



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

MINISTERIO DE HACIENDA
15 ABR. 2013
TOTALMENTE TRAMITADO
DOCUMENTO OFICIAL

UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS
09:33
17 ABR. 2013
C.L.
RECEPCIÓN

[Handwritten signature]

UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS
JEFE DEPARTAMENTO JURIDICO

RATIFICA PROGRAMA MARCO PARA EL AÑO 2013, 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.

EXENTA N° 1753

SANTIAGO, 15 DIC 2012

MINISTERIO DE HACIENDA
[Handwritten signature]
JEFE OFICINA DE PARTES

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

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.	_____

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 7 de Noviembre de 2012 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:

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 7 de Noviembre de 2012, 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 2013.
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

Unidad de Prerrogativas
V° B° JURIDICO
183/2012

OF DE PARTES DIFES
21.01.2013 10:10

MINISTERIO DE HACIENDA
UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS

00103-2013

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 03 de diciembre de 2012, se reunió el Tribunal Pleno de la Corte Suprema y dictó el Auto Acordado, mediante ACTA N° 158-2012, que formaliza el Programa Marco de Metas de Desempeño que deben cumplir, durante el año 2013, 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 2013, 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 7 de noviembre de 2012 y acuerdo adoptado en dicha sesión:

ETAPAS DE DESARROLLO

1. ÁREA USUARIOS

Sistema de Gestión: 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 de 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 de Diseño:

i. **Objetivo 2:** Acordar con la Unidad Administradora el diseño de un modelo de atención de usuarios, o su actualización si corresponde, sobre la base de un modelo estándar definido por la Unidad, que considere: los espacios de atención institucional, el ejercicio de los derechos ciudadanos, los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida, el acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.

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



- III. **Etapa de Implementación:**
 - i. **Objetivo 4:** Implementar el modelo de atención de usuarios y medir periódicamente los indicadores definidos.
- IV. **Etapa de 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, validado por la Unidad Administradora, considerando los recursos, plazos y responsables asociados.

2. ÁREA PERSONAS

Sistema de Gestión: 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 de Diagnóstico:**
 - i. **Objetivo 1:** Identificar las brechas de competencias laborales de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero (tanto transversales como específicas), o su actualización si corresponde, con base en el modelo de identificación de brechas de competencias laborales propuesto por la Unidad Administradora.
- II. **Etapa de 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 de 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 de 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

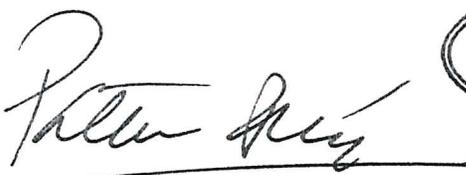
Sistema de Gestión: Sistema de Planificación y Control de Gestión.



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 de Diagnóstico:**
 - i. **Objetivo 1:** Elaborar y difundir las definiciones estratégicas definidas para los próximos tres años de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, o su actualización si corresponde.
 - 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 de Diseño:**
 - i. **Objetivo 3:** Elaborar el diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG), o su actualización si corresponde, de acuerdo a la metodología definida por la Unidad Administradora, tomando como base las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior, y los procesos identificados.
- III. **Etapa de Implementación:**
 - i. **Objetivo 4:** Implementar el Sistema de Información para la Gestión (SIG).
- IV. **Etapa de Evaluación y Mejora**
 - i. **Objetivo 5:** Evaluar el desempeño institucional con base en el cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos, análisis de los resultados alcanzados y, generar y cumplir los compromisos establecidos en el plan de mejora del desempeño institucional.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE


PATRICIA PÉREZ GOLDBERG
MINISTRA DE JUSTICIA


REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA

FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN
MINISTRO DE HACIENDA

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento

Atentamente,


REPUBLICA DE CHILE
SUBSECRETARÍA
MINISTERIO DE HACIENDA
JULIO DE TORN CORDUA
Subsecretario de Hacienda

