



CDC

OFICIO N° 542

TRANSCRIBE ACUERDO

Santiago, 9 de agosto de 2011.

Para su conocimiento transcribo a UD. copia del acuerdo de pleno del día de ayer, del que da cuenta el acta N°79-2011, que es del siguiente tenor:

“En Santiago, a ocho de agosto 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 Segura, Oyarzún, Rodríguez, Ballesteros, Dolmestch, Valdés, Carreño y Pierry, señora Araneda, señores Künsemüller, Brito y Silva, señoras Maggi y Egnem, señor Jacob y señora Sandoval.

AUTO ACORDADO SOBRE METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO QUE DEBEN CUMPLIR LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS DE COQUIMBO, EL MAULE, LA ARAUCANÍA Y MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA

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°48-2010 de esta Corte, sobre Auto Acordado que formalizó el Programa Marco de Metas de Desempeño que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, las

A LA SEÑORA
CONSTANZA BULACIO COLOMAR
DIRECTORA DE LA UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS
TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS
TEATINOS N°120, QUINTO PISO, SANTIAGO.-





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 de Coquimbo, El Maule, La Araucanía y Magallanes y la Antártica Chilena, conforme al siguiente modelo:

PRIMERO: Antecedentes:

a) El Decreto con Fuerza de Ley N° 3, del Ministerio de Hacienda, de 2009, en adelante, también, el "D.F.L.", determina el sistema de remuneraciones del personal de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, creados por la Ley N° 20.322, estableciendo una asignación de gestión ligada a metas de desempeño, al resultado de la gestión y a la calidad de los servicios prestados, considerando un componente fijo y otro variable.

b) Para efectos de la formulación de las metas relacionadas con el derecho a percibir el componente variable de la asignación de gestión, cuyo procedimiento lo regula el artículo 10 del D.F.L. citado, la Comisión Interinstitucional establecida por el numeral 1 de dicho artículo, en adelante la "Comisión", aprobó el Programa Marco que señala las áreas prioritarias a desarrollar por cada uno de los Tribunales Tributarios y Aduaneros en cumplimiento de las metas de desempeño.

El Programa Marco, fue formalizado por Auto Acordado de esta Corte Suprema, adoptado en el Pleno celebrado con fecha 15 de noviembre de 2010 y ratificado administrativamente por resolución conjunta N° 273, de los Ministerios de Hacienda y de Justicia, de fecha 18 de febrero de 2011.

c) Sobre la base del Programa Marco referido en el punto anterior, el "Juez" propuso a la Comisión las metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados para ser cumplidos en el período correspondiente desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2011, con sus respectivos requisitos técnicos y resultados esperados que permitan la medición del grado de cumplimiento.

d) La Comisión, sobre la base del Programa Marco y la propuesta de metas que fijara el "Juez", de conformidad a lo dispuesto en el artículo segundo transitorio del D.F.L N° 3 de Hacienda de 2009, estableció las metas que deberá cumplir el "Tribunal Tributario y Aduanero" en el período antes referido, mediante La Carta N° 331 de fecha 14 de junio de 2011 (oficio de la Comisión a la ATTA, de acuerdo al numeral 5, Art. 10), dirigido a la "Unidad", la



que a su vez, dentro del plazo legal, lo comunicó al "Juez".

e) No habiéndose presentado reconsideración por parte del "Tribunal" respecto de la propuesta de la "Comisión", de acuerdo a lo establecido en el numeral 7 del artículo 10 del "D.F.L.", procede la suscripción entre la "Unidad" y el "Juez", del respectivo Convenio de Metas definitivo, que ha de regir en el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2011.

SEGUNDO: Convenio Definitivo de Metas de Desempeño, Resultados v Calidad de los servicios prestados para el período 1 de julio al 31 de diciembre de 2011.

