Unidad Administradora, el que deberá contener al menos:
  - Construcción de metas e indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de los productos estratégicos del Tribunal, en las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad; y en los ámbitos de control de proceso, producto y resultado, identificando la fórmula de cálculo, frecuencia de medición y medio de verificación asociado.
  - Identificación de mecanismos e instrumentos de recolección de la información para medir y reportar el resultado de los indicadores diseñados.
  - Identificación de los mecanismos e instrumentos de sistematización y análisis de la información, a través de la definición y generación de reportes y resúmenes ejecutivos.

MEDIO DE VERIFICACIÓN

Informe de diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG).

Para constancia se extiende la presente acta.

Háganse las comunicaciones pertinentes.

Sr. Ballesteros

Sr. Segura

Sr. Araya

Sr. Dolmestch





TRIBUNAL PLENO

ACTA N°71-2012.-

Sr. Carreño

Sr. Valdés

Sr. Pierry

Sr. Pérez

Sr. Künsemüller

Sr. Brito

Sr. Silva

Sra. Egnem

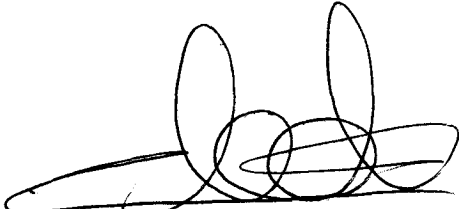
Sra. Sandoval

Sr. Fuentes

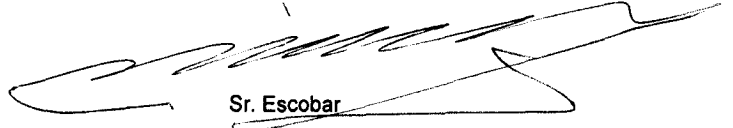


**TRIBUNAL PLENO**

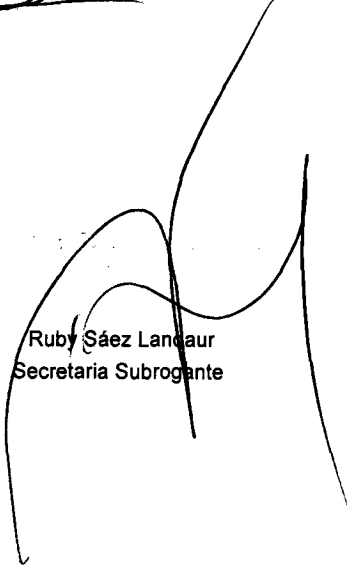
ACTA N°71-2012.-



Sr. Cerda



Sr. Escobar



Ruby Sáez Landaur  
Secretaria Subrogante