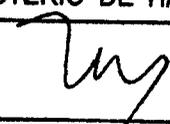


MINISTERIO DE HACIENDA  
  
 JEFE OFICINA DE PARTES

10:32  
 16 FEB. 2012  
 F.A.  
 RECEPCIÓN

ENCARGADA  
 UNIDAD  
 RECURSOS  
 HUMANOS

JEFE(S)

RATIFICA PROGRAMA MARCO PARA EL AÑO 2012, 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.

MINISTERIO DE HACIENDA  
 UNIDAD ADMINISTRADORA  
 DE LOS TRIBUNALES  
 TRIBUTARIOS Y ADUANEROS  
 OFICINA DE PARTES  
 110004512  
 RECIBIDO

SANTIAGO, 02 ENE. 2012

MINISTERIO DE HACIENDA  
 13 FEB. 2012  
 TOTALMENTE TRAMITADO  
 DOCUMENTO OFICIAL

EXENTA N° 09

VISTOS:

La Ley N° 20.322; el D.F.L. N° 3, de 2009, del Ministerio de Hacienda; el acta de reunión N° 5, de fecha 29 de Noviembre de 2011 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; Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

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. MUNICIPAL	
REFRENDACION	
REF. POR \$	_____
IMPUTAC.	_____
ANOT. POR \$	_____
IMPUTAC.	_____
DEDUC. DTO.	_____

- 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, deberá basarse en un Programa Marco.
- Que, corresponde a la Comisión a que se refiere el numeral 1 del artículo 10° del DFL 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.
- Que, según consta del Acta N° 5, de fecha 29 de noviembre de 2011, 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 2012.
- 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 que cada una de sus fases contiene las anteriores, de manera de generar una mejora progresiva del cumplimiento y desarrollo del Sistema.
- Que, con fecha 19 de diciembre de 2011, 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.
- Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 10° del DFL N° 3, procede dictar el acto administrativo que lo ratifique, necesario para el cumplimiento de los acuerdos adoptados por la Comisión interinstitucional.

RESUELVO:

RATIFÍCASE el siguiente Programa Marco de los Tribunales Tributarios y Aduaneros para el año 2012, 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, en Sesión celebrada el día 29 de noviembre de 2011:

MINISTERIO DE HACIENDA  
 Asesoría  
 Jurídica

**"ETAPAS DE DESARROLLO**

**I).- ÁREA USUARIOS**

Sistema de Gestión: Sistema de Atención de Usuarios

**1.1.-Diagnóstico:**

1.- 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.

**1.2.Diseño:**

2.- Proponer a la Unidad Administradora el diseño de un modelo de atención de usuarios, 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.

3.-Proponer a la Unidad Administradora indicadores que generen, a través de su medición y monitoreo, información relativa al nivel de servicio y la satisfacción de usuarios.

**1.3.Implementación:**

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

**1.4.Evaluación y Mejora:**

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.

6.-Implementar el programa de mejoras al modelo de atención de usuarios, validado por la Unidad Administradora, considerando los recursos, plazos y responsables asociados.

**II).- ÁREA PERSONAS**

Sistema de Gestión: Sistema de Capacitación.

**2.1.Diagnóstico:**

1.-Identificar las brechas de competencias laborales de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero (tanto transversales como específicas), con base en el modelo de competencias laborales definido por la Unidad Administradora.

**2.2. Diseño:**

2.-Definir el Plan de Capacitación plurianual y el Programa Anual de Capacitación, de acuerdo a la identificación de brechas de competencias.

**2.3.Implementación**

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

**2.4.Evaluación y mejora:**

4.-Evaluar la ejecución del Programa Anual de Capacitación implementado por el Tribunal Tributario y Aduanero.

**II).- ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

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

**3.1.Diagnóstico:**



TRIBUNAL PLENO

## ACTA N° 123-2011

En Santiago, a diecinueve de diciembre de dos mil once, se reunió el Tribunal Pleno bajo la presidencia de su titular señor Milton Juica Arancibia y con la asistencia de los Ministros señores Oyarzún, Rodríguez, Ballesteros, Muñoz, Dolmestch, Araya, Valdés, Carreño y Pierry, señora Pérez y señora Araneda, señores Künsemüller, Brito y Silva, señoras Egnem y Sandoval y señor Fuentes y suplentes señores Escobar Cerda y Pfeiffer.