En mérito de los antecedentes señalados en la cláusula primera de este instrumento, las "Partes" para efectos de la obtención por el personal del "Tribunal" del componente variable de la asignación de gestión establecida por el título II del D.F.L. N° 3 de Hacienda de 2009, convienen en el cumplimiento por parte del "Tribunal" de las metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados, de cuyo ámbito, objetivo, período de medición, ponderación, requisitos técnicos y medios de verificación en detalle, se da cuenta en la siguiente referencia, para el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2011, según el siguiente detalle:

ÁREA: USUARIOS

Etapas: Diagnóstico

Objetivo

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 e informando de ello a la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, en adelante "la Unidad Administradora".

Periodo de Medición: Julio a Diciembre de 2011

Ponderación Parcial: 50%

Resultados Esperados

■ Proceso de diagnóstico documentado y aprobado por el Juez Tributario y Aduanero.

Requisitos Técnicos

El Tribunal Tributario y Aduanero efectúa un diagnóstico sobre la base del instrumento elaborado por la Unidad Administradora, que



describa 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 de atención ciudadana, 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 de Julio y el 30 de Septiembre, respecto de la calidad de la atención presencial y telefónica recibida.

ETAPA: DISEÑO

Objetivo

Participar en el diseño de un proceso de atención de usuarios, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, elaborado por la Unidad Administradora. El diseño del proceso de atención deberá incorporar mecanismos que coordinen todos los espacios de atención institucional; promover el ejercicio de los derechos ciudadanos; definir y medir los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida por el Tribunal, generar alternativas de solución y facilitar el acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.

Periodo de Medición Julio a Diciembre de 2011

Ponderación Parcial 50%

Resultado Esperado

- Propuesta de diseño de proceso de atención de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero.



Requisitos Técnicos

El Tribunal Tributario y Aduanero participa en las instancias de coordinación organizadas por la Unidad Administradora, con el objeto de diseñar el proceso de atención de usuarios, incluyendo la generación de propuestas de mejoras, a partir del análisis de los niveles de satisfacción de los usuarios. El proceso de participación y diseño deberá considerar los siguientes elementos:

- Revisión del resultado del diagnóstico de los espacios y canales de atención de usuarios, consolidado por la Unidad Administradora.

- La inclusión formal del Juez Tributario y Aduanero en la generación de propuestas y sugerencias al diseño del proceso de atención de usuarios.

- Generación de propuesta documentada y aprobada por el Juez del Tribunal, del diseño del proceso de atención de usuarios para cada uno de los espacios y canales de atención, en al menos los siguientes aspectos: alcance del proceso, área y funcionario responsable, normativa e instrucciones asociadas, descripción de flujos de procesos y mecanismos de control de Información, registros y documentos involucrados, recursos humanos, físicos y tecnológicos.

Ponderación Final: 30%.

ÁREA: PERSONAS

Etapa: Diagnóstico

Objetivo

Participar en el diagnóstico de las necesidades de capacitación de los funcionarios del Tribunal para ser incorporadas en el programa del año siguiente de acuerdo a metodología diseñada por la Unidad Administradora.

Periodo de Medición: Julio a Diciembre de 2011

Ponderación Parcial 50%

Resultado Esperado

- Propuesta de Programa Anual de Capacitación para el personal de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.

Requisitos Técnicos

El Tribunal Tributario y Aduanero participa en la elaboración de un diagnóstico en base al instrumento elaborado por la Unidad



Administradora, que detecte las necesidades de capacitación del personal para el año siguiente, el que debe considerar:

- Revisión de diagnósticos existentes, ya sean los realizados por este Tribunal u otros Tribunales en periodos anteriores.

- Revisión de la documentación asociada al proceso de reclutamiento de personal.

- Identificación de un listado priorizado de las necesidades de capacitación considerando el 100% de la dotación del personal del Tribunal Tributario y Aduanero (planta y contrata).

Objetivo

Participar en la identificación de brechas de competencias laborales de los funcionarios de los Tribunales Tributarios y Aduaneros (tanto transversales como específicas), de acuerdo al modelo de competencias laborales definido por la "Unidad Administradora".

