



MINISTERIO DE HACIENDA
UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS TRIBUNALES
TRIBUTARIOS Y ADUANEROS
CBC/MBV/HGS



RATIFICA PROGRAMA MARCO PARA EL AÑO 2011, RELATIVO A LA FORMULACIÓN DE METAS DE DESEMPEÑO, RESULTADOS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS, APROBADO POR COMISION QUE INDICA.



SANTIAGO, 18 FEB 2011

EXENTA N° 273

VISTOS; La Ley N° 20.322; el D.F.L. N° 3, de Hacienda, de 2009; el acta de reunión N° 5, de 29 de septiembre de 2010, y el acuerdo adoptado en dicha sesión, de la Comisión a que se refiere el N° 1 del Art. 10°, del D.F.L. N°3, antes citado; la Resolución N° 1.600, de Contraloría General de la República, de 2008, y.

CONSIDERANDO:

1. Que, el pago de la asignación de gestión del personal de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, ligada al cumplimiento de las metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados, deberán basarse en un Programa Marco.
2. Que, corresponde a la Comisión a que se refiere el numeral 1 del artículo 10° del DFL N° 3, de Hacienda, de 2009, aprobar anualmente el Programa Marco conforme al cual los Jueces de los Tribunales Tributarios y Aduaneros propondrán las metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados para el año siguiente.
3. Que, según consta del acta N° 5, de fecha 29 de septiembre de 2010, y el acuerdo adoptado en dicha sesión, la Comisión referida en el considerando anterior, aprobó por unanimidad el Programa Marco para la formulación de las Metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados para el año 2011.
4. Que el Programa Marco definido, contiene aquellas áreas y sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de la gestión de los Tribunales. Según lo anterior, la definición de objetivos en el Programa Marco son vinculantes, en el sentido de que cada una de sus fases contiene las anteriores, de manera de generar una mejora progresiva del cumplimiento y desarrollo del Sistema.
5. Que, con fecha 15 de noviembre de 2010, se ha celebrado el Pleno de la Corte Suprema en el que se dictó un Auto Acordado que formalizó los acuerdos adoptados por la Comisión antes mencionada.
6. Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 10° del DFL N° 3, antes señalado, procede dictar el acto administrativo que ratifique dicho Programa Marco, necesario para el cumplimiento de los acuerdos adoptados por la respectiva Comisión interinstitucional.

110191211

7. Que dicho acto administrativo, al igual que la Resolución con toma de razón N° 66, de Hacienda de 2010, se formalizó mediante la Resolución con toma de razón N° 250, de Hacienda, de 2010, de conformidad a lo señalado en el numeral 7.3.3, del artículo 7 de la Resolución N° 1.600 de la Contraloría General de la República, de 2008, por estimarse que la materia incidía en determinación de remuneraciones, afecta, en consecuencia a dicho trámite.

8. Que, la Contraloría General de la República, mediante oficio N° 7357 de 4 de febrero de 2011, devolvió la Resolución afecta a toma de razón N° 250, de Hacienda, de 2010, comunicando que se abstuvo de ejercer el control previo de juricidad, estimando que por su contenido no se encontraba considerada en el referido numeral 7.3.3, del artículo 7 de la Resolución N° 1.600 de la Contraloría General de la República, de 2008, por limitarse a ratificar el programa marco en el cual se señalan las áreas prioritarias a desarrollar por cada uno de los Tribunales para el presente año.

9. Que, en consecuencia es necesario sustituir la Resolución afecta a toma de razón N° 250, de Hacienda, de 2011, por la presente resolución exenta de dicho trámite,

RESUELVO:

1°. **RATIFÍCASE** el siguiente Programa Marco de los Tribunales Tributarios y Aduaneros para el año 2011, aprobado por la Comisión a que se refiere el N° 1 del artículo 10° del D.F.L. N° 3, de Hacienda, de 2009, en Sesión celebrada el día 29 de septiembre de 2010:

“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 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 entregado 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 implementada 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 ”.

2°.- Déjase sin efecto la resolución N° 250, afecta a toma de razón, de Hacienda, de 2010, sin tramitar.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE


FELIPE BULNES SERRANO
 g **MINISTRO DE JUSTICIA**


FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
 f **MINISTRO DE HACIENDA**

Lo que transcribo a usted para su conocimiento

Saluda Atta. a usted


RODRIGO ALVÁREZ ZENTENO
 Subsecretario de Hacienda

