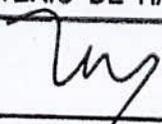


MINISTERIO DE HACIENDA  
  
 JEFE OFICINA DE PARTES

MINISTERIO DE HACIENDA  
 23 MAR. 2012  
 TOTALMENTE TRAMITADO  
 DOCUMENTO OFICIAL

MINISTERIO DE HACIENDA  
 UNIDAD ADMINISTRADORA TRIBUNALES  
 TRIBUTARIOS Y ADUANEROS  
 EMG/JAL/HGS

MINISTERIO DE HACIENDA  
 UNIDAD ADMINISTRADORA  
 DE LOS TRIBUNALES  
 TRIBUTARIOS Y ADUANEROS  
 OFICINA DE PARTES  
 110111012  
 RECIBIDO

ENCARGADA  
 UNIDAD  
 RECURSOS  
 HUMANOS

COORDINACIÓN  
 ATTA

RATIFICA FORMALIZACIÓN DE  
 CONVENIOS DE METAS DE DESEMPEÑO,  
 RESULTADOS Y CALIDAD DE LOS  
 SERVICIOS PRESTADOS PARA EL AÑO  
 2012, DE LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS  
 Y ADUANEROS QUE INDICA, CONFORME  
 AL D.F.L. N° 3, DE HACIENDA, DE 2009.

CONTRALORIA GENERAL  
 TOMA DE RAZON

JEFE (S)

SANTIAGO, 23 ENE 2012

14:56  
 23 MAR. 2012  
 F.A  
 RECEPCIÓN  
 15:20

EXENTA N° 98

RECEPCION

DEPART JURIDICO	
DEPART 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 MUNICIPI	

REFRENDACION

REF. POR \$ \_\_\_\_\_  
 IMPUTAC. \_\_\_\_\_  
 ANOT. POR \$ \_\_\_\_\_  
 IMPUTAC. \_\_\_\_\_  
 DEDUC. DTO. \_\_\_\_\_

VISTOS: La Ley N° 20.322; el D.F.L. N° 3, del Ministerio de Hacienda, de 2009; la Resolución Exenta N° 09 del Ministerio de Hacienda y Justicia, de 02 de enero de 2012; 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, la Comisión Interinstitucional establecida por el numeral 1 de dicho artículo, en adelante la "Comisión", aprobó el Programa Marco 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 Excm. Corte Suprema adoptado en el Pleno celebrado con fecha 19 de diciembre de 2011 y ratificado administrativamente

MINISTERIO DE HACIENDA  
 ASISTENTE  
 JUNIOR

"por resolución conjunta N° 09, de los Ministerios de Hacienda y de Justicia, de fecha 2 de enero de 2012, en trámite.

3. Sobre la base del Programa Marco referido en el punto anterior, cada Juez Tributario y Aduanero, de los tribunales instalados, de las regiones que se indican en la parte resolutive, en adelante el "Juez", propuso a la Comisión las metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados para ser cumplidos en el período correspondiente al 1° de enero y el 31 de diciembre de 2012, 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 que fijara el "Juez", de conformidad a lo dispuesto en el numeral 5. del artículo 10 del D.F.L. N° 3, de Hacienda, de 2009, estableció las metas que deberá cumplir el "Tribunal" en el período antes referido, mediante la Carta N° 561, de 21 de diciembre de 2011, dirigida a la "Unidad", la que a su vez, dentro del plazo legal, lo comunicó al "Juez".

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.", se procedió a la suscripción entre la "Unidad" y el "Juez", del Convenio de Metas definitivo, que ha de regir para cada tribunal en referencia, en el período 1° de enero y el 31 de diciembre de 2012.

6. Mediante Oficio N° 198, de fecha 29 de diciembre de 2011, se remitió a la Excm. Corte Suprema copia de los respectivos Convenios para su formalización a través de un auto acordado. De igual modo, se remitió copia a los Ministerios de Hacienda y de Justicia para su ratificación a través de una resolución conjunta.

7. El convenio que se celebrara con cada Tribunal, fue formalizado por Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema adoptado en el Pleno celebrado con fecha 09 de enero de 2012.

## RESUELVO:

**Artículo Único:** RATIFÍCANSE los Convenios de Metas de Desempeño, Resultados y Calidad de los Servicios Prestados, celebrado 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, del Maule, de la Araucanía y Magallanes y la Antártica Chilena, cuyo texto es idéntico, que se transcribe a continuación, en uno solo, conforme al siguiente modelo aprobado por la Excelentísima Corte Suprema:

### "PRIMERO. Antecedentes.

a) El Decreto con Fuerza de Ley N° 3, del Ministerio de Hacienda, de 2009, en adelante, también, el "D.F.L." 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.

b) 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, la Comisión Interinstitucional establecida por el numeral 1 de dicho artículo, en adelante la "Comisión", aprobó el Programa Marco que señala las áreas prioritarias a desarrollar por cada uno de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, en cumplimiento de las metas de desempeño.

