

A C T A N° 208-2014

En Santiago, a veintiocho de noviembre de dos mil catorce, se reunió el Tribunal Pleno bajo la presidencia del titular señor Sergio Muñoz Gajardo y con la asistencia de los Ministros señores Juica, Segura, Carreño, Pierry, Künsemüller, Brito y Silva, señoras Maggi, Egnem y Sandoval, señores Fuentes, Cisternas y Blanco, señora Chevesich, señor Aránguiz, señora Muñoz y señor Cerda.

AUTO ACORDADO

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

En cumplimiento de la Ley N° 20.322, 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 estatuye la formulación de metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, lo acordado en sesión de 29 de octubre pasado de la Comisión Interinstitucional formada para determinar las metas de desempeño de los referidos tribunales y en 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, durante el año 2015, los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conforme al siguiente modelo:

ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

A. Objetivo de Desempeño

Sobre la base de un Sistema de Información para la Gestión (SIG) que ha sido ajustado a 35 indicadores transversales a los 18 Tribunales Tributarios y Aduaneros (TTA) que miden el desempeño del Mapa Estratégico, que resultó de planificación estratégica realizada por los TTA en 2014, las Metas de Desempeño serán:

Objetivo de Desempeño N°1



TRIBUNAL PLENO

Medir y evaluar en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) los resultados alcanzados de los 16 indicadores de desempeño, definidos en el Programa Marco por la Comisión (indicadores en Cuadro N°1), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

a. Medir consiste en:

i. Registrar correctamente:

1. En Sistema de Administración de Causas (SACTA), los datos asociados de 15 indicadores vinculados a la gestión de las causas tramitadas en el período. Estos indicadores corresponden a lo identificados en el Cuadro N°1, excluido el indicador "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días."

2. En Sistema de Atención de Usuarios los datos asociados al indicador; "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días", siendo estos al menos los siguientes: Folio, Fecha de Inicio — Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) —'Cantidad de días de trámite.

ii. Elaborar para la evaluación un reporte periódico que calcule los 6 indicadores definidos en el Programa Marco por la comisión, que no posean reportabilidad automática (indicadores Cuadro N°2), a través del sistema SACTA y para el asociado al Sistema Atención de Usuarios (SAU).

b. Evaluar consistirá en:

i. Revisar periódicamente (al menos 2 veces el año, una dentro del mes siguiente a la finalización del segundo trimestre -Julio- y la segunda, dentro del mes siguiente a la finalización del tercer trimestre -octubre-), reportes con los resultados de los indicadores, en reunión con los funcionarios del Tribunal, dejando constancia de dicha revisión a través de un Acta Reunión.

ii. Al final del año, se deberá elaborar un plan de mejora del desempeño institucional, el que debe considerar al menos:

1. Análisis de los resultados obtenidos en el período.

2. Las recomendaciones y compromisos que permitan mantener o mejorar los resultados, según corresponda.

3. Los plazos, medios de verificación y responsables para la implementación de los compromisos definidos.



TRIBUNAL PLENO

Los indicadores asociados a la gestión de las causas tramitadas en el período y Sistema de Atención de Usuarios corresponden a:

Cuadro N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.
8. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12. Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13. Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).



TRIBUNAL PLENO

14. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.
15. Días promedio que demora la dictación de la resolución que recibe la causa a prueba, desde la fecha de presentación de parte hasta la fecha en que se adjunta al sistema SACTA comprobante de notificación de resolución por carta certificada.
16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

Cuadro N°2
Nombre Indicador
1. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
2. Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
3. Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
4. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.
5. Días promedio que demora la dictación de la resolución que recibe la causa a prueba, desde la fecha de presentación de parte hasta la fecha en que se adjunta al sistema SACTA comprobante de notificación de resolución por carta certificada.
6. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

Objetivo de Desempeño N°2

Cumplir con las metas entre 75% y 100% de 3 indicadores definidos en el Programa Marco por la Comisión. (Indicadores Cuadro N°3)

Cuadro N°3

Nombre Indicador
1. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
2. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas



TRIBUNAL PLENO

en un plazo no superior a 10 días.

