



MINISTERIO DE HACIENDA
UNIDAD ADMINISTRADORA TRIBUNALES
TRIBUTARIOS Y ADUANEROS
ASR/PA/JEMG/JAL/PVP

- 6 FEB. 2014

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

31 MAR. 2014

RECIBO

CONTRALORIA GENERAL
TOMA DE RAZON

RECEPCION

DEPART JURIDICO		
DEP.T.R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABILIDAD		
SUB. DEP. C. CENTRAL		
SUB. DEP. E. CUENTAS		
SUB. DEP. C.P.Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P.U Y T.		
SUB. DEP. MUNICIPAL		

REFRENDACION

REF. POR	\$	_____
IMPUTAC.		_____
ANOT. POR	\$	_____
IMPUT.		_____
DEDUC. DCTO.		_____

MINISTERIO DE HACIENDA
- 2 JUN 2014
TOTALMENTE TRAMITADO
DOCUMENTO OFICIAL

10:23
04 JUN. 2014
X Mano
RECEPCION
C.J

JEFE DEPARTAMENTO DE GESTION Y DESARROLLO

JEFE DEPARTAMENTO JURIDICO

JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

RATIFICA FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS DE METAS DE DESEMPEÑO, RESULTADOS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS PARA EL AÑO 2014, DE LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS QUE INDICA, CONFORME AL D.F.L. N° 3, DE HACIENDA, DE 2009.

SANTIAGO, 28 MAR. 2014

MINISTERIO DE HACIENDA
[Signature]
JEFE OFICINA DE PARTES

EXENTA N° 90

[Signature]

VISTOS: La Ley N° 20.322; el D.F.L.

N° 3, del Ministerio de Hacienda, de 2009; la Resolución Exenta N° 592 del Ministerio de Hacienda y Justicia, de 23 de diciembre de 2013; 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, creados 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 precedentemente, la Comisión establecida por el numeral 1° de dicho artículo, en adelante la "Comisión", aprobó el Programa Marco mediante Acta N° 4 de 2013, 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 Excelentísima Corte Suprema adoptado en el Pleno celebrado con fecha 06 de Diciembre de 2013, según consta en Acta 195-2013 y ratificado administrativamente por Resolución Conjunta N° 592, de los Ministerios de Hacienda y de Justicia, de fecha 23 de Diciembre de 2013.

OF DE PARTES DIPRES
06.02.2014 16:11

02959/2014

0020472014

OF DE PARTES DIPRES
31.03.2014 10:41

0041852014

MINISTERIO DE HACIENDA
DEPARTAMENTO DE GESTION DE PRESUPUESTOS

3. Sobre la base del Programa Marco referido en el punto anterior, cada Juez en adelante el "Juez", de los 18 Tribunales Tributarios y Aduaneros de las regiones de Arica y Parinacota; Tarapacá; Antofagasta; Atacama; Coquimbo; del Maule; Bío Bío; La Araucanía; Los Ríos; Los Lagos; Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo; Magallanes y Antártica Chilena; Primero; Segundo; Tercero y Cuarto de la Región Metropolitana; del Libertador General Bernardo O'Higgins; y de Valparaíso, propuso a la Comisión las metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados para ser cumplidos en el período correspondiente desde el 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2014, con sus respectivos requisitos técnicos y medios de verificación que permiten la medición del grado de cumplimiento.

4. "La Comisión", sobre la base del Programa Marco y la propuesta de metas efectuada por los Jueces de los 18 Tribunales Tributarios y Aduaneros en referencia, de conformidad a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 10 del D.F.L. N° 3, fijó las metas que deberán cumplir los referidos órganos jurisdiccionales en el período comprendido desde el 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2014, remitiendo Oficio N° 253 de 16 de Diciembre de 2013, dirigido a la Unidad Administradora, la que a su vez lo comunicó dentro del plazo de 5 días a cada Juez de los respectivos Tribunales.

5. No habiéndose presentado 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 N°3, se procedió a la suscripción entre los Jueces de los 18 Tribunales Tributarios y Aduaneros de las regiones de Arica y Parinacota; Tarapacá; Antofagasta; Atacama; Coquimbo; del Maule; Bío Bío; La Araucanía; Los Ríos; Los Lagos; Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo; Magallanes y Antártica Chilena; Primero; Segundo; Tercero y Cuarto de la Región Metropolitana; del Libertador General Bernardo O'Higgins; y de Valparaíso, y el Jefe de la Unidad Administradora, del Convenio de Metas que ha de regir para cada Tribunal en referencia, en el período comprendido desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2014.

De conformidad a lo indicado en el numeral 7 del artículo 10 del D.F.L N°3, los Convenios suscritos con los Tribunales Tributarios y Aduaneros en referencia, fueron formalizados a través de Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema, adoptado en el Tribunal Pleno celebrado con fecha 10 de Enero de 2014, según consta en Acta 5-2014.

