

ACTA N° 7-2015

En Santiago, a veintitrés de enero de dos mil quince, se reunió el Tribunal Pleno bajo la Presidencia de su titular señor Sergio Muñoz Gajardo y con la asistencia de los Ministros señores Juica, Segura, Dolmestch, Valdés, Carreño, Pierry, Künsemüller, Brito y Silva, señoras Egnem y Sandoval, señores Cisternas y Blanco, señora Chevesich, señor Aránguiz, señora Muñoz y señor Cerda.

AUTO ACORDADO SOBRE METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO QUE DEBEN CUMPLIR DURANTE EL AÑO 2015 LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS

Teniendo presente lo establecido en la Ley N° 20.322, el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 12 de mayo de 2009, el Acta N° 195-2013 de esta Corte, sobre Auto Acordado que formalizó el Programa Marco de Metas de Desempeño que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, las propuestas de metas de desempeño efectuadas por 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 aprobar los convenios de metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados, para el año 2015, suscritos por los 18 Tribunales Tributarios y Aduaneros de las Regiones de Arica y Parinacota; Tarapacá; Antofagasta; Atacama; Coquimbo; Maulé; Bío Bío; Araucanía; Los Ríos, Los Lagos; Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo; Magallanes y la Antártica Chilena; Libertador General Bernardo O'Higgins y Valparaíso; y Primero, Segundo, Tercero y Cuarto de la Región Metropolitana, que se enuncian en el anexo de la presente Acta.

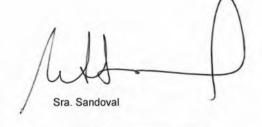


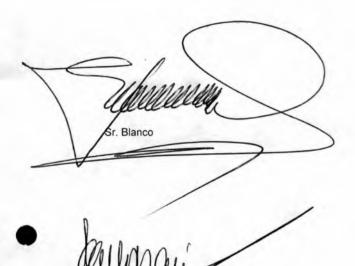
Para constancia se levanta la presente acta. Háganse las comunicaciones pertinentes.

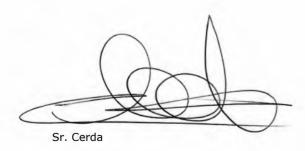
















Andreg heriers

(molupalarus)

Convenio de Metas de Desempeño, Resultados y Calidad de los servicios prestados para el período comprendido desde el 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2015.

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE ARICA Y PARI N ACOTA

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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

<u>Ponderación Objetivo de Desempeño NºI:</u> La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño NºI, del **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Arica y Parinacota**, es de **70%**.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°1, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Arica y Parinacota,** se indican en la siguiente cuadro:

- 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).
- 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.
- Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

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 ei 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.
- Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

Objetivo de Desempeño Nº2: Cumplir con las metas entre 75% y 100% de 3 indicadores definidos en el Programa Marco, por la Comisión.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Arica y Parinacota, es de 30%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Arica y Parinacota,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
TTA de la Región de Arica y Parinacota	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	10%	15%
	7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.	10%	45 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	10%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Reglas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	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.
1	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%.
	 b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: 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,
2	iii. las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa calificada y no prevista.
	c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.
	d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

c. Indicadores de Desempeño.

Non	nbre del Indicac	lor	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
1.	Porcentaje	de	(N° de causas falladas por	Reporte proporcionado por	1
caus	sas falladas por		sentencia definitiva dentro del	ATTA con información	

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de reclamaciones en el año t)*100	suministrada por el (SACTA).	
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	6

	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.	(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
3. 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
11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12. Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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	Registro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten el o los oficios. - Fecha de la firma	12

	Tribunal en el año t)	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.	
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).	(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)	Reaistro donde conste: - 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.	13
.4. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	(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)	Reaistro donde conste: - 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.	14
.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.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las 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.	15

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
		- RUC de la causa asociadas a las resoluciones que "Reciben la causa a prueba". Reaistro donde conste:	
16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.	(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)	 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 asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas". 	16

Notas:

 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 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 ¹¹ 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 ¹¹ 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 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 - 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 reciamo 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 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE TARAPACA 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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Tarapacá, es de 80%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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 fina! 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°I, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Tarapacá,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

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.

