



MINISTERIO DE HACIENDA
UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS TRIBUNALES
TRIBUTARIOS Y ADUANEROS
CBC/MBVJA/LHGS 30/06/2010



MINISTERIO DE HACIENDA
UNIDAD ADMINISTRADORA
DE LOS TRIBUNALES
TRIBUTARIOS Y ADUANEROS
OFICINA DE PARTES
920041810
RECIBIDO

MINISTERIO DE HACIENDA
-4 AGO. 2010

TOTALMENTE TRAMITADO,
DOCUMENTO OFICIAL

RATIFICA FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS DE METAS DE DESEMPEÑO, RESULTADOS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS PARA EL AÑO 2010, DE LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS QUE INDICA, CONFORME AL D.F.L. N° 3, DE HACIENDA, DE 2009

SANTIAGO, 05 JUL 2010

EXENTA N° 743

VISTOS: La Ley N° 20.322; el D.F.L. N° 3, del Ministerio de Hacienda, de 2009; la Resolución N° 66 del Ministerio de Hacienda y Justicia, de 29 de marzo de 2010; la Resolución N° 1.600 de 2008, de Contraloría General de la República. y

CONSIDERANDO:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 3, del Ministerio de Hacienda, de 2009, que determina el sistema de remuneraciones del personal de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, creado 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.

2. Para efecto 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 Interministerial 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 adelante el "Tribunal" en cumplimiento de las metas de desempeño.

El Programa Marco, fue formalizado por Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema adoptado en el Pleno celebrado con fecha 26 de marzo de 2010 y ratificado administrativamente por resolución conjunta N° 66, de los Ministerios de Hacienda y de Justicia, de fecha 29 de marzo de 2010.

3. Sobre la base del Programa Marco referido en el punto anterior, cada Juez Tributario y Aduanero, de los tribunales instalados, en adelante el "Juez", propuso a la Comisión las metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados para ser cumplidos en el período correspondiente 1° de julio y el 31 de diciembre de 2010, con sus respectivos indicadores y mecanismos de verificación que permiten la medición del grado de cumplimiento.

CONTRALORIA GENERAL TOMA DE RAZON	
RECEPCION	
DEPART. JURIDICO	
DEP. T. R. Y REGIST	
DEPART. CONTABIL.	
SUB. DEP. C. CENTRAL	
SUB. DEP. E. CUENTAS	
SUB. DEP. C.P.Y. BIENES NAC.	
DEPART. AUDITORIA	
DEPART. V.O.O., U. y T.	
SUB. DEP. MUNICIP.	
REFRENDACION	
REF. POR \$	_____
IMPUTAC.	_____
ANOT. POR \$	_____
IMPUTAC.	_____
DEDUC. DTO.	_____

MINISTERIO DE HACIENDA
JEFE OFICINA DE PARTES

4. “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” en el período antes referido, mediante la Carta Oficio N° 1068, de Junio de 2010 , dirigido a la “Unidad”, la que a su vez, dentro del plazo legal, lo comunicó al “Juez”.

5. No habiendo habido reconsideración por parte del “Tribunal” de la propuesta de la “Comisión”, de acuerdo a lo establecido en el numeral 7 del artículo 10 del “D.F.L.”, se procedió a la suscripción entre la “Unidad” y el “Juez”, del Convenio de Metas definitivo, que ha de regir para cada tribunal instalado actualmente en el período 1° de julio y el 31 de diciembre de 2010.

6. Mediante oficio N° 48, de fecha 21 de junio de 2010, se remitió a la Excm. Corte Suprema copia de los respectivos Convenios para su formalización a través de un auto acordado. De igual modo, se remitió copia a los Ministerios de Hacienda y de Justicia para su ratificación a través de una resolución conjunta.

7.- El convenio que se celebrara con cada Tribunal, fue formalizado por Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema adoptado en el Pleno celebrado con fecha 25 de junio de 2010.