B. Reglas de Ponderación

Cada Tribunal Tributario Aduanero deberá asignar una ponderación a cada meta de desempeño, de acuerdo a las siguientes reglas:

Objetivo de Desempeño	Rango de Ponderación Total	Regla específica
1	70%-85%	No aplica
2	15%-30%	La ponderación de cada indicador no podrá ser inferior a 5%. La meta para cada indicador deberá ser una mejora o mantención de su desempeño, considerando los valores efectivos año 2013 y primer semestre de 2014, que constituyen la línea base. En caso contrario, deberá presentar una justificación que será revisada por la Comisión.

C. Reglas de Cumplimiento

Objetivo de Desempeño	Regla específica
1	El grado de cumplimiento corresponderá al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores definidos por la Comisión, multiplicado por la ponderación asignada al objetivo de desempeño. Se entenderá cumplido cada indicador si está medido y evaluado, es decir, si se registró correctamente en SACTA y SAU los datos asociados a los indicadores vinculados a la gestión de las causas tramitadas; además, se elaboró para la evaluación un reporte periódico que calcule los indicadores que no posean reportabilidad automática, a través de SACTA y SAU; sus resultados hayan sido revisados periódicamente, y se elaboró plan de mejora del desempeño institucional si



TRIBUNAL PLENO

	<p>corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.</p>
2	<p>a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá:</p> <ul style="list-style-type: none">i. Cumplido si es al menos de un 95%.ii. Parcialmente cumplido si está entre 75% y menos de 95%.iii. No cumplido si es menor a 75%. <p>b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando:</p> <ul style="list-style-type: none">i. No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación,ii. los valores efectivos informados sean inconsistentes con los medios de verificación,iii. las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa calificada y no prevista. <p>c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.</p> <p>d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.</p> <p>e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.</p>

El análisis de causa externa calificada y no prevista que justifique un Tribunal por el incumplimiento de un requisito técnico y/o meta de un indicador se realizará, por la comisión, en función del mérito de cada caso, debiendo aquél explicar con claridad el efecto de los factores externos en el incumplimiento, cuantificando su efecto, o aproximándose a ello si no fuera factible.

Sólo se considerarán en el análisis del incumplimiento, aquellas justificaciones que digan relación con factores externos al Tribunal y respecto de los cuales éste tiene nulo o bajo control. Todos aquellos factores que sean internos al Tribunal, no serán considerados como justificación de causa externa válida.



TRIBUNAL PLENO

D. Indicadores de Desempeño

A continuación (Cuadro N°4), se describe cada indicador de desempeño (nombre del indicador, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación).

Cuadro N° 4 Indicadores de Desempeño.

Meta de Desempeño N° 1

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año } t / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de reclamaciones en el año } t) * 100$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	1
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año } t / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año } t) * 100$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	2
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año } t / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año } t) * 100$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	3
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t	$(N^{\circ} \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año } t / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de reclamación por Vulneración de Derechos en el año } t) * 100$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	4
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de	$(N^{\circ} \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5



TRIBUNAL PLENO

Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de Reclamos de Avalúo de Bienes Raíces en el año t)*100		
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas /Cantidad de causas con sentencias definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t)	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	6
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de Reclamación por vulneración de Derechos /Cantidad de causas con sentencia definitiva en procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t)	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7
8. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de reclamo de avalúos de bienes raíces /Cantidad de causas con sentencia definitiva en procedimiento de reclamo de los avalúos de bienes raíces en el año t.)	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	8
9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento general de aplicación de sanciones /Cantidad de causas con sentencia definitiva en procedimiento general de aplicación de sanciones en el año t.)	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	9
10. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento general de reclamación /Cantidad de causas con sentencia definitiva en procedimiento general de reclamación en el año t)	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	10