Nombre Indicador

- 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).
- 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.
- Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Tarapacá, es de 20%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Tarapacá,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
TTA de la Región de Tarapacá	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	84 días
	8. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.	5%	287 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	10%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Realas de cumplimiento

Obj ati votlinas Deserațiia	Regla específica
	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.
i	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%.
2	 b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación, los valores efectivos informados sean inconsistentes con los medios de verificación, las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa calificada y no prevista.
	 c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño. d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

Nombre del Indicado	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	BBR
1. Porcentaje de causa falladas po sentencia definitiva dentro del plaz establecido en e procedimiento General de Reclamaciones en e año t. 1. Porcentaje de causa falladas por causa definitiva de causa de cau	plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en ei año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	1
2. Porcentaje de causa falladas po sentencia definitiv dentro del plaz establecido en e procedimiento General daplicación da Sanciones en el añ t.	r sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	2

		año t)*100		
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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 ATT A con información suministrada por el (SACTA).	3
1.	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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
б.	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.		Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7
8.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	8

Am				
	reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.	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.)		
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
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12
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	(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	Reaistro donde conste: - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el	13

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
(acogiendo o rechazando la solicitud).	solicitud, realizadas en el año t)	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.	
14. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	(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)	Reaistro donde conste:. - 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.	14
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.	en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.	año t/Nº Total de cartas	Reaistro donde conste: - 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	16

•		Nota
	resoluciones, al sistema SACTA.	
	- RUC de la causa asociadas a las resoluciones	
	"Sentencias Definitivas".	

Notas:

- 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 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 ¹¹ 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 ¹¹ 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 ia 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.
- 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 Tribuna! y -

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. Ei 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 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE ANTOFAGASTA ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

A. Objetivo de Desempeño

Sobre ia 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 NºI: 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 NºI), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Antofagasta, es de 70%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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,
 - i. 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°I, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Antofagasta,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

Nombre Indicador

- 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.

Nombre Indicador



- 9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
- 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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

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 ia 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Antofagasta, es de 30%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Antofagasta,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	84 días
TTA de la Región de Antofagasta	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	137 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	20%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Realas de cumplimiento

Objetivo de Desemoeño	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
2	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%. b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando:

Objetivo de Desempeño	Regla específica 🎺
	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.
	c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.
d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporci resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcer cumplimiento.	
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

No	ombre 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.	sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	I
2.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.	aplicación de Sanciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva	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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / Número total de	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	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/Número total de causas	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	4

