

ACTA N° 158-2012

En Santiago, a tres de diciembre 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 Juica, Segura, Muñoz y Pierry, señora Pérez, señores Künsemüller, Brito y Silva, señoras Maggi, Egnem y Sandoval, señor Fuentes y suplente señor Pfeiffer.

AUTO ACORDADO 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 sesión de 7 de noviembre pasado, de la Comisión Interinstitucional formada para determinar las metas de desempeño de los referidos tribunales y en 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, durante el año 2013, los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conforme al siguiente modelo:

ÁREA: USUARIOS:

Sistema de Atención de Usuarios:

Objetivo del Sistema: Contribuir a la calidad de atención a la ciudadanía a través de mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la calidad de servicio y la transparencia de los actos.

Etapas de Diagnóstico

Objetivo 1: Efectuar un diagnóstico, o su actualización si corresponde, del funcionamiento, de los procedimientos que contribuyan a mejorar la atención de usuarios y facilitación del acceso oportuno a la información que incluya la sistematización y análisis de las opiniones por parte de los usuarios del Tribunal.

Etapas de Diseño

Objetivo 2: acordar con la Unidad Administradora el diseño de un modelo de atención de usuarios, o su actualización si corresponde, sobre la base de un modelo estándar definido por la Unidad, 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.

Objetivo 3: acordar con la Unidad Administradora indicadores que permitan, a través de su medición y monitoreo, evaluar el nivel de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Etapas de Implementación:

Objetivo 4: implementar el modelo de atención de usuarios y medir periódicamente los indicadores definidos.

Etapas de Evaluación y mejora

Objetivo 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.

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

ÁREA: PERSONAS:

Sistema de Capacitación:

Objetivo del Sistema: desarrollar el ciclo de gestión de la capacitación, en el marco de la gestión de Recursos Humanos, con énfasis en la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.

Etapa de Diagnóstico:

Objetivo 1: identificar las brechas de competencias laborales de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero (tanto transversales como específicas), o su actualización si corresponde, con base en el modelo de identificación de brechas de competencias laborales propuesto por la Unidad Administradora.

Etapa de Diseño:

Objetivo 2: definir el Plan de Capacitación Plurianual y el Programa Anual de Capacitación (PAC), de acuerdo a la identificación de brechas de competencias.

Etapa de Implementación:

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

Etapa de Evaluación y mejora:

Objetivo 4: evaluar el Programa Anual de Capacitación (PAC) ejecutado en el periodo anterior y generar recomendaciones de mejora a incorporar en el diseño del PAC del periodo siguiente.

ÁREA: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO:

Sistema de Planificación y Control de Gestión:

Objetivo del Sistema: diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a los Tribunales Tributarios y Aduaneros disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos, y rendir cuentas de su gestión.

Etapa de Diagnóstico:

Objetivo 1: elaborar y difundir las definiciones estratégicas definidas para los próximos tres años de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, o su actualización si corresponde.

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, o su actualización si corresponde.

Etapa de Diseño:

Objetivo 3: elaborar el diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG), o su actualización si corresponde, 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.

Etapa de Implementación:

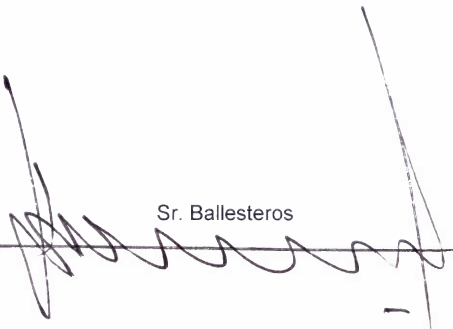
Objetivo 4: implementar el Sistema de Información para la Gestión (SIG).

Etapa de Evaluación y mejora:


Objetivo 5: evaluar el desempeño institucional con base en el cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos, análisis de resultados alcanzados y, generar y cumplir los compromisos establecidos en el plan de mejora del desempeño institucional.