6. Sin perjuicio de las fechas en que fueron celebrados los actos administrativos señalados en el punto anterior, se han estado cumpliendo los Convenios de Metas de Desempeño, Resultados y Calidad de los Servicios prestados, suscritos entre los Jueces de los 18 Tribunales Tributarios y Aduaneros en referencia, y el Jefe de la Unidad Administradora, para el período comprendido desde el 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2014 y cuyo tenor es conforme con el modelo formalizado a través de Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema.

7. De acuerdo a lo establecido en el numeral 7 del artículo 10 del D.F.L N°3, se transcribe el Convenio de metas suscrito entre los Jueces de los 18 Tribunales Tributarios y Aduaneros de las regiones de Arica y Parinacota; Tarapacá; Antofagasta; Atacama; Coquimbo; del Maule; Bío Bío; La Araucanía; Los Ríos; Los Lagos; Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo; Magallanes y Antártica Chilena; Primero; Segundo; Tercero y Cuarto de la Región Metropolitana; del Libertador General Bernardo O'Higgins; y de Valparaíso, y el Jefe de la Unidad Administradora, cuyo tenor es conforme con el modelo formalizado mediante Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema, a fin de que sea ratificado a través de Resolución Conjunta de los Ministerios de Hacienda y de Justicia.

8. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley 19.880, el presente acto administrativo es preciso tenga validez a contar del 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2014, dada las características particulares del acto de que se trata.

RESUELVO:

Artículo Único: RATIFÍCANSE los Convenios de Metas de Desempeño, Resultados y Calidad de los Servicios Prestados, celebrados entre la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, y los Tribunales Tributarios y Aduaneros de las Regiones de: Arica y Parinacota; Tarapacá; Antofagasta; Atacama; Coquimbo; El Maule; La Araucanía; Magallanes y la Antártica Chilena; Bío - Bío, Los Ríos, Los Lagos; Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo; Primero, Segundo, Tercero y Cuarto de la Región Metropolitana; del Libertador General Bernardo O'Higgins; y de Valparaíso, que se transcribe conforme al modelo aprobado por la Excelentísima Corte Suprema:

“Convenio de Metas de Desempeño, Resultados y Calidad de los servicios prestados para el período comprendido desde el 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2014. ✓

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.

ÁREA DE USUARIOS

Ponderación del Área de Usuarios: 45%

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. ✓

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, efectúa un diagnóstico, o su actualización si corresponde, que describa el modo de funcionamiento, los procedimientos y los canales de atención disponibles para los usuarios, el que debe considerar al menos:

- Análisis de las funciones y atribuciones del Tribunal Tributario y Aduanero en materia de atención a usuarios.
- Identificación de las relaciones existentes entre la Unidad Administradora y los Tribunales Tributarios y Aduaneros, para facilitar el acceso oportuno a la información por parte de los usuarios.



- Descripción de cada uno de los espacios de atención existentes.
- Identificación de los tipos de usuarios externos al Tribunal Tributario y Aduanero y de los tipos de interacción con ellos.
- Identificación de las competencias necesarias del personal involucrado en materia de atención de usuarios, en concordancia a los requisitos definidos en la etapa 1 del área de Personas.
- Descripción de los procedimientos, instrumentos de trabajo y control de gestión asociados a la atención a usuarios.
- La sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios que visitan, se comunican o interactúan con el Tribunal Tributario y Aduanero, respecto de la calidad de la atención, el acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.

Medios de Verificación:

- Informe de diagnóstico.

Etapa de Diseño

Objetivo 2: Diseñar un modelo de atención de usuarios, o su actualización si corresponde, sobre la base del modelo estándar definido en Anexo N°1 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero diseña un modelo de atención de usuarios, sobre la base del modelo estándar definido en Anexo N°1, que cumpla con los requisitos establecidos en el modelo estándar de atención de usuarios. El modelo de atención de usuarios, debe considerar en su elaboración y diseño al menos:

- El diagnóstico efectuado en la etapa anterior.
- La descripción de flujos de procesos y mecanismos de control de información.
- La Infraestructura, recursos humanos, físicos y tecnológicos disponibles.
- Los procedimientos, registros e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas.
- Los derechos ciudadanos respecto de la atención.
- La metodología para evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida.
- La caracterización (definición de estándar) de los espacios de atención a usuarios.
- La definición de la reportabilidad generada, producto de la medición de los indicadores a definir según la metodología señalada en el objetivo 3 de este sistema.
- El acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.
- La elaboración del programa de trabajo para la implementación del modelo de atención de usuarios.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero deberá aprobar la documentación asociada al modelo de atención de usuarios.

Medios de Verificación:

- Informe con el modelo de atención de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero.

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, diseña indicadores que permitan evaluar el nivel de servicio prestado, los que deberán considerar al menos los siguientes elementos:

- El nombre y objetivo de cada indicador.
- La fórmula o algoritmo de cálculo, unidad de medida, periodicidad o frecuencia, nota explicativa y sentido (ascendente o descendente) del indicador.
- El o los medios de verificación para cada uno de los indicadores.
- 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 deben considerar al menos los siguientes tópicos:
 - Satisfacción de usuarios con el servicio proporcionado por el Tribunal en cuanto a tiempos, calidad de atención y entrega de la información.
 - Tiempos de tramitación de causas.
 - Oportunidad en la entrega de información.
 - Cumplimiento de plazos legales (Ley 20.285, 20.322 y/u otras según corresponda).