TRIBUNAL PLENO

<p>11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.</p>	<p>(Número de solicitudes respondidas en un plazo no superior a 10 días en el año t/Total de solicitudes ingresadas en el año t)*100</p>	<p>Planilla con registro que contenga al menos los datos del solicitante, materia, la fecha del ingreso de la solicitud y la fecha de respuesta a la misma (Fecha de Finalización) y Cantidad de días de trámite.</p>	<p>11</p>
<p>12. Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.</p>	<p>(Suma de los días que demora la remisión de todos los oficios decretados en el año t / Total de resoluciones que decretan los oficios proporcionados por el Tribunal en el año t)</p>	<p><u>Registro donde conste:</u> - Foja de la o las resoluciones que decretan el o los oficios. _ Fecha de la firma electrónica de dichas resoluciones. - Fecha en que se adjunta el comprobante de envío de Oficio, al sistema SACTA. - RUC de la causa asociadas a las resoluciones que decretan el o los oficios.</p>	<p>12</p>
<p>13. Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).</p>	<p>(Suma de los días que demoran todas las resoluciones que se pronuncias acerca de la solicitud de peritaje, acogiendo o rechazando dicha solicitud, en el año t/Total de resoluciones que acogen o rechazan la solicitud, realizadas en el año t)</p>	<p><u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.</p>	<p>13</p>
<p>14. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.</p>	<p>(Suma de los días que demora la dictación de todos los primeros proveídos en el año t /Total de casos en el que se dicta primer proveído en el año t)</p>	<p><u>Registro donde conste:</u> Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos reclamos tributarios,</p>	<p>14</p>
<p>15. Días promedio que demora la dictación de la</p>	<p>(Suma de días que demora la dictación de la resolución que</p>	<p><u>Registro donde conste:</u> - Foja de la o las</p>	



TRIBUNAL PLENO

<p>resolución que recibe la causa a prueba, desde la fecha de presentación de parte hasta la fecha en que se adjunta al sistema SACTA comprobante de notificación de resolución por carta certificada.</p>	<p>ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t).</p>	<p>resoluciones que ordenen "Recibir la causa a prueba". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas electrónicamente. - La fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas resoluciones, al sistema SACTA. - RUC de la causa asociadas a las resoluciones que "Reciben la causa a prueba".</p>	<p>15</p>
<p>16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t:</p>	<p>(Suma de días que demora el envío de todas las cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t/N° Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)</p>	<p><u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas electrónicamente. - Fecha en que se adjunta el comprobante de notificación de dichas resoluciones al sistema SACTA. - RUC de la causa asociada a las resoluciones "Sentencias Definitivas".</p>	<p>16</p>

Notas:

0. Nota General: La contabilización de días considerados en la medición de los indicadores, corresponden a días hábiles de lunes a sábado, excluyendo los domingos y festivos.

1. El procedimiento general de reclamación de acuerdo a lo establecido en el artículo 123 y ss. del Código Tributario. El plazo se cuenta desde que el juez firma electrónicamente la resolución que ordena "Autos para fallo" hasta que se firma electrónicamente por el juez la resolución "Sentencia Definitiva" durante el año t. El plazo establecido es de 60 días hábiles. La fecha de presentación de causas " con autos para fallo" podría corresponder a periodos anteriores. La fecha de resolución, debe coincidir con la fecha de firma electrónica. Se excluye de la medición aquellas causas en las cuales se ha dictado medidas para Mejor Resolver.

2. El procedimiento general de aplicación de sanciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 161 y ss. del Código Tributario. El plazo se cuenta desde que el juez firma electrónicamente la resolución que ordena "Autos para



TRIBUNAL PLENO

fallo" hasta que se firma electrónicamente por el juez la resolución "Sentencia Definitiva". El plazo establecido es de 60 días hábiles. La fecha de presentación de causas " con autos para fallo" podría corresponder a periodos anteriores. La fecha de resolución, debe coincidir con la fecha de firma electrónica. Se excluye de la medición aquellas causas en las cuales se ha dictado medidas para Mejor Resolver.