No	mbre del Indicador	Fórmula de cálo	culo Medio de Verificación	Nota
***************************************	Reclamación por	falladas por sentencia definitiva		
	Vulneración de	en el procedimiento de		
	Derechos en el año	reclamación por Vulneración de		
	t	Derechos en el año t)*100		
5.	Porcentaje de causas	(N° de causas falladas por		
	falladas por	sentencia definitiva dentro del		
	sentencia definitiva	plazo establecido en el		
	dentro del plazo	procedimiento de Reclamo de	Reporte proporcionado por	
	establecido en el	Avalúo de Bienes Raíces en el	ATTA con información	5
	procedimiento de	año t/Número total de causas	suministrada por el (SACTA).	
	Reclamos de Avalúos	falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de	(SACIA).	
	de Bienes Raíces en	Reclamos de Avalúo de Bienes		
	el año t	Raíces en el año t)*100		
		(Suma de días que demora la		
5.	Tiempo promedio de	tramitación del total de causas		
	tramitación de	con sentencias definitiva en el		
	causas con sentencia	año t en procedimiento especial	Reporte proporcionado por	
	definitiva en	de aplicación de ciertas multas	ATTA con información	
	procedimiento	/Cantidad de causas con	suministrada por el	6
	especial de	sentencias definitiva en	(SACTA).	
	aplicación de ciertas	procedimiento especial de		
	multas en el año t.	aplicación de ciertas multas en		
		el año t)		
7	Tiempo Promedio de	(Suma de días que demora la		
<i>,</i> .	tramitación de	tramitación de! total de causas		
	causas con sentencia	con sentencias definitiva en el		
	definitiva en	año t en procedimiento de	Reporte proporcionado por	
	procedimientos de	Reclamación por vulneración de	ATTA con información	7
	Reclamación por	Derechos /Cantidad de causas	suministrada por el	
	Vulneración de	con sentencia definitiva en	(SACTA).	
	Derechos en el año	procedimiento de Reclamación		
	t.	por Vulneración de Derechos en el año t)		
		(Suma de días que demora la		
R	Tiempo Promedio de	tramitación del total de causas		
٥.	tramitación de			
		año t en procedimiento de	Reporte proporcionado por	
	definitiva en		ATTA con información	1
	procedimientos de		suministrada por el	8
	reclamo de los	sentencia definitiva en	(SACTA).	
	avalúos de Bienes	procedimiento de reclamo de los		
	Raíces en el año t.	avalúos de bienes raíces en el		
		año t.)		
2	Tiempo Promedio de	(Suma de días que demora la		
9.	tramitación de	tramitación del total de causas		
	causas con sentencia	con sentencias definitiva en el		
	definitiva en	año t en procedimiento general	Reporte proporcionado por	
	procedimientos	de aplicación de sanciones	ATTA con información	9
	General de	/Cantidad de causas con	suministrada por el	
	aplicación de	sentencia definitiva en	(SACTA).	
	Sanciones en el año	procedimiento general de		
	t.	aplicación de sanciones en el		
		año t.)		+
10.	Tiempo Promedio de	(Suma de días que demora la		
	tramitación de	tramitación del total de causas		
	causas con sentencia	con sentencias definitiva en el	Reporte proporcionado por	
	definitiva en	año t en procedimiento general	ATTA con información	10
	procedimientos	de reclamación /Cantidad de causas con sentencia definitiva	suministrada por el	10
	General de	en procedimiento general de	(SACTA).	
	Reclamación en el	reclamación en el año t)		
	año t.	Columnation of allo tj		
11	Porcentaje de		Planilla con registro que	
	solicitudes de	(Número de solicitudes	contenga al menos los	
	información	respondidas en un plazo no	datos del solicitante,	
	ingresadas en el año	superior a 10 días en el año	materia, la fecha del	11
	t, respondidas en un	t/Total de solicitudes ingresadas en el año t)*100	ingreso de la solicitud y la	
	c, respondiades en un			

				Not
	10 días.		misma (Fecha de Finalización) y Cantidad de días de trámite.	
1	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	la remisión de todos los oficios	Registro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12
1 1 1 0 0 0	Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año to accogiendo o rechazando la solicitud).		Registro donde conste: - 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.	13
	Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	(Suma de ios 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)	Registro donde conste: - 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.	14
() 	Días promedio que demora la dictación de la resolución que recibe ia 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	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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	15

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
certificada.		SACTA. - RUC de la causa asociadas a las resoluciones que "Reciben la causa a prueba".	
16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.	certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t/Nº Total de cartas	Reaistro donde conste: - 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 asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".	16

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 ¹¹ 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 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 io 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 ¹¹ 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 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.

El procedimiento general de aplicación de sanciones de acuerdo a io 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 -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 ia 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 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

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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE ATACAMA 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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Atacama, es de 70%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño NºI, comprometidos por el **Tribuna! Tributario y Aduanero de la Región de Atacama,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

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.

@BBDBHU^HBSS3SBS5EHHHHHUnsni

- 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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2

Nombre Indicador

- 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Atacama, es de 30%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Atacama,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.		80%
TTA de la Región de Atacama	. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva entro del plazo establecido en el procedimiento de eclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	5%	80%
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	20%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Realas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño	Regla especifica
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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
2	a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%.