Medios de Verificación:

- Indicadores que permiten evaluar el nivel de servicio y la satisfacción de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero.

Etapas de Implementación

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 10%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, implementa el modelo de atención de usuarios (operando los procedimientos e instrumentos de recepción, tipificación, derivación



respuesta a usuarios para todos los espacios y canales de atención) y mide los indicadores establecidos en la etapa anterior, considerando al menos lo siguiente:

- Ajuste y ejecución del programa de trabajo de la implementación del modelo de atención de usuarios. El ajuste al programa no podrá exceder el 31 de marzo.
- 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.

Etapa 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 10% /

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero evalúa los resultados de la implementación del modelo de atención de usuarios, considerando al menos el análisis de los siguientes aspectos:

- Funcionamiento de todos los espacios y canales de atención de usuarios.
- Procedimientos e instrumentos relacionados con la operación del modelo de atención de usuarios para todos los espacios y canales de atención.
- Cumplimiento de plazos legales (Ley 20.285, 20.322 y/u otras).
- Análisis del cumplimiento de las metas y formulación de los indicadores que miden el nivel de atención y la calidad de servicio proporcionado y el logro de los objetivos en los procesos de atención.
- Operación de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de información, necesaria para poblar los datos, a través de la aplicación de encuestas, creación de bases de datos u otros.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero considerando el análisis del resultado de la evaluación, identifica las brechas existentes entre el modelo de atención de usuarios implementado y el diseñado.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero formula un programa que contenga las propuestas de mejoramiento al modelo de atención de usuarios y acciones orientadas a la reducción de las brechas detectadas considerando al menos:

- Recomendaciones de mejoramiento, derivadas del análisis de los resultados de la implementación del modelo de atención de usuarios, que permitan superar las brechas detectadas y el mejoramiento continuo del modelo.

- Los compromisos derivados de las recomendaciones de mejoramiento formuladas, identificando para cada uno: actividades, medios de verificación o evidencia de implementación, plazos de ejecución, responsables, indicadores para medir su cumplimiento y recursos asociados a su implementación.
- Otras recomendaciones y compromisos, derivados del análisis de información cualitativa y/o complementaria a los resultados de los indicadores, que permitan mejorar la eficacia del modelo de atención de usuarios.

Medios de Verificación:

- Informe con las Propuestas para el mejoramiento del modelo de atención de usuarios y la reducción de las brechas detectadas.

Objetivo 6: Implementar el programa de mejoras al modelo de atención de usuarios, considerando los recursos, plazos y responsables asociados.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 10% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero implementa la totalidad de los compromisos establecidos para el periodo asociados al programa de mejoras definido en el año anterior, señalando al menos:

- El grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos, señalando las acciones de mejoramiento realizadas para cumplir cada uno de estos.
- Identificación de las causas externas que afectaron el no cumplimiento de los compromisos.

Medios de Verificación:

- Informe de implementación del programa de mejoras del modelo de atención de usuarios y la reducción de las brechas detectadas.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Ponderación del Área de Planificación y Desarrollo: 55% ✓

Etapa de Diagnóstico

Objetivo 1: Elaborar en concordancia con los lineamientos estratégicos del Poder Judicial definidos en Anexo 2 y difundir a sus funcionarios las definiciones estratégicas definidas para los próximos tres años de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, o su actualización si corresponde.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014



Ponderación Parcial: 5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero elabora o actualiza si corresponde, en concordancia con los lineamientos estratégicos del Poder Judicial definidos en Anexo 2 y difunde a sus funcionarios el resultado de las definiciones estratégicas establecidas para los próximos tres años. La elaboración y difusión de las definiciones estratégicas deben considerar:

- Misión, visión y valores.
- Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados.
- Productos asociados a los objetivos estratégicos.
- Clientes/usuarios/beneficiarios, según el resultado de la caracterización realizada en la etapa de diagnóstico del área de usuarios.
- Actividades de difusión.

Medios de Verificación:

- Informe que da cuenta de las definiciones estratégicas establecidas y de las actividades de difusión realizadas.

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero en consideración a las definiciones estratégicas establecidas, deberá:

- Identificar los procesos relevantes del Tribunal asociados a la provisión de los productos estratégicos o su actualización si corresponde.
- Elaborar un manual de procedimientos sobre los procesos identificados que incluya al menos la siguiente información:
 - Procesos relevantes que ejecuta y su vinculación al objetivo estratégico definido, considerando entre estos la tramitación de causas tributarias y aduaneras.
 - Definición de objetivo, alcance y responsable de cada proceso.
 - Descripción de subprocesos y actividades.
 - Identificación de registros involucrados en la ejecución de cada proceso.
 - Identificación y descripción de los mecanismos de seguimiento y control de cada proceso.
 - Identificación de los clientes/usuarios/beneficiarios de cada proceso.