### **FORMALIZA PROGRAMA MARCO DE METAS DE DESEMPEÑO QUE DEBEN CUMPLIR LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS**

Teniendo presente lo establecido en el título II, artículo 10°, numeral 1 del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 12 de mayo de 2009, que establece la formulación de metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, lo acordado en la letra a) de la sesión de 9 de marzo de 2010 actual, de la Comisión Interinstitucional formada para determinar las metas de desempeño de los referidos tribunales y de conformidad a lo establecido en los artículos 82 de la Constitución Política de la República y 96 N°4 del Código Orgánico de Tribunales, se acuerda formalizar el Programa Marco de Metas de Desempeño que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conforme al siguiente modelo:

#### **I).- ÁREA USUARIOS**

**Sistema de Gestión:** Sistema de Atención de Usuarios

##### 1.1.-Diagnóstico:

1.- 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.

##### 1.2.Diseño:

2.- Proponer a la Unidad Administradora el diseño de un modelo de atención de usuarios, 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.



TRIBUNAL PLENO

3.-Proponer a la Unidad Administradora indicadores que generen, a través de su medición y monitoreo, información relativa al nivel de servicio y la satisfacción de usuarios.

1.3.Implementación:

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

1.4.Evaluación y Mejora:

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.

6.-Implementar el programa de mejoras al modelo de atención de usuarios, validado por la Unidad Administradora, considerando los recursos, plazos y responsables asociados.

**II).- ÁREA PERSONAS**

**Sistema de Gestión:** Sistema de Capacitación.

2.1.Diagnóstico:

1.-Identificar las brechas de competencias laborales de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero (tanto transversales como específicas), con base en el modelo de competencias laborales definido por la Unidad Administradora.

2.2. Diseño:

2.-Definir el Plan de Capacitación plurianual y el Programa Anual de Capacitación, de acuerdo a la identificación de brechas de competencias.

2.3.Implementación

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

2.4.Evaluación y mejora:

4.-Evaluar la ejecución del Programa Anual de Capacitación implementado por el Tribunal Tributario y Aduanero.

**II).- ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

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



TRIBUNAL PLENO

3.1. Diagnóstico:

1.- Difundir las definiciones estratégicas del periodo 2011 – 2013 de los Tribunales Tributarios y Aduaneros (misión, objetivos estratégicos con sus productos asociados y usuarios)

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.

3.2. Diseño:

3.- Elaborar 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 estratégicas establecidas en la etapa anterior, y los procesos identificados.

3.3. Implementación:

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

3.4. Evaluación y mejora:

5.- Evaluar el desempeño institucional con base al resultado de los indicadores establecidos, generar y cumplir los compromisos establecidos en el plan de acción para mejorar el desempeño institucional.

Para constancia se extiende la presente acta.

Transcribese esta resolución a la Unidad de Planificación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, vía correo electrónico.