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	 b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación, los valores efectivos informados sean inconsistentes con los medios de verificación, las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa calificada y no prevista.
	c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.
	d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

No	ombre del Indicador	Fórmula de cálcu VIII		- eta
1.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/Número total de causas	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	4

To the control of the	Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t 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 Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de reclamación por Vulneración de Derechos en el año t)*100 (Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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 (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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
Et to the second of the second	Derechos en el año t 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 Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	reclamación por Vulneración de Derechos en el año t)*100 (Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial	ATTA con información suministrada por el	5
t to the state of	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 Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	Derechos en el año t)*100 (Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial	ATTA con información suministrada por el	5
5. Pff ff s s c c e e e e e e e e e e e e e e e e	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 Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial	ATTA con información suministrada por el	5
f. To the control of	falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial	ATTA con información suministrada por el	5
Solution of the control of the contr	sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial	ATTA con información suministrada por el	5
FF CC C	dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial	ATTA con información suministrada por el	5
FF CC C	establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	Avalúo de Bienes Raíces en el 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 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial	ATTA con información suministrada por el	5
FF FF CC C	procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de Reclamos de Avalúo de Bienes Raíces en el año t)*100 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial		5
c c c c c c c c c c c c c c c c c c c	Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	en el procedimiento de Reclamos de Avalúo de Bienes Raíces en el año t)*100 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial	(SACTA).	
c c c c c c c c c c c c c c c c c c c	de Bienes Raíces en el año t Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	Reclamos de Avalúo de Bienes Raíces en el año t)*100 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial		
the control of the co	riempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	Raíces en el año t)*100 (Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial		
the condition of the co	tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial		
the condition of the co	tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial		
the condition of the co	tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial		
c d d f f f f f f f f f f f f f f f f f	causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas	año t en procedimiento especial		
d f F e e a a n n til c c d d f F F F F E t t t c c c	definitiva en procedimiento de aplicación de ciertas		Reporte proporcionado por	
F e e a a n n til c c c c c c c c c c c c c c c c c c c	procedimiento especial de aplicación de ciertas		ATTA con información	
e e a a n n the control of the contr	especial de aplicación de ciertas	/Cantidad de causas con	suministrada por el	6
annow. The triple of triple of the triple of	aplicación de ciertas	1	(SACTA).	
n ti		procedimiento especial de		
ti c d p R V E t.		aplicación de ciertas multas en		
ti c d p R V E t.		el año t)		
ti c d p R V E t.	Γiempo Promedio de	(Suma de días que demora la		
c d p R V E t.	tramitación de	tramitación del total de causas		
d p R V E t.	causas con sentencia	con sentencias definitiva en el		
R V E t.	definitiva en	año t en procedimiento de	Reporte proporcionado por	
V E t.	procedimientos de	Reclamación por vulneración de	ATTA con información	7
t. T.	Reclamación por	Derechos /Cantidad de causas con sentencia definitiva en	suministrada por el	
t. T ti	Vulneración de	procedimiento de Reclamación	(SACTA).	
. T	Derechos en el año	por Vulneración de Derechos en		
tı c		el año t)		
tı c		(Suma de días que demora la		
С	Γiempo Promedio de	tramitación del total de causas		
	ramitación de	con sentencias definitiva en el		
	causas con sentencia	año t en procedimiento de	Reporte proporcionado por	
	definitiva en	reclamo de avalúos de bienes	ATTA con información	8
	procedimientos de	raíces /Cantidad de causas con	suministrada por el	
	reclamo de los	sentencia definitiva en	(SACTA).	
	avalúos de Bienes Raíces en el año t.	procedimiento de reclamo de los		
r	Raices en ei ano t.	avalúos de bienes raíces en el año t.)		
		(Suma de días que demora la		-
	Γiempo Promedio de	tramitación del total de causas		
-	ramitación de	con sentencias definitiva en el		
	causas con sentencia	año t en procedimiento general	Reporte proporcionado por	
-	definitiva en	de aplicación de sanciones	ATTA con información	
	orocedimientos General de	/Cantidad de causas con	suministrada por el	9
	general de la plicación de la plicación	sentencia definitiva en	(SACTA).	
	Sanciones en el año	procedimiento general de		
t.		aplicación de sanciones en el		
		año t.)		_
0.	Tiempo Promedio de	(Suma de días que demora la		
	ramitación de	tramitación del total de causas		
С	causas con sentencia	con sentencias definitiva en el	Reporte proporcionado por	
d	definitiva en	año t en procedimiento general de reclamación /Cantidad de	ATTA con información	10
	orocedimientos	causas con sentencia definitiva	suministrada por el	10
	General de	en procedimiento general de	(SACTA).	
	Reclamación en el	reclamación en el año t)		
a		•		
1.	año t.	(Número de solicitudes	Planilla con registro que	
		respondidas en un plazo no	contenga al menos los	
	Porcentaje de solicitudes de		datos del solicitante,	11
	Porcentaje de solicitudes de nformación	superior a 10 días en el año	materia, la fecha del	: 11
t, p	Porcentaje de solicitudes de	superior a 10 días en el año t/Total de solicitudes ingresadas	materia, la fecha del ingreso de la solicitud y la	