Medios de Verificación:

- Manual de Procedimientos.

Etapa de Diseño

Objetivo 3: Elaborar el diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG), o su actualización si corresponde, tomando como base las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior, y los procesos identificados.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, considerando las definiciones estratégicas y los procesos definidos, formula el diseño del SIG, o su actualización si corresponde, el que deberá contener al menos:

- Construcción de indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de los productos del Tribunal, los que deberán considerar:
 - La definición de indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de productos estratégicos. Se entenderá como indicadores de desempeño relevantes aquellos del ámbito de resultado o de producto (descrito en Anexo N°3).
 - La definición de indicadores orientados a medir el desempeño del proceso de tramitación de causas, del sistema de atención de usuarios y del sistema de capacitación.
 - Meta anual para cada indicador, explicitando los supuestos o condiciones que permiten su cumplimiento.
 - 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.

Medios de Verificación:

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

Etapa de Implementación

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 15%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, debe al menos:

- Implementar el Sistema de Información para la Gestión (SIG):



- Aplicar los mecanismos e instrumentos de recolección de la información.
- Aplicar los mecanismos e instrumentos de sistematización y análisis de información a través de reportes y resúmenes ejecutivos.
- Medir los indicadores de desempeño elaborados.
- Identificar los aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema de información.
- Identificar los aspectos del sistema corregidos o modificados con la correspondiente justificación de los cambios.

Medios de Verificación:

- Registros de Operación.
- Reportes de medición de Indicadores, reportes asociados a la sistematización de información u otro definido en el manual de procedimientos.

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 25% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, considerando el resultado de los indicadores establecidos, evalúa el desempeño institucional, considerando al menos:

- El cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos.
- El análisis de los resultados de los indicadores de desempeño con respecto de las metas definidas en la etapa de diseño.
- El análisis de las causas que explican sus resultados, cumplidos, no cumplidos y/o sobre cumplidos, que hayan sido o no afectados por causas externas justificadas.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero elabora un plan de mejora del desempeño institucional, el que debe considerar al menos:

- Los compromisos que permitan superar las causas analizadas e implementar las recomendaciones de mejoramiento formuladas.
- Los plazos, medios de verificación y responsables para la implementación de los compromisos definidos.
- El cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan de acción para mejorar el desempeño institucional realizado en el periodo anterior, cuando corresponda.

Medios de Verificación:

- Informe de evaluación de desempeño institucional.
- Plan de mejora documentado.

- Informe de cumplimiento de compromisos de mejora.

Convenio de Metas de Desempeño, Resultados y Calidad de los servicios prestados para el período comprendido desde el 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2014.

Tribunales Tributarios y Aduaneros de las Regiones del Bío Bío; de Los Ríos; de Los Lagos y de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

ÁREA DE USUARIOS

Ponderación del Área de Usuarios: 30% ✓

Etapa 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, efectúa un diagnóstico, o su actualización si corresponde, que describa el modo de funcionamiento, los procedimientos y los canales de atención disponibles para los usuarios, el que debe considerar al menos:

- Análisis de las funciones y atribuciones del Tribunal Tributario y Aduanero en materia de atención a usuarios.
- Identificación de las relaciones existentes entre la Unidad Administradora y los Tribunales Tributarios y Aduaneros, para facilitar el acceso oportuno a la información por parte de los usuarios.
- Descripción de cada uno de los espacios de atención existentes.
- Identificación de los tipos de usuarios externos al Tribunal Tributario y Aduanero y de los tipos de interacción con ellos.
- Identificación de las competencias necesarias del personal involucrado en materia de atención de usuarios, en concordancia a los requisitos definidos en la etapa 1 del área de Personas.
- Descripción de los procedimientos, instrumentos de trabajo y control de gestión asociados a la atención a usuarios.
- La sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios que visitan, se comunican o interactúan con el Tribunal Tributario y Aduanero, respecto de la calidad de la atención, el acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.

Medios de Verificación:

- Informe de diagnóstico.



Etapa de Diseño

Objetivo 2: Diseñar un modelo de atención de usuarios, o su actualización si corresponde, sobre la base del modelo estándar definido en Anexo N°1 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero diseña un modelo de atención de usuarios, sobre la base del modelo estándar definido en Anexo N°1, que cumpla con los requisitos establecidos en el modelo estándar de atención de usuarios. El modelo de atención de usuarios, debe considerar en su elaboración y diseño al menos:

- El diagnóstico efectuado en la etapa anterior.
- La descripción de flujos de procesos y mecanismos de control de información.
- La Infraestructura, recursos humanos, físicos y tecnológicos disponibles.
- Los procedimientos, registros e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas.
- Los derechos ciudadanos respecto de la atención.
- La metodología para evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida.
- La caracterización (definición de estándar) de los espacios de atención a usuarios.
- La definición de la reportabilidad generada, producto de la medición de los indicadores a definir según la metodología señalada en el objetivo 3 de este sistema.
- El acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.
- La elaboración del programa de trabajo para la implementación del modelo de atención de usuarios.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero deberá aprobar la documentación asociada al modelo de atención de usuarios.