Sr. Oyarzún

Sr. Juica

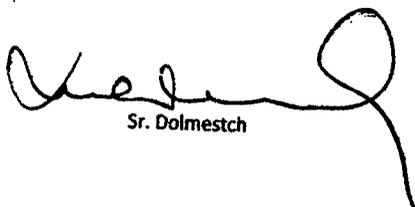
Sr. Rodríguez

Sr. Ballesteros

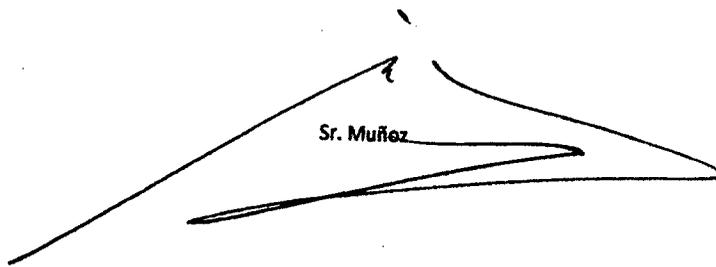


TRIBUNAL PLENO

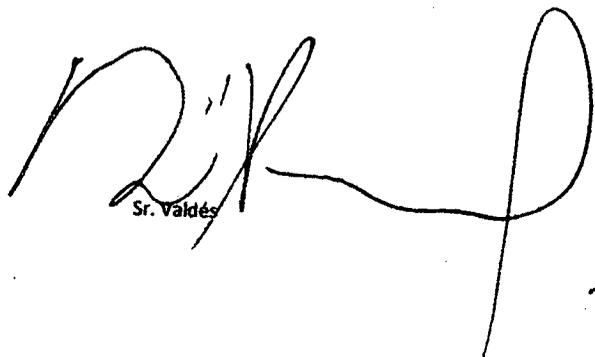
ACTA N°121-2011.-



Sr. Dolmestch



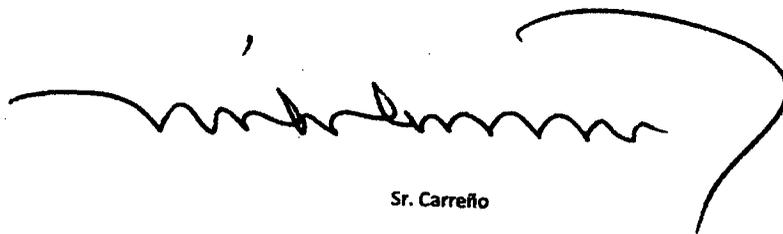
Sr. Muñoz



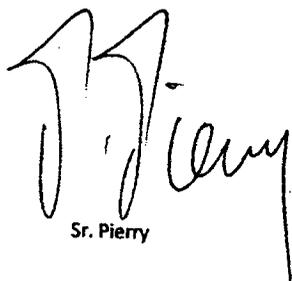
Sr. Valdés



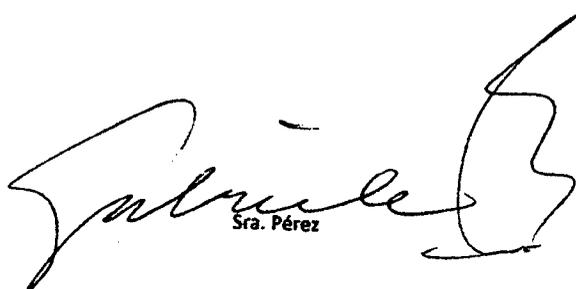
Sr. Araya



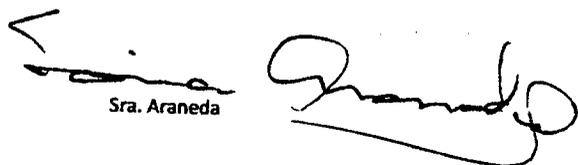
Sr. Carreño



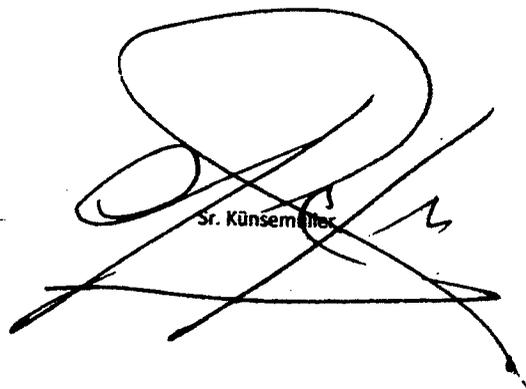
Sr. Pierry



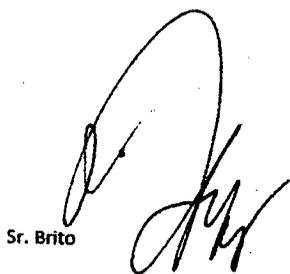
Sra. Pérez



Sra. Araneda



Sr. Künsemüller



Sr. Brito



TRIBUNAL PLENO

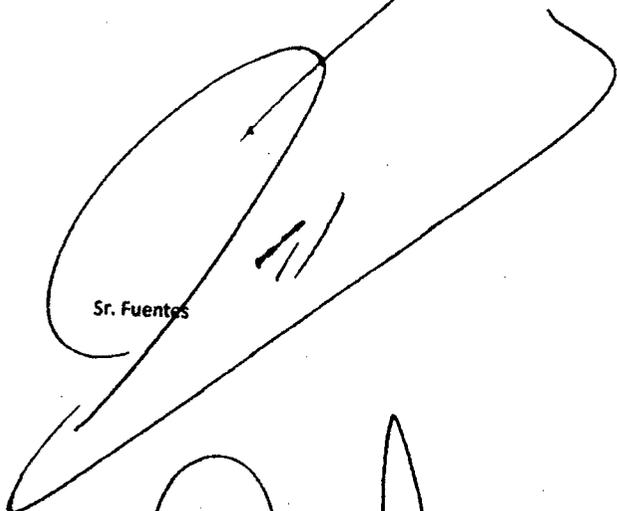
ACTA N°121-2011.-



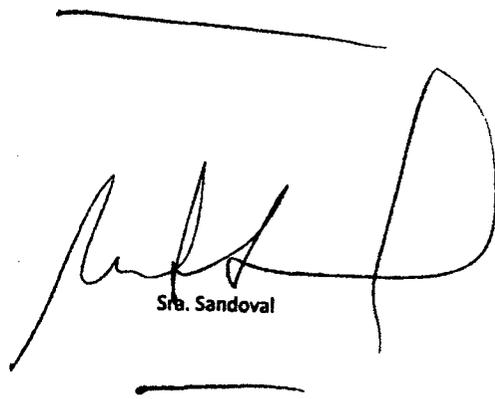
Sra. Egnem



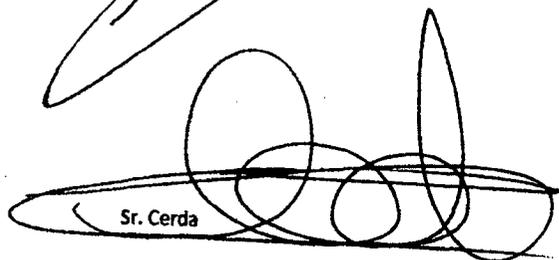
Sr. Silva



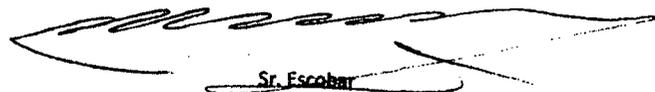
Sr. Fuentes



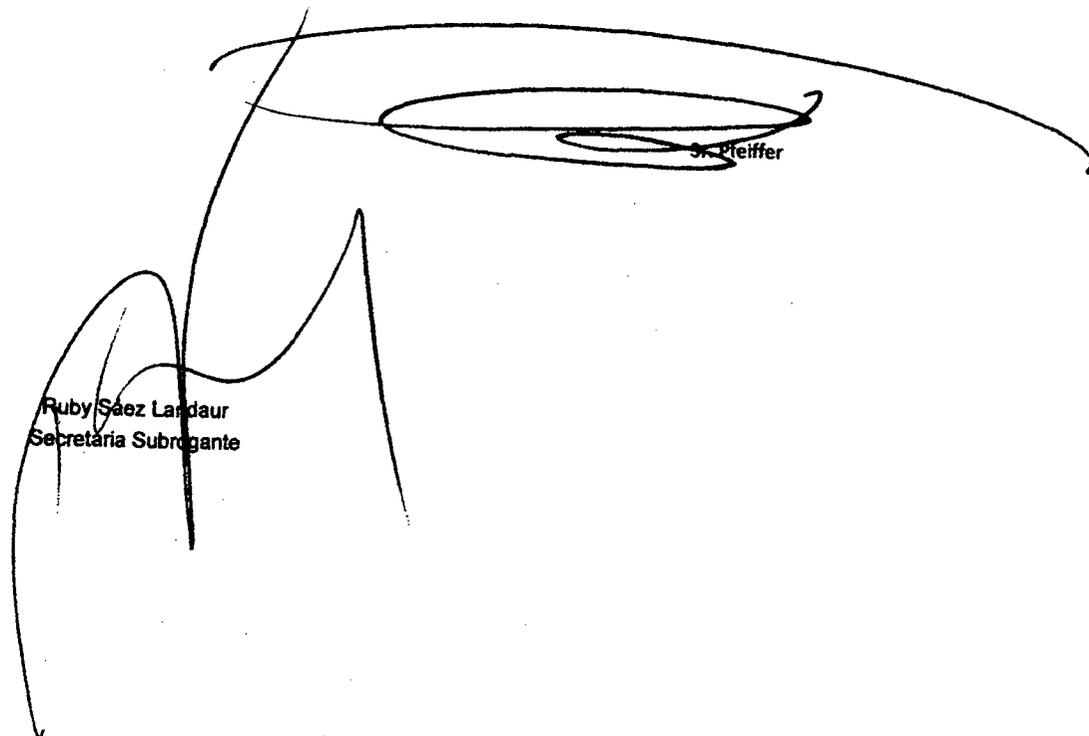
Sra. Sandoval



Sr. Cerda



Sr. Escobar



Ruby Saez Landaur  
Secretaria Subrogante

Sr. Pfeiffer

**COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA FORMULACIÓN DE METAS DE DESEMPEÑO  
TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS**

**Reunión 29 noviembre 2011**

**Acta N° 5 – 2011**

**"Aprobación del Programa Marco 2012"**

Participantes del proceso de discusión: Luna Israel López – Representante del Ministro de Hacienda; Alvaro Mejías Clerc – Profesional del Dpto. de Control de Gestión del Ministerio de Justicia; Constanza Bulacio C. – Jefa ATTA; Ignacio Villablanca Profesional DIPRES; Eduardo Medel G. – Jefe Dpto. Gestión y Desarrollo de Procesos Operativos ATTA; Héctor Guamán S. – Profesional ATTA.