RESUELVO:

Artículo 1: RATIFÍCANSE los siguientes Convenios de Metas de Desempeño, Resultados y Calidad de los Servicios Prestados, celebrado entre la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros y los Tribunales Tributarios y Aduaneros que se indican:

a) CONVENIO TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA I REGION DE TARAPACÁ.

Etapas de Desarrollo

1. ÁREA USUARIOS

- a) **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.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 40%
- d) **Requisitos Técnicos:** El Tribunal Tributario y Aduanero debe efectuar un diagnóstico en base al instrumento elaborado por la Unidad Administradora, que mida el modo de funcionamiento, los procedimientos y los canales de atención utilizados, considerando la sistematización de las opiniones de éstos, analizando los siguientes aspectos:
 - d.1. Funciones y Atribuciones del tribunal en materia de atención ciudadana.
 - d.2. Catastro de cada uno de los espacios de atención existentes.
 - d.3. Tipificación de usuarios.
 - d.4. Identificación del personal involucrado en los espacios de atención.
 - d.5. Descripción de los procedimientos, instrumentos de trabajo y registros utilizados para la atención ciudadana.
 - d.6. Descripción de los procedimientos e instrumentos utilizados para la coordinación, control y seguimiento institucional de los espacios de atención, si los hubiere.



d.7. Sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios, especificando el mecanismo mediante el cual se consideraron estas opiniones.

- e) **Medios de verificación:** Informe del Diagnóstico aprobado por el Juez Tribunal Tributario y Aduanero que contiene diagnóstico de las siguientes variables:
- e.1. Diagnóstico del estado actual de todos los espacios de atención.
 - e.2. La Sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios de los canales de atención.

2. ÁREA PERSONAS

- a) **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 la metodología diseñada por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 20%
- d) **Requisitos Técnicos:** Aplicar un instrumento Básico de Detección de Necesidades de Capacitación, diseñado por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros y participar, a lo menos, en una entrevista.
- e) **Medios de verificación:** Informe de diagnóstico de las necesidades de capacitación detectadas y acta de entrevistas.

3. ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

- a) **Objetivo:** Participar en el proceso de determinación de 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 de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 40%
- d) **Requisitos Técnicos:** En base a la metodología propuesta por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, el Tribunal Tributario y Aduanero establecerá las definiciones estratégicas de la institución, que deberán contener a lo menos: Misión y objetivos estratégicos, Clientes / usuarios / beneficiarios, productos (bienes o servicios) estratégicos y la percepción de los clientes/usuarios/beneficiarios. La participación se concretará mediante la asistencia a las reuniones u otras instancias que defina la metodología.
- e) **Medios de verificación:** Informe con las Definiciones Estratégicas, a probado por el Juez y enviado a la Directora de la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conteniendo actas de Reuniones.

b) CONVENIO TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA II REGION DE ANTOFAGASTA.

Etapas de Desarrollo

1. ÁREA USUARIOS

- a) **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.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 40%
- d) **Requisitos Técnicos:** El Tribunal Tributario y Aduanero debe efectuar un diagnóstico en base al instrumento elaborado por la Unidad Administradora, que mida el modo de funcionamiento, los procedimientos y los canales de atención utilizados, considerando la sistematización de las opiniones de éstos, analizando los siguientes aspectos:



[Handwritten signature]

- d.1. Funciones y Atribuciones del tribunal en materia de atención ciudadana.
 - d.2. Catastro de cada uno de los espacios de atención existentes.
 - d.3. Tipificación de usuarios.
 - d.4. Identificación del personal involucrado en los espacios de atención.
 - d.5. Descripción de los procedimientos, instrumentos de trabajo y registros utilizados para la atención ciudadana.
 - d.6. Descripción de los procedimientos e instrumentos utilizados para la coordinación, control y seguimiento institucional de los espacios de atención, si los hubiere.
 - d.7. Sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios, especificando el mecanismo mediante el cual se consideraron estas opiniones.
- e) **Medios de verificación:** Informe del Diagnóstico aprobado por el Juez Tribunal Tributario y Aduanero que contiene diagnóstico de las siguientes variables:
- e.1. Diagnóstico del estado actual de todos los espacios de atención.
 - e.2. La Sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios de los canales de atención.