Medios de Verificación:

- Informe con el modelo de atención de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero.

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, diseña indicadores que permitan evaluar el nivel de servicio prestado, los que deberán considerar al menos los siguientes elementos:

- El nombre y objetivo de cada indicador.
- La fórmula o algoritmo de cálculo, unidad de medida, periodicidad o frecuencia, nota explicativa y sentido (ascendente o descendente) del indicador.
- El o los medios de verificación para cada uno de los indicadores.
- 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 deben considerar al menos los siguientes tópicos:
 - Satisfacción de usuarios con el servicio proporcionado por el Tribunal en cuanto a tiempos, calidad de atención y entrega de la información.
 - Tiempos de tramitación de causas.
 - Oportunidad en la entrega de información.
 - Cumplimiento de plazos legales (Ley 20.285, 20.322 y/u otras según corresponda).

Medios de Verificación:

- Indicadores que permiten evaluar el nivel de servicio y la satisfacción de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero.

Etapa de Implementación

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% /

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, 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 establecidos en la etapa anterior, considerando al menos lo siguiente:

- Ajuste y ejecución del programa de trabajo de la implementación del modelo de atención de usuarios. El ajuste al programa no podrá exceder el 31 de marzo.
- 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.



Etapa 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 10%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero evalúa los resultados de la implementación del modelo de atención de usuarios, considerando al menos el análisis de los siguientes aspectos:

- Funcionamiento de todos los espacios y canales de atención de usuarios.
- Procedimientos e instrumentos relacionados con la operación del modelo de atención de usuarios para todos los espacios y canales de atención.
- Cumplimiento de plazos legales (Ley 20.285, 20.322 y/u otras).
- Análisis del cumplimiento de las metas y formulación de los indicadores que miden el nivel de atención y la calidad de servicio proporcionado y el logro de los objetivos en los procesos de atención.
- Operación de los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de información, necesaria para poblar los datos, a través de la aplicación de encuestas, creación de bases de datos u otros.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero considerando el análisis del resultado de la evaluación, identifica las brechas existentes entre el modelo de atención de usuarios implementado y el diseñado.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero formula un programa que contenga las propuestas de mejoramiento al modelo de atención de usuarios y acciones orientadas a la reducción de las brechas detectadas considerando al menos:

- Recomendaciones de mejoramiento, derivadas del análisis de los resultados de la implementación del modelo de atención de usuarios, que permitan superar las brechas detectadas y el mejoramiento continuo del modelo.
- Los compromisos derivados de las recomendaciones de mejoramiento formuladas, identificando para cada uno: actividades, medios de verificación o evidencia de implementación, plazos de ejecución, responsables, indicadores para medir su cumplimiento y recursos asociados a su implementación.
- Otras recomendaciones y compromisos, derivados del análisis de información cualitativa y/o complementaria a los resultados de los indicadores, que permitan mejorar la eficacia del modelo de atención de usuarios.

Medios de Verificación:

- Informe con las Propuestas para el mejoramiento del modelo de atención de usuarios y la reducción de las brechas detectadas.

ÁREA DE PERSONAS

Ponderación del Área de Personas: 30% ✓

Etapa de Diagnóstico

Objetivo 1: Identificar las brechas de competencias laborales de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero (transversales, funcionales y específicas), o su actualización si corresponde.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, identifica las brechas de competencias (transversales, funcionales y específicas), o su actualización si corresponde, para cada uno de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero, incluido el personal seleccionado por el Sistema de Alta Dirección Pública, considerando al menos:

- Los perfiles de cargos vigentes y sus competencias actualizadas, asociadas a los funcionarios del Tribunal, destacando las competencias de los perfiles de cargos que incluyan la atención de usuarios.
- El análisis del resultado del proceso de medición de brechas de competencias de los ocupantes de los cargos.

Medios de Verificación:

- Informe de identificación de brechas de competencias.

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define el Plan de Capacitación Plurianual, considerando las brechas de competencias identificadas por el Tribunal y las recomendaciones de mejoras generadas en la evaluación del PAC del período anterior, el que deberá incluir al menos los siguientes contenidos:

- Identificación del logro o resultado que se espera obtener con las actividades de capacitación.
- Grupos o cargos objetivos a capacitar.



El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define a más tardar el 31 de Diciembre de cada año el Programa Anual de Capacitación a considerar para el período siguiente, en base al Plan de Capacitación Plurianual definido, las recomendaciones de mejoras generadas en la evaluación del PAC del período anterior y el presupuesto asignado por la Unidad Administradora. El Programa Anual de Capacitación deberá incluir al menos los siguientes contenidos:

- Los objetivos y actividades del Programa Anual de Capacitación a ejecutar.
- Priorización de las actividades de capacitación según las brechas detectadas, en consideración al impacto y costos asociados.
- 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.
- La identificación de los funcionarios incluidos en cada actividad de capacitación programada.
- El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades de capacitación.