**I. Análisis y Discusión**

1. Se realiza una revisión de la propuesta de Programa Marco 2012 por área prioritaria a desarrollar por cada uno de los Tribunales Tributarios y Aduaneros:

Del análisis general de la propuesta se estima pertinente denominar a los Resultados Esperados, "**Medios de Verificación**". En cuanto al análisis y discusión de la Propuesta, el barrido es el siguiente:

**ÁREA PERSONAS**

Se incorpora la distinción entre Plan (requerimientos institucionales e identificación de las brechas) y Programa; señalando además las características de un Plan Plurianual (mediano plazo) y Programa Anual (corto plazo).

El Plan ha de dar respuesta a las brechas de competencias y a las necesidades de capacitación detectadas de la organización, por lo que amerita el cambio en la redacción del requisito técnico. El programa de capacitación se diseña a partir de esta definición macro a través de la identificación de áreas temáticas susceptibles de capacitación, priorizadas, por grupo o estamentos, que resulten de estas dos fuentes asociadas al Plan Plurianual.

Respecto de la aprobación del Programa Anual, se indica que la Unidad Administradora no interviene en la decisión de los Tribunales respecto de la elaboración de su Programa Anual, por lo que no se requiere de la aprobación de éste, salvo en lo que diga relación con la ejecución de las actividades que han de estar circunscritas a la disponibilidad presupuestaria.