Periodo de Medición: Julio a Diciembre de 2011

Ponderación Parcial: 50%

Resultados Esperados

- Análisis funcional del trabajo desarrollado por las personas (por cada uno de los cargos del Tribunal Tributario y Aduanero), con el propósito de establecer los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión que el trabajador moviliza para desempeñar efectivamente una función laboral.

- Identificación de las brechas de competencias por cada trabajador, de acuerdo a un estándar previamente identificado por cada trabajador de acuerdo a un estándar previamente Identificado por cada uno de los cargos (profesional experto, resolutor, administrativo, auxiliar y el personal seleccionado por el Sistema de Alta Dirección Pública).

Requisitos Técnicos

El Tribunal Tributario y Aduanero, sobre la base de la metodología entregada por la Unidad Administradora, aplica los instrumentos orientados a la identificación de 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, a través de un análisis funcional y de la definición de un diccionario de competencias de los cargos, sobre la base de:

- Perfiles de cargos de profesional experto, resolutor, administrativo y auxiliar, con la identificación de las competencias críticas y niveles de desempeño específico esperado.



■Perfiles de cargos seleccionados por el Sistema de Alta Dirección Pública.

Ponderación Final: 20%

ÁREA: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Etapas: Diagnóstico

Periodo de Medición Julio a Diciembre de 2011

Ponderación Parcial 50%

Objetivo

Participar en el proceso de planificación para establecer las definiciones estratégicas de los Tribunales Tributarios y Aduaneros (misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos y usuarios), de acuerdo a su legislación y a la metodología definida por la Unidad Administradora.

Resultado Esperado

■Las Definiciones Estratégicas del Tribunal Tributario y Aduanero.

Requisitos Técnicos

El Tribunal Tributario y Aduanero mediante las instancias de coordinación organizadas por la Unidad Administradora y como resultado de un proceso de planificación de la organización, establece las definiciones estratégicas para el periodo 2011-2013. Éstas deberán ser difundidas a los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero y considerar al menos:

- Legislación vigente.
- Recomendaciones y opciones de mejora resultantes del análisis de la percepción del usuario respecto de la calidad de atención recibida.
- Lineamientos estratégicos definidos por la Unidad Administradora.
- Revisión del resultado del diagnóstico efectuado por éste u otro Tribunal Tributario y Aduanero en el periodo anterior.

Las definiciones estratégicas para el período 2011-2013 deberán contener al menos:

- Misión, Visión y Valores.
- Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados.
- Productos estratégicos definidos como bienes y/o servicios.



■Clientes/usuarios/beneficiarios, según resultado de la caracterización realizada en la etapa de diagnóstico del sistema de Usuarios.

Objetivo

Identificar los procesos relevantes de los tribunales y sus actividades, de acuerdo a las definiciones estratégicas establecidas.

Periodo de Medición: Julio a Diciembre de 2011

Ponderación Parcial: 50%

Resultado Esperado

■La identificación y descripción de los procesos relevantes de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, de acuerdo a las definiciones estratégicas establecidas.

Requisitos Técnicos

El Tribunal Tributario y Aduanero identifica los procesos relevantes que ejecuta, considerando al menos, los siguientes elementos:

Identificación de objetivo, alcance y responsable del proceso.

■Identificación de tipos y medios de registros involucrados en la ejecución del proceso.

■Identificación y descripción de los mecanismos de control.

■Descripción de subprocesos y actividades, identificando las entradas y salidas de éstos.

■Identificación de los objetivos y productos estratégicos vinculados al proceso.

■Identificación de los clientes/usuarios/beneficiarios del proceso.

Ponderación Final: 50%

TERCERO: Evaluación y Grado de Cumplimiento.

La evaluación del grado de cumplimiento de metas, las reclamaciones y los mecanismos de control y apoyo de estos convenios se sujetarán a las disposiciones contenidas en los párrafos pertinentes del Título II del D.F.L. N° 3, de Hacienda, de 2009..."

Saluda atentamente a UD.

Rubý Sáez Landaur
Secretaria Subrogante