Medios de Verificación:

- Plan de Capacitación Plurianual y Programa Anual de Capacitación.

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 10%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, ajusta el Programa Anual de Capacitación durante el primer trimestre del periodo respectivo, cuando corresponda, de acuerdo al presupuesto asignado por la Unidad Administradora u otras razones que puedan afectar su ejecución.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, ejecuta el 70% de las actividades de capacitación del Programa Anual de Capacitación vigente, de acuerdo al presupuesto asignado por la Unidad Administradora para el periodo, considerando la generación de 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.
- Cargo, grado y calidad jurídica al que pertenecen los beneficiarios de capacitación.
- El registro del porcentaje de participación de los funcionarios, por cada actividad de capacitación realizada, incluyendo, en caso de que corresponda, las causales que justifiquen una participación distinta a la programada.

- La identificación de las actividades de capacitación realizadas con evaluación de aprendizaje.
- Registro de las desviaciones efectuadas al PAC debidamente fundamentadas, identificando tanto las causales que impidieron la ejecución, como las acciones de mitigación efectuadas para cumplir con el objetivo del programa original.

Medios de Verificación:

- Informe de ejecución del Programa Anual de Capacitación.

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 10%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero evalúa el Programa Anual de Capacitación ejecutado en el periodo anterior, considerando al menos, lo siguiente:

- El análisis de las diferencias entre las acciones de capacitación efectivamente realizadas y las programadas, así como también aquellas no contempladas en el programa original.
- El análisis del gasto de capacitación ejecutado y programado.
- El análisis de las causales que justifiquen una participación distinta a la programada.
- El análisis del porcentaje de actividades de capacitación realizadas con evaluación de aprendizaje.
- La evaluación de los resultados de las capacitaciones realizadas considerando, al menos los siguientes aspectos: (a) grado de satisfacción de los funcionarios capacitados en todos los cursos; (b) nivel de aprendizaje logrado por los funcionarios, de acuerdo a nivel de aprobación y notas obtenidas en las actividades de capacitación que fueron calificadas.
- La identificación de las observaciones y recomendaciones de mejoras que se desprenden de la evaluación del Programa Anual de Capacitación ejecutado en el periodo anterior, a ser incorporadas en el diseño del PAC del periodo siguiente.

Medios de Verificación:

- Informe de evaluación y recomendaciones del Programa Anual de Capacitación.



ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Ponderación del Área de Planificación y Desarrollo: 40% ✓

Etapa de Diagnóstico

Objetivo 1: Elaborar en concordancia con los lineamientos estratégicos del Poder Judicial definidos en Anexo 2 y difundir a sus funcionarios las definiciones estratégicas definidas para los próximos tres años de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, o su actualización si corresponde.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero elabora o actualiza si corresponde, en concordancia con los lineamientos estratégicos del Poder Judicial definidos en Anexo 2 y difunde a sus funcionarios el resultado de las definiciones estratégicas establecidas para los próximos tres años. La elaboración y difusión de las definiciones estratégicas deben considerar:

- Misión, visión y valores.
- Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados.
- Productos asociados a los objetivos estratégicos.
- Clientes/usuarios/beneficiarios, según el resultado de la caracterización realizada en la etapa de diagnóstico del área de usuarios.
- Actividades de difusión.

Medios de Verificación:

- Informe que da cuenta de las definiciones estratégicas establecidas y de las actividades de difusión realizadas.

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero en consideración a las definiciones estratégicas establecidas, deberá:

- Identificar los procesos relevantes del Tribunal asociados a la provisión de los productos estratégicos o su actualización si corresponde.
- Elaborar un manual de procedimientos sobre los procesos identificados que incluya al menos la siguiente información:
 - Procesos relevantes que ejecuta y su vinculación al objetivo estratégico definido, considerando entre estos la tramitación de causas tributarias y aduaneras.

- Definición de objetivo, alcance y responsable de cada proceso.
- Descripción de subprocesos y actividades.
- Identificación de registros involucrados en la ejecución de cada proceso.
- Identificación y descripción de los mecanismos de seguimiento y control de cada proceso.
- Identificación de los clientes/usuarios/beneficiarios de cada proceso.

Medios de Verificación:

- Manual de Procedimientos.

Etapa de Diseño

Objetivo 3: Elaborar el diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG), o su actualización si corresponde, tomando como base las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior, y los procesos identificados.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5%



Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, considerando las definiciones estratégicas y los procesos definidos, formula el diseño del SIG, o su actualización si corresponde, el que deberá contener al menos:

- Construcción de indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de los productos del Tribunal, los que deberán considerar:
 - La definición de indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de productos estratégicos. Se entenderá como indicadores de desempeño relevantes aquellos del ámbito de resultado o de producto (descrito en Anexo N°3)
 - La definición de indicadores orientados a medir el desempeño del proceso de tramitación de causas, del sistema de atención de usuarios y del sistema de capacitación.
 - Meta anual para cada indicador, explicitando los supuestos o condiciones que permiten su cumplimiento.
 - 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.