El Programa Marco, fue formalizado por Auto Acordado de esta Corte Suprema, adoptado en el Pleno celebrado con fecha 19 de diciembre de 2011 y ratificado

administrativamente por resolución conjunta N° 09, de los Ministerios de Hacienda y de Justicia, de fecha 2 de enero de 2012, en trámite.

c) Sobre la base del Programa Marco referido en el punto anterior, el Juez 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 2012, con sus respectivos requisitos técnicos y medios de verificación que permiten la medición del grado de cumplimiento.

d) La Comisión, sobre la base del Programa Marco y la propuesta de metas que fijara el Juez, de conformidad a lo dispuesto en el artículo segundo transitorio del D.F.L. N° 3, de Hacienda, de 2009, estableció las metas que deberá cumplir el "Tribunal Tributario y Aduanero" en el período antes referido, mediante La Carta N° 561, de fecha 21 de diciembre de 2011 (oficio de la Comisión a la ATTA, de acuerdo al numeral 5, Art. 10), dirigido a la "Unidad", la que a su vez, dentro del plazo legal, lo comunicó al "Juez".

e) 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.", procede la suscripción entre la "Unidad" y el "Juez", del respectivo Convenio de Metas definitivo, que ha de regir en el período 1° de enero y el 31 de diciembre de 2012.

**SEGUNDO: Convenio definitivo de Metas de Desempeño, Resultados y calidad de los servicios prestados para el período 1° de enero al 31 de diciembre de 2012:**

En mérito de los antecedentes señalados en la cláusula primera de este instrumento, las "Partes" para efectos de la obtención por el personal del "Tribunal" del componente variable de la asignación de gestión establecida por el título II del D.F.L. N° 3, de Hacienda, de 2009, convienen en el cumplimiento por parte del "Tribunal" de las metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados, de cuyo ámbito, objetivo, período de medición, ponderación, requisitos técnicos y medios de verificación en detalle se da cuenta en la siguiente referencia, para el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2012, según el siguiente detalle:

**Área: Usuarios**

Etapas: Diseño

Objetivo: 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2012

Ponderación Parcial: 10%

Requisitos Técnicos: El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, a más tardar el 30 de Junio de 2012, presenta a la Unidad Administradora una propuesta de indicadores que permitan evaluar el nivel de servicio prestado, la que deberá considerar al menos los siguientes elementos:

- El nombre y objetivo de cada indicador propuesto.
- La fórmula o algoritmo de cálculo (unidad de medida, periodicidad o frecuencia) y nota explicativa.
- El o los medios de verificación para cada uno de los indicadores definidos.
- 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 propuestos deben considerar al menos los siguientes ámbitos de medición:
  - Satisfacción de usuarios con el servicio proporcionado por el Tribunal.

- o Servicio entregado en los espacios y canales de atención (evaluando entre otros la infraestructura, calidad de la información recibida, tiempo de espera para la atención, comodidad, cortesía en la atención).
- o Cumplimiento de plazos legales (Ley 19.880, Ley 20.285 y/u otras)
- o Cumplimiento de procedimientos relativos a derivaciones internas y externas de solicitudes que operan a través de los distintos espacios y canales de atención (informar al usuario/a sobre la derivación de su solicitud y solicitudes derivadas efectivamente respondidas, y/u otros).

Medio de Verificación:

- Indicadores que permiten evaluar el nivel de servicio y la satisfacción de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero, propuestos a la Unidad Administradora.

Etapa: Implementación

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2012.

Ponderación Parcial: 15%

Requisitos Técnicos: El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, en el segundo semestre de 2012, 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 que la Unidad Administradora ha definido como resultado de las propuestas entregadas por los Tribunales, considerando al menos lo siguiente:

- El programa de trabajo entregado por la Unidad Administradora
- 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.

Ponderación Final: 25%

### **Área: Personas**

Etapa: Diseño

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2012

Ponderación Parcial: 10%

Requisitos Técnicos: El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define el Plan de Capacitación plurianual 2012-2013, a más tardar el 30 de Junio de 2012, considerando la identificación de brechas de competencia realizada en la etapa anterior y las necesidades de capacitación detectadas por el Tribunal, el que deberá incluir al menos los siguientes contenidos:

- Áreas temáticas de capacitación y su priorización.
- Grupos o estamentos objetivos a capacitar.