Para constancia se extiende la presente acta.

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



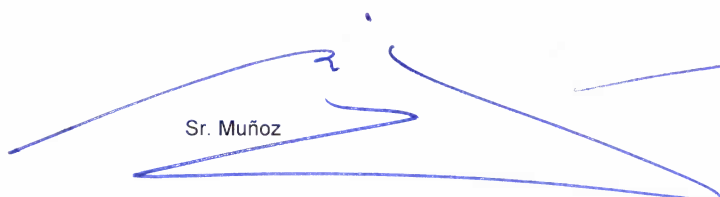
Sr. Ballesteros



Sr. Jirica



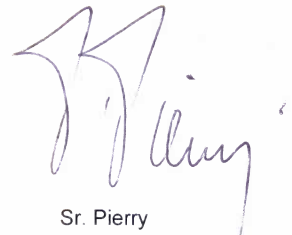
Sr. Segura



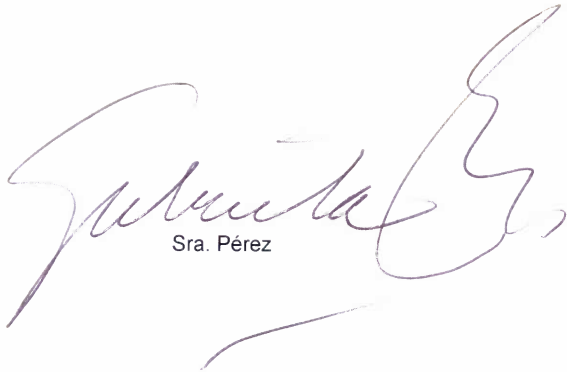
Sr. Muñoz



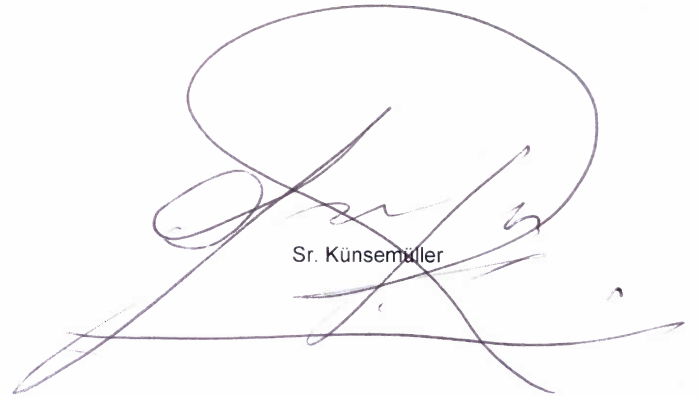
PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE SUPREMA



Sr. Piery



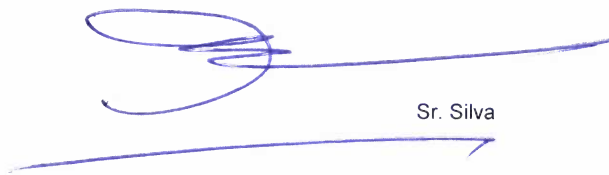
Sra. Pérez



Sr. Künsemüller



Sr. Brito



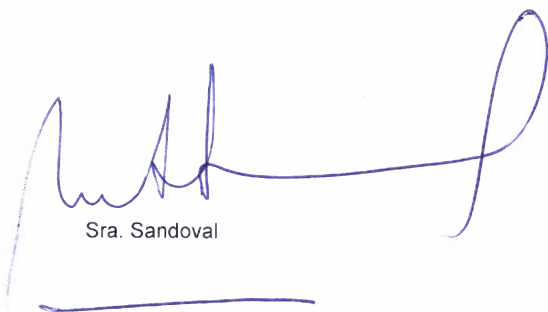
Sr. Silva



Sra. Maggi



Sra. Egnem



Sra. Sandoval



Sr. Fuentes



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE SUPREMA

Sr. Pfeiffer