Medios de Verificación:

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



Etapa de Implementación

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 10% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, debe al menos:

- Implementar el Sistema de Información para la Gestión (SIG):
 - Aplicar los mecanismos e instrumentos de recolección de la información.
 - Aplicar los mecanismos e instrumentos de sistematización y análisis de información a través de reportes y resúmenes ejecutivos.
 - Medir los indicadores de desempeño elaborados.
- Identificar los aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema de información.
- Identificar los aspectos del sistema corregidos o modificados con la correspondiente justificación de los cambios.

Medios de Verificación:

- Registros de Operación.
- Reportes de medición de Indicadores, reportes asociados a la sistematización de información u otro definido en el manual de procedimientos.

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 15% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, considerando el resultado de los indicadores establecidos, evalúa el desempeño institucional, considerando al menos:

- El cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos.
- El análisis de los resultados de los indicadores de desempeño con respecto de las metas definidas en la etapa de diseño.
- El análisis de las causas que explican sus resultados, cumplidos, no cumplidos y/o sobre cumplidos, que hayan sido o no afectados por causas externas justificadas.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero elabora un plan de mejora del desempeño institucional, el que debe considerar al menos:

- Los compromisos que permitan superar las causas analizadas e implementar las recomendaciones de mejoramiento formuladas.
- Los plazos, medios de verificación y responsables para la implementación de los compromisos definidos.
- El cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan de acción para mejorar el desempeño institucional realizado en el periodo anterior, cuando corresponda.

Medios de Verificación:

- Informe de evaluación de desempeño institucional.
- Plan de mejora documentado.
- Informe de cumplimiento de compromisos de mejora.

Convenio de Metas de Desempeño, Resultados y Calidad de los servicios prestados para el período comprendido desde el 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2014.

Tribunales Tributarios y Aduaneros Primero, Segundo, Tercero y Cuarto de la Región Metropolitana; de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins; y de la Región de Valparaíso.

ÁREA DE USUARIOS

Ponderación del Área de Usuarios: 30% ✓

Etapa 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, efectúa un diagnóstico, o su actualización si corresponde, que describa el modo de funcionamiento, los procedimientos y los canales de atención disponibles para los usuarios, el que debe considerar al menos:

- Análisis de las funciones y atribuciones del Tribunal Tributario y Aduanero en materia de atención a usuarios.
- Identificación de las relaciones existentes entre la Unidad Administradora y los Tribunales Tributarios y Aduaneros, para facilitar el acceso oportuno a la información por parte de los usuarios.
- Descripción de cada uno de los espacios de atención existentes.
- Identificación de los tipos de usuarios externos al Tribunal Tributario y Aduanero y de los tipos de interacción con ellos.



- Identificación de las competencias necesarias del personal involucrado en materia de atención de usuarios, en concordancia a los requisitos definidos en la etapa 1 del área de Personas.
- Descripción de los procedimientos, instrumentos de trabajo y control de gestión asociados a la atención a usuarios.
- La sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios que visitan, se comunican o interactúan con el Tribunal Tributario y Aduanero, respecto de la calidad de la atención, el acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.

Medios de Verificación:

- Informe de diagnóstico.

Etapa de Diseño

Objetivo 2: Diseñar un modelo de atención de usuarios, o su actualización si corresponde, sobre la base del modelo estándar definido en Anexo N°1 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero diseña un modelo de atención de usuarios, sobre la base del modelo estándar definido en Anexo N°1, que cumpla con los requisitos establecidos en el modelo estándar de atención de usuarios. El modelo de atención de usuarios, debe considerar en su elaboración y diseño al menos:

- El diagnóstico efectuado en la etapa anterior.
- La descripción de flujos de procesos y mecanismos de control de información.
- La Infraestructura, recursos humanos, físicos y tecnológicos disponibles.
- Los procedimientos, registros e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas.
- Los derechos ciudadanos respecto de la atención.
- La metodología para evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida.
- La caracterización (definición de estándar) de los espacios de atención a usuarios.
- La definición de la reportabilidad generada, producto de la medición de los indicadores a definir según la metodología señalada en el objetivo 3 de este sistema.
- El acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.
- La elaboración del programa de trabajo para la implementación del modelo de atención de usuarios.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero deberá aprobar la documentación asociada al modelo de atención de usuarios.

Medios de Verificación:

- Informe con el modelo de atención de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero.

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, diseña indicadores que permitan evaluar el nivel de servicio prestado, los que deberán considerar al menos los siguientes elementos:

- El nombre y objetivo de cada indicador.
- La fórmula o algoritmo de cálculo, unidad de medida, periodicidad o frecuencia, nota explicativa y sentido (ascendente o descendente) del indicador.
- El o los medios de verificación para cada uno de los indicadores.
- 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 deben considerar al menos los siguientes tópicos:
 - Satisfacción de usuarios con el servicio proporcionado por el Tribunal en cuanto a tiempos, calidad de atención y entrega de la información.
 - Tiempos de tramitación de causas.
 - Oportunidad en la entrega de información.
 - Cumplimiento de plazos legales (Ley 20.285, 20.322 y/u otras según corresponda).