No	mbre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
	10 días.		misma (Fecha de Finalización) y Cantidad de días de trámite. Reaistro donde conste:	
			- Foja de la o las resoluciones que decreten el o los oficios.	
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante	(Suma de los días que demora la remisión de todos los oficios decretados en el año t / Total de resoluciones que decretan	- Fecha de la firma electrónica de dichas resoluciones.	12
	el término probatorio durante el año t.	los oficios proporcionados por el Tribunal en el año t)	- 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.	
			Reaistro donde conste:	
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).	de peritaje, acogiendo o rechazando dicha solicitud, en el año t/Total de resoluciones	- 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.	13
			Reaistro donde conste:	
		(Suma de los días que demora	- Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal.	***************************************
14.	Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	Promedio que la dictación de todos los primeros proveídos en el año t	- Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos.	14
			- Fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	
			- RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	***************************************
15.			Reaistro donde conste:	
	demora la dictación de la resolución que recibe la causa a prueba, desde la fecha de dictación de la resolución que	 Foja de la o las resoluciones que ordenen "Recibir la causa a prueba". Fecha en que dichas resoluciones son firmadas 	15	
	parte hasta la fecha en que se adjunta al sistema SACTA comprobante de notificación de	en el año t /Total de solicitudes	electrónicamente. - La fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas	

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
certificada.		SACTA.	
		- RUC de la causa asociadas a las resoluciones que "Reciben la causa a prueba".	
		Registro donde conste:	
16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.	certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t/Nº Total de cartas	 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. 	16
		- RUC de la causa asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".	

Notas:

- 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 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 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

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.

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 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE COQUIMBO 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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Coquimbo, es de 70%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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 de! 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 ios compromisos definidos.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño NºI, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Coquimbo,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

Nombre indicador

- 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).
- 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.
- Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº2

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 ia fecha en que se adjunta al sistema SACTA comprobante de notificación de resolución por carta certificada.

	Nonffwe Indi∗ader
6. Tiempo promedio que demora el envío durante el año t.	de carta certificada de notificación de sentencia

Objetivo de Desempeño N°2: Cumplir con las metas entre 75% y 100% de 3 indicadores definidos en el Programa Marco, por la Comisión.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Coquimbo, es de 30%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Coquimbo,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	10%	44 días
TTA de la Región de Coquimbo	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	10%	137 días
	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	10%	81%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Reglas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño	iK 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.		