3. El procedimiento especial de aplicación de ciertas multas de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Código Tributario. El plazo se cuenta desde que el juez firma electrónicamente la resolución que ordena "Autos para fallo" hasta que se firma electrónicamente por el juez la resolución "Sentencia - Definitiva". El plazo establecido es de 5 días hábiles. La fecha de presentación en causas " con autos para fallo" podría corresponder a periodos anteriores. La fecha de resolución, debe coincidir con la fecha de firma electrónica. Se excluye de la medición aquellas causas en las cuales se ha dictado medidas para Mejor Resolver.

4. El procedimiento por vulneración de derechos de acuerdo a lo establecido en el artículo 155 a 157 del Código Tributario. El plazo se cuenta desde que el juez firma electrónicamente la resolución que ordena "Autos para fallo" hasta que se firma electrónicamente por el juez la resolución "Sentencia Definitiva". El plazo establecido es de 10 días hábiles. La fecha de presentación de causas " con autos para fallo" podría corresponder a periodos anteriores. La fecha de resolución, debe coincidir con la fecha de firma electrónica. Se excluye de la medición aquellas causas en las cuales se ha dictado medidas para Mejor Resolver.

5. El procedimiento reclamo de avalúo de bienes raíces de acuerdo a lo establecido en el artículo 149 y ss. del Código Tributario. El plazo se cuenta desde que el juez firma electrónicamente la resolución que ordena "Autos para fallo" hasta que se firma electrónicamente por el juez la resolución "Sentencia Definitiva". El plazo establecido es de 60 días hábiles. La fecha de presentación de causas " con autos para fallo" podría corresponder a periodos anteriores. La fecha de resolución, debe coincidir con la fecha de firma electrónica. Se excluye de la medición aquellas causas en las cuales se ha dictado medidas para Mejor Resolver.

6. El procedimiento especial de aplicación de ciertas multas de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Código Tributario. El plazo se cuenta desde la fecha de presentación de la reclamación respectiva hasta la fecha en que ocurra



TRIBUNAL PLENO

la firma electrónica de la sentencia definitiva del Juez. La fecha de presentación de estas causas, podrían corresponder a períodos anteriores.

7. El procedimiento por vulneración de derechos de acuerdo a lo establecido en el artículo 155 a 157 del Código Tributario. El plazo se cuenta desde la fecha de la presentación de reclamación respectiva hasta la fecha en que ocurra la firma electrónica de la sentencia definitiva del Juez. La fecha de presentación de estas causas, podrían corresponder a períodos anteriores.

8. El procedimiento reclamo de avalúo de bienes raíces de acuerdo a lo establecido en el artículo 149 y ss. del Código Tributario. Este indicador hace referencia tanto a las causas del proceso general de avalúo como del individual. El plazo se cuenta desde la fecha de la presentación de la reclamación respectiva hasta la fecha en que ocurra la firma electrónica de la sentencia definitiva del Juez.

9. El procedimiento general de aplicación de sanciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 161 y ss. del Código Tributario. El plazo se cuenta desde la fecha de la presentación de reclamación respectiva hasta la fecha en que ocurra la firma electrónica de la sentencia definitiva del Juez. La fecha de presentación de estas causas, podrían corresponder a períodos anteriores.

10. El procedimiento general de reclamación de acuerdo a lo establecido en el artículo 123 y ss. del Código Tributario. El plazo se cuenta desde la fecha de la presentación de reclamación respectiva hasta la fecha en que ocurra la firma electrónica de la sentencia definitiva del Juez. La fecha de presentación de estas causas, podrían corresponder a períodos anteriores.

11. El indicador mide las respuestas entregadas a solicitudes ciudadanas tales como solicitudes de información con respecto a una causa, consultas generales sobre el funcionamiento de los TTA, solicitud de nombre de usuario y clave de acceso al sistema, entre otros. Este indicador contempla toda aquellas consulta en soporte papel (mail, carta, oficio u otro medio de registro que permita registrar al menos los siguientes datos del solicitante: - Identificación del solicitante (Indicar nombre y apellidos o razón social, si corresponde del solicitante, dirección particular, laboral y/o de correo electrónico, del requirente o de su apoderado). - Individualización del Tribunal Tributario y Aduanero al que se dirige. -Identificación de la información que se requiere. - Firma del solicitante (para el caso de correos electrónicos, se entiende la firma como la dirección de dicho correo) - Fecha de presentación de la solicitud de información al Tribunal y



TRIBUNAL PLENO

-Fecha de respuesta por el Tribunal. Para el caso de consultas presenciales, se deberá registrar la información antes señalada, para cada consulta.