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define durante el primer semestre del periodo 2012 el Programa de Capacitación a implementar durante el segundo semestre del mismo año. Asimismo, define a más tardar el 31 de Diciembre de 2012, el Programa Anual de Capacitación a considerar para el periodo 2013, ambos en base al Plan de Capacitación plurianual definido. Dichos programas de capacitación, deberán incluir al menos los siguientes contenidos:

- Los hitos y actividades del Programa de Capacitación a ejecutar.
- El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades de capacitación.

- 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.
  - El número de participantes que se capacitará en cada actividad de capacitación a realizar.
  - Priorización de las actividades de capacitación, según las brechas detectadas, impacto, costos u otros criterios definidos por el Tribunal.
  - Identificación de las actividades de capacitación financiadas para el periodo siguiente en consideración al presupuesto asignado por la Unidad Administradora.
- Medio de Verificación:
- Plan de Capacitación Plurianual y Programa Anual de Capacitación.

Etapa: Implementación

Objetivo: 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 2012

Ponderación Parcial: 15%

Requisitos Técnicos: El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, ejecuta el Programa Anual de Capacitación, de acuerdo al presupuesto asignado por la Unidad Administradora para el periodo, el que deberá incluir la generación de al menos 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.
- Grado, calidad jurídica y el estamento al que pertenecen los beneficiarios de capacitación.
- La identificación de las actividades de capacitación realizadas con evaluación de aprendizaje.
- Registro de las desviaciones efectuadas al PAC debidamente fundamentadas, identificando las acciones de capacitación realizadas, no realizadas y nuevas acciones no contempladas en el programa original.

Medio de Verificación:

- Informe de ejecución del Programa Anual de Capacitación.

Ponderación Final: 25%

### **Área: Planificación y Desarrollo**

Etapa: Diseño

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2012

Ponderación Parcial: 50%

Objetivo: 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.

Requisitos Técnicos: El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, considerando sus definiciones estratégicas y procesos definidos, formula el diseño del SIG de acuerdo a la metodología definida por la Unidad Administradora, el que deberá contener al menos:

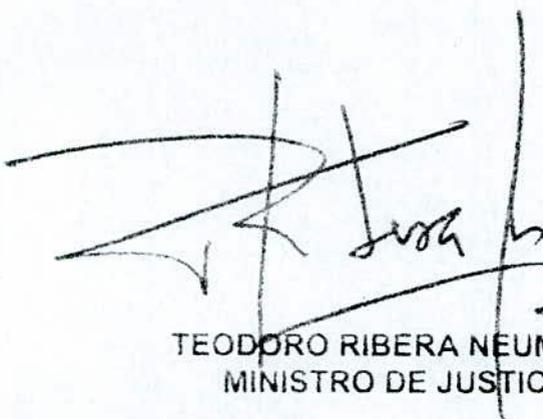
- Construcción de metas e indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de los productos estratégicos del Tribunal, en las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad; y en los ámbitos de control de proceso, producto y resultado, identificando la fórmula de cálculo, frecuencia 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.  
Medio de Verificación:
- Informe de diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG).  
Ponderación Final: 50%

**TERCERO: Evaluación y Grado de Cumplimiento**

La evaluación del grado de cumplimiento de metas, las reclamaciones y los mecanismos de control y apoyo de este convenio que las Partes firman en la materia, se sujetarán a las disposiciones contenidas en los párrafos pertinentes del Título II del D.F.L. N° 3, de Hacienda, de 2009.

**ANÓTESE Y COMUNIQUESE**



**TEODORO RIBERA NEUMANN**  
MINISTRO DE JUSTICIA



**FELIPE LARRAÍN BASCUÑAN**  
MINISTRO DE HACIENDA

Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento.

Atentamente,



**JULIO DETTBORN CORDUA**  
Subsecretario de Hacienda





**LIBRO DE CORRESPONDENCIA**

**Documentos ingresados y asignados a: Oficina de Partes Admin. de Tribunales Tributarios**

Fecha desde: 23-03-2012 Fecha Hasta: 23-03-2012 Usuario centro: opartes Tipo Doc.: RESOLUCION EXENTA

Centro: Oficina de Partes

Despachado por: \_\_\_\_\_ Recibido por: \_\_\_\_\_

Número de Minuta: \_\_\_\_\_

Reg.	Tipo	N° Docto	Origen	N° Interno	Fecha Doc.	Plazo Resp.	Materia	Destino interno	Fecha	Destino	Recibido	Volvió Fecha	Firma
	RESOLUCION EXENTA	98	ADMINISTRACION TRIBUTALES TRIBUTARIOS	110111012	04-07-0028		RATIFICA FORMALIZACIÓN DE CONVENIOS DE METAS DE DESEMPEÑO, RESULTADOS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS PARA EL AÑO 2012, DE LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS QUE INDICA, CONFORME AL D.F.L. N° 3, DE HACIENDA, DE 2009	Oficina de Partes Administración de Tribunales Tributarios					

