



Ministerio de Hacienda
Subsecretaría de Hacienda
UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS
TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS
EMG/JAL/PVP

MINISTERIO DE HACIENDA
21 FEB 2014
TOTALMENTE TRAMITADO
DOCUMENTO OFICIAL

MINISTERIO DE HACIENDA
[Signature]
JEFE OFICINA DE PARTES

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

RECIBO



RATIFICA PROGRAMA MARCO PARA EL AÑO 2014, RELATIVO A LA FORMULACIÓN DE METAS DE DESEMPEÑO, RESULTADOS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS, APROBADO POR COMISIÓN QUE INDICA.

CONTRALORIA GENERAL
TOMA DE RAZON

RECEPCION



EXENTA N° 592



SANTIAGO, 23 DIC. 2013

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	

VISTOS: La Ley N° 20.322; el D.F.L. N° 3 de 2009, del Ministerio de Hacienda; el Acta N° 4 de la reunión del 21 de Noviembre de 2013 y el acuerdo adoptado en dicha sesión de la Comisión a que se refiere el N° 1 del artículo 10° del D.F.L. N° 3 de 2009, del Ministerio de Hacienda; y, el numeral 7.3.3 del artículo 7° de la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

REFRENDACION

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

1. Que, el pago de la asignación de gestión ligada al cumplimiento de las metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados por los Tribunales Tributarios y Aduaneros, deberá basarse en un Programa Marco en el cual se señalarán las áreas prioritarias a desarrollar por los Tribunales para el año siguiente.

2. Que, corresponde a la Comisión a que se refiere el numeral 1 del artículo 10° del D.F.L. N° 3 de 2009, del Ministerio de Hacienda, 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° 4 del 21 de Noviembre de 2013, y 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 2014.

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

11846 / 2013



de objetivos en el Programa Marco son vinculantes, en el sentido 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 06 de diciembre de 2013, se reunió el Tribunal Pleno de la Corte Suprema y dictó el Auto Acordado, mediante ACTA N° 195-2013, que formaliza el Programa Marco de Metas de Desempeño que deben cumplir, durante el año 2014, los Tribunales Tributarios y Aduaneros.

6. Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 10° del D.F.L. N° 3, el Programa Marco deberá ser ratificado a través de una resolución conjunta de los Ministerios de Hacienda y de Justicia.

RESUELVO:

RATIFÍCASE el Programa Marco de los Tribunales Tributarios y Aduaneros para el año 2014, aprobado por la Comisión a que se refiere el N° 1 del artículo 10° del D.F.L. N° 3 de 2009, del Ministerio de Hacienda, según da cuenta el Acta N° 4 del 21 de Noviembre de 2013 y acuerdo adoptado en dicha sesión:

ETAPAS DE DESARROLLO

1. ÁREA USUARIOS

Sistema: 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.

I. Etapa Diagnóstico:

- i. **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.

II. Etapa Diseño:

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



III. Etapa Implementación:

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

IV. Etapa Evaluación y Mejora:

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

2. ÁREA PERSONAS

Sistema: 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.

I. Etapa Diagnóstico:

- i. **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.

II. Etapa Diseño:

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

III. Etapa Implementación:

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

IV. Etapa Evaluación y Mejora:

- i. **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.



3. ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Sistema: 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.

I. Etapa Diagnóstico:

- i. **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.
- ii. **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.

II. Etapa Diseño:

- i. **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.

III. Etapa Implementación:

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

IV. Etapa Evaluación y Mejora:

- i. **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.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.

Atentamente,



JUAN IGNACIO PIÑA ROCHEFORT
MINISTRO DE JUSTICIA (S)

FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
MINISTRO DE HACIENDA





GUIA DESPACHO Nro: 4463

Despachado por: LEONARDO URRUTIA

N° Expediente	Tipo Documento	N° Documento	Materia	Fecha Creación	Destinatario	Fecha Despacho	Fecha Impresión	FIRMA
E1744/2014	Resolución Exenta Personal	497	Contrata a Suma Alzada a Roberto José Álvarez Rojas	24/02/2014 17:49	TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS	24/02/2014 17:52	24/02/2014 17:56	
E11846/2013	Resolución Exenta	592	Ratifica Programa Marco para el año 2014, relativo a la Formulación de Metas de Desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados, en los Tribunales Tributarios y Aduaneros	24/02/2014 17:41	TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS	24/02/2014 17:41	24/02/2014 17:56	