2. ÁREA PERSONAS

- a) **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 la metodología diseñada por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 20%
- d) **Requisitos Técnicos:** Aplicar un instrumento Básico de Detección de Necesidades de Capacitación, diseñado por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros y participar, a lo menos, en una entrevista.
- e) **Medios de verificación:** Informe de diagnóstico de las necesidades de capacitación detectadas y acta de entrevistas.

3. ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

- a) **Objetivo:** Participar en el proceso de determinación de 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 de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 40%
- d) **Requisitos Técnicos:** En base a la metodología propuesta por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, el Tribunal Tributario y Aduanero establecerá las definiciones estratégicas de la institución, que deberán contener a lo menos: Misión y objetivos estratégicos, Clientes / usuarios / beneficiarios, productos (bienes o servicios) estratégicos y la percepción de los clientes/usuarios/beneficiarios. La participación se concretará mediante la asistencia a las reuniones u otras instancias que defina la metodología.
- e) **Medios de verificación:** Informe con las Definiciones Estratégicas, a probado por el Juez y enviado a la Directora de la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conteniendo actas de Reuniones.

c) CONVENIO TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA III REGION DE ATACAMA

Etapas de Desarrollo

1. ÁREA USUARIOS

- a) **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.



- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 40%
- d) **Requisitos Técnicos:** El Tribunal Tributario y Aduanero debe efectuar un diagnóstico en base al instrumento elaborado por la Unidad Administradora, que mida el modo de funcionamiento, los procedimientos y los canales de atención utilizados, considerando la sistematización de las opiniones de éstos, analizando los siguientes aspectos:
 - d.1. Funciones y Atribuciones del tribunal en materia de atención ciudadana.
 - d.2. Catastro de cada uno de los espacios de atención existentes.
 - d.3. Tipificación de usuarios.
 - d.4. Identificación del personal involucrado en los espacios de atención.
 - d.5. Descripción de los procedimientos, instrumentos de trabajo y registros utilizados para la atención ciudadana.
 - d.6. Descripción de los procedimientos e instrumentos utilizados para la coordinación, control y seguimiento institucional de los espacios de atención, si los hubiere.
 - d.7. Sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios, especificando el mecanismo mediante el cual se consideraron estas opiniones.
- f) **Medios de verificación:** Informe del Diagnóstico aprobado por el Juez Tribunal Tributario y Aduanero que contiene diagnóstico de las siguientes variables:
 - e.1. Diagnóstico del estado actual de todos los espacios de atención.
 - e.2. La Sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios de los canales de atención.

2. ÁREA PERSONAS

- a) **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 la metodología diseñada por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 20%
- d) **Requisitos Técnicos:** Aplicar un instrumento Básico de Detección de Necesidades de Capacitación, diseñado por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros y participar, a lo menos, en una entrevista.
- e) **Medios de verificación:** Informe de diagnóstico de las necesidades de capacitación detectadas y acta de entrevistas.

3. ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

- a) **Objetivo:** Participar en el proceso de determinación de 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 de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 40%
- d) **Requisitos Técnicos:** En base a la metodología propuesta por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, el Tribunal Tributario y Aduanero establecerá las definiciones estratégicas de la institución, que deberán contener a lo menos: Misión y objetivos estratégicos, Clientes / usuarios / beneficiarios, productos (bienes o servicios) estratégicos y la percepción de los clientes/usuarios/beneficiarios. La participación se concretará mediante la asistencia a las reuniones u otras instancias que defina la metodología.
- e) **Medios de verificación:** Informe con las Definiciones Estratégicas, a probado por el Juez y enviado a la Directora de la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conteniendo actas de Reuniones.