Medios de Verificación:

- Indicadores que permiten evaluar el nivel de servicio y la satisfacción de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero.

Etapas de Implementación

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 15% ✓

Requisitos Técnicos:



El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, 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 establecidos en la etapa anterior, considerando al menos lo siguiente:

- Ajuste y ejecución del programa de trabajo de la implementación del modelo de atención de usuarios. El ajuste al programa no podrá exceder el 31 de marzo.
- 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.

ÁREA DE PERSONAS

Ponderación del Área de Personas: 30%

Etapa de Diagnóstico

Objetivo 1: Identificar las brechas de competencias laborales de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero (transversales, funcionales y específicas), o su actualización si corresponde.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, identifica las brechas de competencias (transversales, funcionales y específicas), o su actualización si corresponde, para cada uno de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero, incluido el personal seleccionado por el Sistema de Alta Dirección Pública, considerando al menos:

- Los perfiles de cargos vigentes y sus competencias actualizadas, asociadas a los funcionarios del Tribunal, destacando las competencias de los perfiles de cargos que incluyan la atención de usuarios.
- El análisis del resultado del proceso de medición de brechas de competencias de los ocupantes de los cargos.

Medios de Verificación:

- Informe de identificación de brechas de competencias.

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 10% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define el Plan de Capacitación Plurianual, considerando las brechas de competencias identificadas por el Tribunal y las recomendaciones de mejoras generadas en la evaluación del PAC del período anterior, el que deberá incluir al menos los siguientes contenidos:

- Identificación del logro o resultado que se espera obtener con las actividades de capacitación.
- Grupos o cargos objetivos a capacitar.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define a más tardar el 31 de Diciembre de cada año el Programa Anual de Capacitación a considerar para el período siguiente, en base al Plan de Capacitación Plurianual definido, las recomendaciones de mejoras generadas en la evaluación del PAC del período anterior y el presupuesto asignado por la Unidad Administradora. El Programa Anual de Capacitación deberá incluir al menos los siguientes contenidos:

- Los objetivos y actividades del Programa Anual de Capacitación a ejecutar.
- Priorización de las actividades de capacitación según las brechas detectadas, en consideración al impacto y costos asociados.
- 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.
- La identificación de los funcionarios incluidos en cada actividad de capacitación programada.
- El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades de capacitación.

Medios de Verificación:

- Plan de Capacitación Plurianual y Programa Anual de Capacitación.

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014



Ponderación Parcial: 15% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, ajusta el Programa Anual de Capacitación durante el primer trimestre del periodo respectivo, cuando corresponda, de acuerdo al presupuesto asignado por la Unidad Administradora u otras razones que puedan afectar su ejecución.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, ejecuta el 70% de las actividades de capacitación del Programa Anual de Capacitación vigente, de acuerdo al presupuesto asignado por la Unidad Administradora para el periodo, considerando la generación de 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.
- Cargo, grado y calidad jurídica al que pertenecen los beneficiarios de capacitación.
- El registro del porcentaje de participación de los funcionarios, por cada actividad de capacitación realizada, incluyendo, en caso de que corresponda, las causales que justifiquen una participación distinta a la programada.
- La identificación de las actividades de capacitación realizadas con evaluación de aprendizaje.
- Registro de las desviaciones efectuadas al PAC debidamente fundamentadas, identificando tanto las causales que impidieron la ejecución, como las acciones de mitigación efectuadas para cumplir con el objetivo del programa original.

Medios de Verificación:

- Informe de ejecución del Programa Anual de Capacitación.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Ponderación del Área de Planificación y Desarrollo: 40% ✓

Etapa de Diagnóstico

Objetivo 1: Elaborar en concordancia con los lineamientos estratégicos del Poder Judicial definidos en Anexo 2 y difundir a sus funcionarios las definiciones estratégicas definidas para los próximos tres años de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, o su actualización si corresponde.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2014

Ponderación Parcial: 5% ✓

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero elabora o actualiza si corresponde, en concordancia con los lineamientos estratégicos del Poder Judicial definidos en Anexo 2 y

- Aplicar los mecanismos e instrumentos de sistematización y análisis de información a través de reportes y resúmenes ejecutivos.
- Medir los indicadores de desempeño elaborados.
- Identificar los aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema de información.
- Identificar los aspectos del sistema corregidos o modificados con la correspondiente justificación de los cambios.

Medios de Verificación:

- Registros de Operación.
- Reportes de medición de Indicadores, reportes asociados a la sistematización de información u otro definido en el manual de procedimientos.”

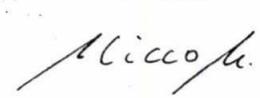
ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


JOSÉ ANTONIO GÓMEZ URRUTIA
MINISTRO DE JUSTICIA



ALBERTO ARENAS DE MESA
MINISTRO DE HACIENDA



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

Alejandro Micco Aguayo
 Subsecretario de Hacienda