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
2	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%. b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: 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.
	 c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño. d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento. e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

N	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación ; v _: - ; ; : í : □ < ' > • /	Nota :
1.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/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	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el	2

No	ombre del Indicador	Formula de calculo	Medio de Verificación	Nota
	dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.	procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t)*100	(SACTA).	
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
6.	Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia 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.	·	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

	WAR NEW Y			
***************************************		el año t)		
3.	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
Э.	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
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12

		12.35	Not
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).	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	Registro donde conste: - 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	13
14. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	1	electrónicamente. Reaistro donde conste: - 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.	14
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.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.	envío de todas las cartas certificadas de notificación de	Reaistro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas".	15

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
	certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	- 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 asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".	

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 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 Meior 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 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 ios 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.

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 pericia! 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 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DEL MAULE 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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

<u>Periodo de Medición:</u> Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Maulé, es de 85%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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.
 - 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°I, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Maulé,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

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.

Nombre Indicador 6. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

Objetivo de Desempeño Nº2: Cumplir con las metas entre 75% y 100% de 3 indicadores definidos en el Programa Marco, por la Comisión.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Maulé, es de 15%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Maulé,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	251 días
TTA de la Región del Maulé	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	311 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	5%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Realas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño	yn Regia 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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%.
2	 b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación, los valores efectivos informados sean inconsistentes con los medios de verificación, las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa calificada y no prevista.
	 c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño. d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	1

No	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
		reclamaciones en el año t)*100		
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en e! año t/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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t)*10Q	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	3
ŀ.	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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
5.	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	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

	ombre del Indicador	[• · · · / Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	i Not
	Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.			
3.	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
).	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
.0.	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
1.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
2.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Registro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12

	•		Nota
		- RUC de la causa asociadas a las resoluciones que decretan el o los oficios.	
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).	(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)	Registro donde conste: - 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.	13
14. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	(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)	Registro donde conste: - 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.	14
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.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
16. Tiempo promedio que demora el envío	(Suma de días que demora el envío de todas las cartas	Registro donde conste:	16

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.	certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	- 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 asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".	

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 ¹¹ 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 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 ¹¹ 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 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 ia 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
 - 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.

información antes señalada, para cada consulta.

- 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 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA 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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de La Araucanía, es de 85%.

Requisitos Técnicos:

a. Medir consiste en:

- 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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño NºI, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de La Araucanía,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

Nombre Indicador

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.

Nombre Indicador

- 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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº2

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

<u>Ponderación Objetivo de Desempeño N°2:</u> La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de La Araucanía,** es de **15%**.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de La Araucanía,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA Indicac	or	Pond.	Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	60 días
TTA de la Región de la Araucanía	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	217 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	5%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Realas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño	Regia 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	

Desempeño	Regla específica
	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
2	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%. b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: 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. c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño. d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que
	resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento. e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/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	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/Número total de causas	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	2

N	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación i No	ta
	de Sanciones en el año t.	falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t)*100		
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
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	(Suma de días que demora la	Reporte proporcionado por	8

	causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.	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.)	ATTA con información suministrada por el (SACTA).	
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 redamación /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
11.	12. 23. 1	(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	Planilla con registro que contenga al menos los datos de! 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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Registro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12
	· · ·		Reaistro donde conste: - Identificación de la solicitud de parte de	13

No	mbre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
	la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).	rechazando dicha solicitud, en el año t/Total de resoluciones que acogen o rechazan la solicitud, realizadas en el año t)	"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.	
14.	Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.		Reaistro donde conste: - 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.	14
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.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
16.	Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.	(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)	Reaistro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas electrónicamente.	16

	- Fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas resoluciones, al sistema SACTA RUC de la causa asociadas a las resoluciones j "Sentencias Definitivas".

Notas:

- 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 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 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 - 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 ios 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 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 ia 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 ia 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE MAGALLANES Y DE ANTÁRTICA CHILENA

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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Magallanes y de Antártica Chilena, es de 70%.