**AREA PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN**

Se entiende que la mejora del SIG es la mejora del desempeño institucional.

En la etapa de Diagnóstico se incorpora en el segundo objetivo la documentación de los procesos relevantes, en función a que el requisito técnico, entre otros, es la elaboración de un manual procedimental. Esto da consistencia a la propuesta de la comisión.

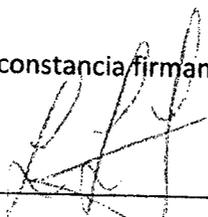
En otro contexto de la reunión, la Representante del Ministro de Hacienda, Sra. Luna Israel, consulta respecto de la posibilidad de publicar el programa marco en la página web de la DIPRES donde se encuentran alojados los distintos mecanismos de incentivos, manifestando la intención de subir información relativa al Ministerio Público, Poder Judicial y ATTA, situación que será objeto de revisión.

## II. Acuerdos

- a) En virtud a la ausencia de representantes del Poder Judicial, y considerando que este acuerdo debe ser ratificado mediante Auto Acordado por el Pleno de la Corte Suprema, se solicita el envío de la versión del Programa Marco 2012 a los integrantes de esta Comisión, quienes sancionarán a través de medio electrónico su aprobación a la propuesta. Los correos electrónicos formarán parte constitutiva de esta acta para adoptar el acuerdo.