Handwritten signature or initials.

Small handwritten mark or signature.

d) **CONVENIO TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA XV REGION DE ARICA Y PARINACOTA.**

Etapas de Desarrollo

1. ÁREA USUARIOS

- a) **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.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 40%
- d) **Requisitos Técnicos:** El Tribunal Tributario y Aduanero debe efectuar un diagnóstico en base al instrumento elaborado por la Unidad Administradora, que mida el modo de funcionamiento, los procedimientos y los canales de atención utilizados, considerando la sistematización de las opiniones de éstos, analizando los siguientes aspectos:
 - d.1. Funciones y Atribuciones del tribunal en materia de atención ciudadana.
 - d.2. Catastro de cada uno de los espacios de atención existentes.
 - d.3. Tipificación de usuarios.
 - d.4. Identificación del personal involucrado en los espacios de atención.
 - d.5. Descripción de los procedimientos, instrumentos de trabajo y registros utilizados para la atención ciudadana.
 - d.6. Descripción de los procedimientos e instrumentos utilizados para la coordinación, control y seguimiento institucional de los espacios de atención, si los hubiere.
 - d.7. Sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios, especificando el mecanismo mediante el cual se consideraron estas opiniones.
- e) **Medios de verificación:** Informe del Diagnóstico aprobado por el Juez Tribunal Tributario y Aduanero que contiene diagnóstico de las siguientes variables:
 - e.1. Diagnóstico del estado actual de todos los espacios de atención.
 - e.2. La Sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios de los canales de atención.

2. ÁREA PERSONAS

- a) **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 la metodología diseñada por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 20%
- d) **Requisitos Técnicos:** Aplicar un instrumento Básico de Detección de Necesidades de Capacitación, diseñado por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros y participar, a lo menos, en una entrevista.
- e) **Medios de verificación:** Informe de diagnóstico de las necesidades de capacitación detectadas y acta de entrevistas.

3. ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

- a) **Objetivo:** Participar en el proceso de determinación de 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 de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
- b) **Período de medición:** julio a diciembre de 2010.
- c) **Ponderación:** 40%
- d) **Requisitos Técnicos:** En base a la metodología propuesta por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, el Tribunal Tributario y Aduanero establecerá las definiciones estratégicas de la institución, que deberán contener a lo menos: Misión y"

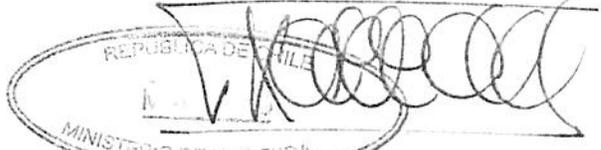


- e) objetivos estratégicos, Clientes / usuarios / beneficiarios, productos (bienes o servicios) estratégicos y la percepción de los clientes/usuarios/beneficiarios. La participación se concretará mediante la asistencia a las reuniones u otras instancias que defina la metodología.
- f) **Medios de verificación:** Informe con las Definiciones Estratégicas, a probado por el Juez y enviado a la Directora de la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conteniendo actas de Reuniones.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



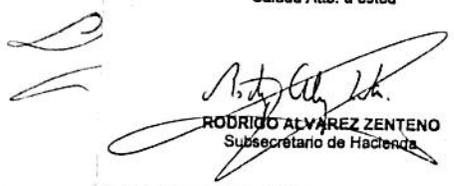
FELIPE BULNES SERRANO
MINISTRO DE JUSTICIA



REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA

FELIPE LARRAIN BASCUÑAN
MINISTRO DE HACIENDA

Lo que transcribo a usted para su conocimiento
Saluda Atte. a usted



RODRIGO ALVAREZ ZENTENO
Subsecretario de Hacienda