



A C T A N° 159-2010

En Santiago, a quince de noviembre de dos mil diez se reunió el Tribunal Pleno bajo la Presidencia de su subrogante don Nivaldo Segura Peña y con la asistencia de los Ministros señores Oyarzún, Ballesteros, Muñoz, Dolmestch, Araya, Valdés, Carreño y Pierry, señora Pérez, señores Künsemüller, Brito y Silva, señora Egnem y señor Jacob.

FORMALIZA PROGRAMA MARCO DE METAS DE DESEMPEÑO QUE DEBEN CUMPLIR LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS DURANTE EL AÑO 2011

Teniendo presente lo establecido en el título II, artículo 10°, numeral 1 del Decreto con Fuerza de Ley N°03, 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 sesión de 29 de septiembre último, 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 formaliza el Programa Marco de Metas de Desempeño que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, a través de la dictación del siguiente Auto Acordado:

ETAPAS DE DESARROLLO:

1.- ÁREA USUARIOS:

- a) **Sistema de Gestión:** Sistema de Gestión de Usuarios.
- b) **Diagnóstico:** 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.
- c) **Diseño:** C.1. 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



TRIBUNAL PLENO

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 y **C.2.** Proponer a la Unidad Administradora indicadores que permitan evaluar el nivel de servicio en función de la satisfacción de las personas, para que sean incorporados en el diseño, si correspondiese.

d) Implementación: Implementar el Proceso de Atención de Usuarios y medir los indicadores definidos, en base a los lineamientos de diseño del sistema de atención de usuarios entregados por la Unidad Administradora.

e) Evaluación: e.1. Evaluar en forma periódica los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida por el Tribunal en base a la metodología propuesta por la Unidad Administradora; e.2. Elaborar propuestas de mejoramiento a los procedimientos y canales de atención de usuarios, identificando instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre la Atención de Usuarios e informar de ello a la Unidad Administradora y e.3. Implementar un Programa de Seguimiento de las propuestas de mejora del Sistema de Atención de Usuarios, establecidas por la Unidad Administradora, considerando los compromisos, plazos y responsables.

2.- ÁREA PERSONAS:

a) Sistema de Gestión: Sistema de Capacitación.

b) Diagnóstico: b.1. 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 y b.2. 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.

c) Diseño: Participar en el proceso de actualización y ajuste del Programa Anual de Capacitación, definido por la Unidad Administradora.

d) Implementación: Implementar, en lo que corresponda, el Programa Anual de Capacitación, aprobado por la Unidad Administradora.

e) Evaluación: e.1. Evaluar la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) implementado por el Tribunal, de acuerdo a la metodología diseñada por la Unidad Administradora; e.2. Elaborar propuestas de mejoramiento al Plan Anual de Capacitación (PAC), informando de ello a la Unidad

Administradora y e.3. Implementar un programa de seguimiento de las propuestas de mejora al Programa Anual de Capacitación.

3.- ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO:

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

b) Diagnóstico: b.1. 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 y b.2. Identificar los procesos relevantes de los tribunales y sus actividades, de acuerdo a las definiciones estratégicas establecidas. ✓

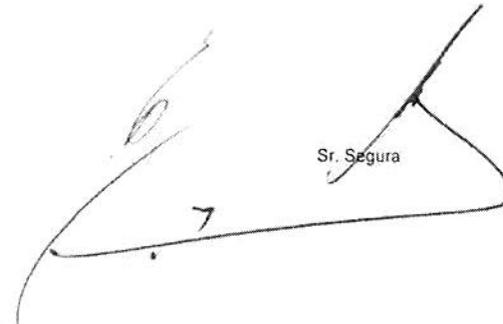
c) Diseño: Participar en el diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG), de acuerdo a la metodología definida por la Unidad Administradora, tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior.

d) Implementación: Tener en funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión (SIG), midiendo indicadores de desempeño definidos y proponiendo ajustes al sistema, a la Unidad Administradora.

e) Evaluación: e.1. Evaluar el desempeño institucional con base a los Indicadores de desempeño establecidos en el sistema de información de gestión; e.2. Elaborar propuestas de mejora para el desempeño institucional e informar de ello a la Unidad Administradora y e.3. Implementar un programa de seguimiento de las propuestas de mejora para el desempeño institucional, establecido el año t-1 por la Unidad Administradora.

Para constancia se extiende la presente acta.

Transcríbase esta resolución a la Unidad de Planificación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, oficiándose al efecto.