Quedan fuera las solicitudes ingresadas por las partes o por algún tercero en alguna causa en particular, **a través de la interposición de su respectivo escrito, que tengan que ver con la tramitación** judicial de las mismas. Cabe señalar que las consultas respecto de las causas específicas sólo pueden ser respondidas a las partes o sus representantes.

12. Se aplicará en todos los procedimientos tributarios. El plazo se contará desde la fecha de firma electrónica de la resolución que decreta el oficio, hasta que se adjunta el comprobante de envío del oficio, al sistema SACTA. Sólo se aplicará este indicador a los oficios decretados a petición de parte. Los documentos que respaldan la medición corresponden a: Resoluciones que decreten la práctica de oficios o parte de ellas, donde conste de qué se trata la resolución y el código de firma electrónica, donde aparece la fecha en que fue firmada electrónicamente por el Tribunal y los comprobantes de envío del oficio, relacionadas a las resoluciones que decretan los oficios.

13. El plazo se contará desde la fecha de presentación al tribunal de la solicitud de parte, de prueba pericial, hasta la fecha de la firma electrónica de la resolución que acoge o rechaza dicha solicitud. Se aplica el indicador a las solicitudes de peritaje dentro del término probatorio. Los documentos que respaldan la medición corresponden a: Solicitudes de prueba pericial o parte de dichas solicitudes donde conste de que se tratan y la fecha en que fue presentada al tribunal, Resoluciones que acojan o rechacen la práctica pericial o parte de ellas, donde conste de que se trata la resolución y el código donde aparece la fecha en que fue firmada electrónicamente por el Tribunal.

14. Se aplicará en todos los procedimientos tributarios. El plazo se contará desde la fecha de presentación del reclamo tributario, hasta la fecha en que se firma electrónicamente la primera resolución, que se pronuncia sobre dicho reclamo. Los documentos que respaldan la medición corresponden a: Reclamos Tributarios o parte de dichos Reclamos donde conste de que se tratan y la fecha en que fueron presentados al tribunal. Resoluciones que se pronuncien respecto a dichos Reclamos Tributarios, o parte de ellas donde conste de que se trata la resolución y el código de firma electrónica, donde aparece la fecha en que fue firmada electrónicamente por el Tribunal.

15. Se aplicará en todos los procedimientos tributarios. El plazo se cuenta desde la fecha de presentación al tribunal de la solicitud de parte que pide "Que se



TRIBUNAL PLENO

recibe la causa a prueba" hasta la fecha en que se adjunta al sistema SACTA Comprobante de Notificación de la resolución que se pronuncia sobre dicha solicitud. Los documentos que respaldan la medición corresponden a: Resoluciones que ordenen "Recibir la causa a prueba" o parte de ellas, donde conste de que se trata la resolución y el código de firma electrónica donde aparece la fecha en que fue firmada electrónicamente por el Tribunal.

Los Comprobantes de notificación de las cartas certificadas, relacionadas a las resoluciones que ordenen "Recibir las causas a prueba". La notificación por carta certificada es posterior a la notificación por publicación por sitio de internet y con ésta, se produce la notificación al sujeto activo.

16. Se aplicará a todos los procedimientos Tributarios. El plazo se contará desde la firma electrónica de la sentencia definitiva hasta la fecha que se adjunta el comprobante de notificación en el Sistema SACTA. Los documentos que respaldan la medición corresponden a: Las Resoluciones que contengan las "Sentencias Definitivas" o parte de ellas, donde conste de que se trata la resolución y el código donde aparece la fecha en que fue firmada electrónicamente por el Tribunal. Los Comprobantes de notificación de las cartas certificadas, relacionadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".