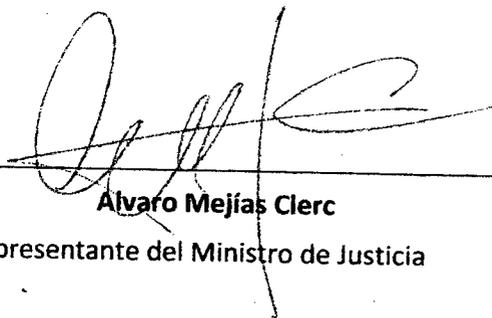
Próxima reunión se encuentra sujeta a la formalización del Auto Acordado del Pleno, respecto del Programa Marco 2012. Secuencialmente corresponde a la Comisión Interinstitucional fijar las metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados por los Tribunales de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Maule, Araucanía y Magallanes y la Antártica Chilena.

Para constancia firman



**Luna Israel López**

Representante del Ministro de Hacienda



**Alvaro Mejías Clerc**

Representante del Ministro de Justicia



**Constanza Bulacio Colomar**

Jefa Unidad Administradora

Secretaria Ejecutiva Comisión

### Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes  
Ministerio de Justicia



ID :	47223
Materia :	DEVUELVE FIRMADO POR EL SR. MINISTRO R. EX. 09 DE 02/01/2012 A MINISTERIO DE HACIENDA, UNIDAD ADMINISTRATIVA DE TRIBUNALES FISCALES Y ADUANEROS
Folio Ingreso :	3811.12
Característica Dcto :	Papel
Tipo Dcto :	Resolución Exenta
Número del Dcto :	09
Fecha del Dcto :	2012-02-06
Recepcionista :	323
Fecha Recepción :	2012-02-06 11:55:05
Tipo Remitente :	Area Interna
Nombre Remitente :	30 GABINETE MINISTRO
Tipo Destinatario :	Justicia
Nombre Destinatario :	MINISTERIO
Timbre Oficina de Partes	

## Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes  
Ministerio de Justicia



ID :	44951
Materia :	MINISTERIO DE HACIENDA UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS, REMITE R. EXTA. 09 DE 02/01/2012 PARA LA FIRMA DEL SR. MINISTRO
Folio Ingreso :	3811.12
Característica Dcto :	Papel
Tipo Dcto :	Resolución Exenta
Número del Dcto :	09
Fecha del Dcto :	2012-1-2
Recepcionista :	223
Fecha Recepción :	2012-01-30 17:16:00
Tipo Remitente :	Institucion
Nombre Remitente :	MINISTERIOS
Tipo Destinatario :	Area Interna
Nombre Destinatario :	30 GABINETE MINISTR
Timbre Oficina de Partes	

1.- Difundir las definiciones estratégicas del periodo 2011 – 2013 de los Tribunales Tributarios y Aduaneros (misión, objetivos estratégicos con sus productos asociados y usuarios)

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.

3.2.Diseño:

3.-Elaborar 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 estratégicas establecidas en la etapa anterior, y los procesos identificados.

3.3.Implementación:

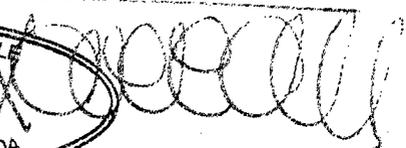
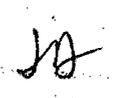
4.-Implementar el Sistema de Información para la Gestión (SIG).

3.4.Evaluación y mejora:

5.-Evaluar el desempeño institucional con base al resultado de los indicadores establecidos, generar y cumplir los compromisos establecidos en el plan de acción para mejorar el desempeño institucional”.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

  
  
**TEODORO RIBERA NEUMANN**  
**MINISTRO DE JUSTICIA**

  
  
**FELIPE LARRAÍN BASCUÑÁN**  
**MINISTRO DE HACIENDA**  
  
  


Lo que transcribo a usted para su conocimiento

Saluda Atte. a usted

  
**MANUEL BRITO VIÑALES**  
Subsecretario de Hacienda (S)