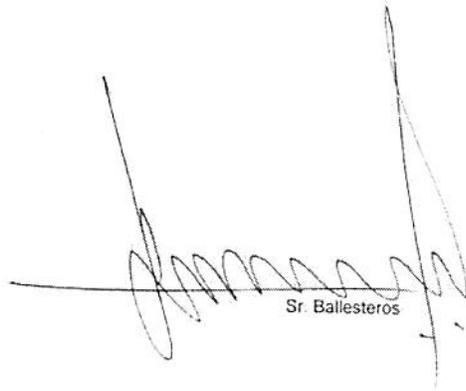
Sr. Segura

Sr. Oyarzún

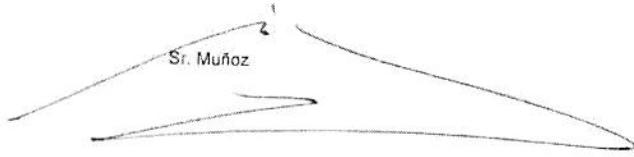


TRIBUNAL PLENO

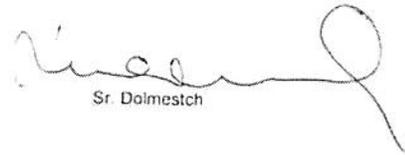
ACTA N°159-2010.-



Sr. Ballesteros



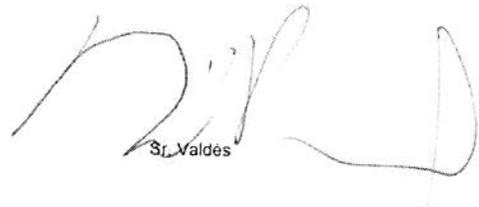
Sr. Muñoz



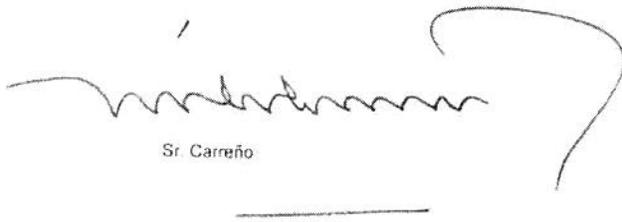
Sr. Dolmestch



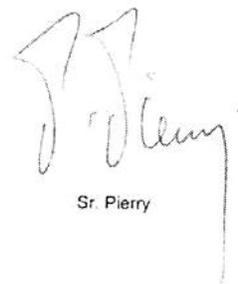
Sr. Araya



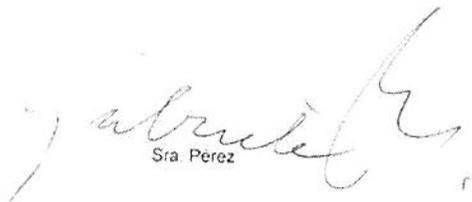
Sr. Valdés



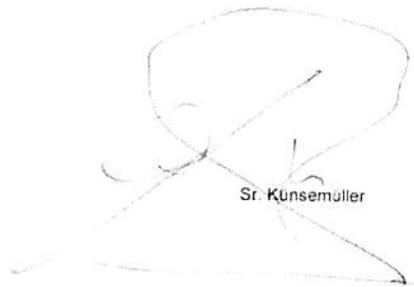
Sr. Carreño



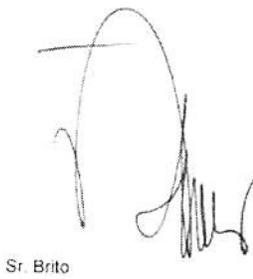
Sr. Pierry



Sra. Pérez

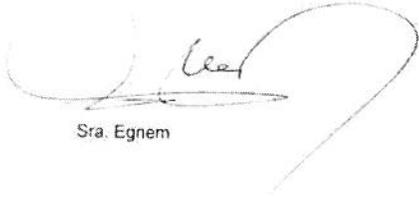


Sr. Künsemüller



Sr. Brito

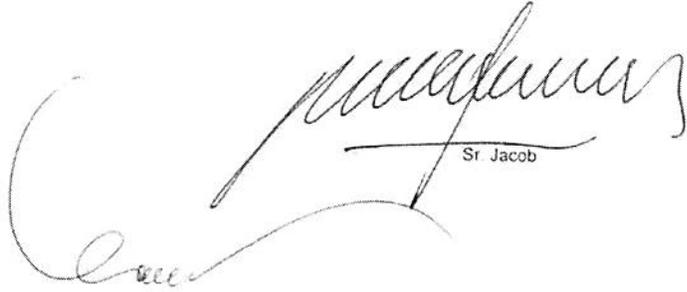
ACTA N°159-2010.-



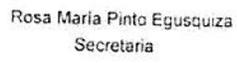
Sra. Egnem



Sr. Silva



Sr. Jacob



Rosa María Pinto Egusquiza
Secretaria