Meta de Desempeño N° 2

Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
1. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas /Cantidad de causas con sentencias definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t)	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	1
2. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento general de aplicación de sanciones /Cantidad de causas con sentencia definitiva en procedimiento general de aplicación de sanciones en el año t.)	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	2
3. Porcentaje de solicitudes de	(Número de solicitudes respondidas en un plazo no	Planilla con registro que contenga al menos los datos	3



TRIBUNAL PLENO

información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	superior a 10 días en el año t/Total de solicitudes ingresadas en el año t).100	del solicitante, materia, la fecha del ingreso de la solicitud y la fecha de respuesta a la misma (Fecha de Finalización) y Cantidad de días de trámite.	
--	---	--	--

Notas:

O. **Nota General:** La contabilización de días considerados en la medición de los indicadores, corresponden a días hábiles de lunes a sábado, excluyendo los domingos y festivos.

1. El procedimiento especial de aplicación de ciertas multas de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Código Tributario. El plazo se cuenta desde la fecha de presentación de la reclamación respectiva hasta la fecha en que ocurra la firma electrónica de la sentencia definitiva del Juez. La fecha de presentación de estas causas, podrían corresponder a períodos anteriores.

2. El procedimiento general de aplicación de sanciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 161 y ss. del Código Tributario. El plazo se cuenta desde la fecha de la presentación de reclamación respectiva hasta la fecha en que ocurra la firma electrónica de la sentencia definitiva del Juez. La fecha de presentación de estas causas, podrían corresponder a períodos anteriores.

3. El indicador mide las respuestas entregadas a solicitudes ciudadanas tales como solicitudes de información con respecto a una causa, consultas generales sobre el funcionamiento de los TTA, solicitud de nombre de usuario y clave de acceso al sistema, entre otros.

Este indicador contempla toda aquellas consulta en soporte papel (mail, carta, oficio u otro medio de registro que permita registrar al menos los siguientes datos del solicitante: - Identificación del solicitante (Indicar nombre y apellidos o razón social, si corresponde del solicitante, dirección particular, laboral y/o de correo electrónico, del requirente o de su apoderado). -Individualización del Tribunal Tributario y Aduanero al que se dirige. -Identificación de la información que se requiere. -Firma del solicitante (para el caso de correos electrónicos, se entiende la firma como la dirección de dicho correo) -Fecha de presentación de la solicitud de información al Tribunal y -Fecha de respuesta por el Tribunal. Para el caso de consultas presenciales, se deberá registrar la información antes señalada, para cada consulta.



TRIBUNAL PLENO

Quedan fuera las solicitudes ingresadas por las partes o por algún tercero en alguna causa en particular, **a través de la interposición de su respectivo escrito**, que tengan que ver con la tramitación judicial de las mismas. Cabe señalar que las consultas respecto de las causas específicas sólo pueden ser respondidas a las partes o sus representantes.

E. Disposiciones Especiales

En aquellas situaciones originadas en características particulares de un Tribunal, las metas de desempeño se podrán comprometer de un modo distinto a lo señalado en el Programa Marco, siempre que no se altere la esencia de sus objetivos. En estos casos, el Tribunal podrá proponer a la Comisión modificaciones, quien analizará su procedencia junto con las justificaciones y antecedentes que presente, pudiendo acoger o rechazar la solicitud. Una vez aprobados las metas de desempeño del Tribunal, dichos antecedentes pasarán a formar parte de ella.

Para constancia se extiende la presente acta.

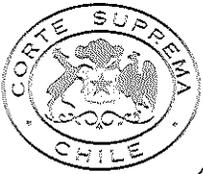
Transcribese esta resolución a la Unidad de Planificación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, vía correo electrónico.

Sr. Muñoz

Sr. Segura

Sr. Carreño

Sr. Pierry



TRIBUNAL PLENO

Sr. Kunsemüller

Sr. Silva

Sr. Fuentes

Sr. Blanco

Sr. Aránguiz

Sr. Cerda

Sr. Brito

Sra. Maggi

Sra. Sandoval

Sr. Cisternas

Sra. Chevesich

Sra. Muñoz