



TRIBUNAL PLENO

ACTA N° 9-2012

En Santiago, a diez de enero de dos mil doce, se deja constancia que el día de ayer se reunió el Tribunal Pleno bajo la Presidencia de su titular señor Rubén Ballesteros Cárcamo y con la asistencia de los Ministros señores Oyarzún, Rodríguez, Muñoz, Dolmestch, Valdés, Carreño y Pierry, señora Pérez, señores Künsemüller, Brito y Silva, señoras Egnem y Sandoval, señor Fuentes y suplentes señores Escobar, Cerda y Pfeiffer, adoptando el siguiente acuerdo:

AUTO ACORDADO SOBRE METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO QUE DEBEN CUMPLIR LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS DE ARICA Y PARINACOTA, TARAPACÁ, ANTOFAGASTA, ATACAMA, 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 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 Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, El Maule, La Araucanía y Magallanes y la Antártica Chilena, conforme al siguiente modelo:

Área: Usuarios

Etapa: Diseño

Objetivo:

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.

Periodo de Medición:

Enero a Diciembre de 2012

Ponderación Parcial:

10%

Requisitos Técnicos:



TRIBUNAL PLENO

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, a más tardar el 30 de Junio de 2012, 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.

Etapa: Implementación

Objetivo:

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

Periodo de Medición:

Enero a Diciembre de 2012

Ponderación Parcial:



TRIBUNAL PLENO

15%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, en el segundo semestre de 2012, implementa el modelo de atención de usuarios (operando los procedimientos e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a usuarios para todos los espacios y canales de atención) y mide los indicadores que la Unidad Administradora ha definido como resultado de las propuestas entregadas por los Tribunales, considerando al menos lo siguiente:

- El programa de trabajo entregado por la Unidad Administradora
- Medición periódica de indicadores, de acuerdo a lo definido en la etapa de diseño.

Medios de Verificación:

- Registros de Operación y reportes asociados a la operación del modelo de atención a usuarios.
- Reportes con información de los indicadores medidos.

Ponderación final del Área Usuarios:

25%

Área: Personas

Etapa: Diseño

Objetivo

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

Periodo de Medición:

Enero a Diciembre de 2012

Ponderación Parcial:

10%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define el Plan de Capacitación plurianual 2012-2013, a más tardar el 30 de Junio de 2012, 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 durante el primer semestre del periodo 2012 el Programa de Capacitación a implementar durante el segundo



TRIBUNAL PLENO

semestre del mismo año. 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 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.

Etapa: Implementación

Objetivo:

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

Periodo de Medición:

Enero a Diciembre de 2012

Ponderación Parcial:

15%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, ejecuta el Programa Anual de Capacitación, de acuerdo al presupuesto asignado por la Unidad Administradora para el periodo, el que deberá incluir la generación de al menos la siguiente información:

- El Registro de los organismos seleccionados en cada acción de capacitación.
- El Registro de las acciones de capacitación realizadas.
- La identificación de beneficiarios de capacitación, de acuerdo a las brechas de competencias identificadas.



TRIBUNAL PLENO

- Grado, calidad jurídica y el estamento al que pertenecen los beneficiarios de capacitación.
- La identificación de las actividades de capacitación realizadas con evaluación de aprendizaje.
- Registro de las desviaciones efectuadas al PAC debidamente fundamentadas, identificando las acciones de capacitación realizadas, no realizadas y nuevas acciones no contempladas en el programa original.

Medio de Verificación:

- Informe de ejecución del Programa Anual de Capacitación.

Ponderación Final del Área Personas

25%

Área: Planificación y Desarrollo

Etapas: Diseño

Periodo de Medición:

Enero a Diciembre de 2012

Ponderación Parcial:

50%

Objetivo:

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.

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.



TRIBUNAL PLENO

Medio de Verificación:

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

Ponderación final del Área Planificación y Desarrollo:

50%

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.

Para constancia se extiende la presente acta.

Háganse las comunicaciones pertinentes.

Sr. Ballesteros

Sr. Oyarzún

Sr. Rodríguez

Sr. Muñoz

Sr. Carreño

Sr. Pierry

Sra. Pérez



TRIBUNAL PLENO

Acta N°9-2012.-

Sr. Künsemüller

Sr. Brito

Sr. Silva

Sra. Egnem

Sra. Sandoval

Sr. Fuentes

Sr. Escobar

Sr. Cerda

No firman los Ministros señores Dolmestch y Valdés y Suplente señor Pfeiffer, no obstante haber concurrido al acuerdo. El primero por estar con permiso, el segundo por estar en comisión de servicio y el tercero por haber cesado su suplencia.

Rosa María Pinto Egusquiza
Secretaria