Requisitos Técnicos:

a. Medir consiste en:

- 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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°I, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Magallanes y de Antártica Chilena,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

- 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).
- 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.
- Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2

- 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Magallanes y Antártica Chilena, es de 30%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Magallanes y de Antártica Chilena**, con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond*	Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	84 días
TTA de la Región de Magallanes y Antártica Chilena	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	137 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	20%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Reglas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño					Regla específi	ica	<í «□ v	_hbh	lahí
1	El	grado	de	cumplimiento	corresponderá	al	porcentaje	de	indicadores
	cur	nplidos r	espec	cto del total de ir	ndicadores definid	os p	or la Comisión	١,	

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%.
2	 b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación, los valores efectivos informados sean inconsistentes con los medios de verificación, las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa calificada y no prevista.
	c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.
	d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

N	ombre 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.	plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	1
2.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva		Reporte proporcionado por ATTA con información	2

No	mbre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
	dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.	plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t)*100	suministrada por el (SACTA).	
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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
1.	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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t		Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
5.	Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia 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.		Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

		por Vulneración de Derechos en		
		el año t)		
	1	_		
	Tiempo Promedio de tramitación de	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de	Reporte proporcionado por	
causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.	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.)	ATTA con información suministrada por el (SACTA).	8	
•	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.) i	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	9
0.	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
1.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	111
2.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Registro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12

			Registro donde conste: - Identificación de la solicitud de parte de	
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).	(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)	"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.	13
			Registro donde conste:	
4.	Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	(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)	- 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.	14
.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.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
6.	Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.	(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	Registro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas".	16

certificadas de notificación de | - Fecha en que dichas sentencias enviadas durante el resoluciones son firmadas año t) electrónicamente.

- Fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas | resoluciones, al sistema iSACTA.

I - RUC de la causa asociadas 1 a las resoluciones ("Sentencias Definitivas".

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 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 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 - 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 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DEL BÍO BÍO 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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Bío Bío, es de 85%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño NºI, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Bío Bío,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

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).
- 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.
- Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2

- 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, dei Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Bío Bío, es de 15%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos po el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Bío Bío**, con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son ios siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
TTA de la Región del Bío Bío	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	96 días i
	8. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.	5%	210 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	5%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Reglas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño					Regla específi	ca			
1	El	grado	de	cumplimiento	corresponderá	al	porcentaje	de	indicadores
	cur	nplidos r	espec	to del total de in	dicadores definid	os po	or la Comisión	,	

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
2	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%. b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: 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. c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.
	d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

N	ombre 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/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.		(Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del	Reporte proporcionado por ATTA con información	2

	dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.	plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t)*100	suministrada por el (SACTA).	- +
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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
1.	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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
5.	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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

				1
		por Vulneración de Derechos en		
		el año t)	***************************************	
3.	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
).	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
١٥.	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
L1.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Reajstro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12

				Not
di re pi la de di (ā	Tiempo promedio ue demora la ictación de la esolución que se ronuncia acerca de a solicitud de esignación de perito urante el año t acogiendo o echazando la olicitud).	(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)	Registro donde conste: - 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.	13
de	Días Promedio que emora la dictación el primer proveído.	(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)	Registro donde conste: - 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.	14
de de re pr fe pr er si co ne re	Días promedio que emora la dictación e la resolución que ecibe la causa a rueba, desde la echa de resentación de arte hasta la fecha n que se adjunta al stema SACTA omprobante de otificación de esolución por carta ertificada.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
de de	Tiempo promedio ue demora el envío e carta certificada e notificación de entencias durante I año t.	(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	Registro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas".	16

certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	- 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 asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".

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 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 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 - 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 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE LOS RÍOS 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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Los Ríos, es de 85%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño NºI, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Los Ríos,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº2

- 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.

 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 e! Programa Marco, por la Comisión.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

<u>Ponderación Objetivo de Desempeño N°2:</u> La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Los Ríos, es de 15%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados ai Objetivo de Desempeño N°2, comprometido por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Los Ríos,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	42 días
TTA de la Región de los Ríos	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	90 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	5%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Regias 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.

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
2	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%. b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: 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.
	 c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño. d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor iqual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

N	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
1.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo destablecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/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 1
2.		(Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el	2

	procedimiento	aplicación de Sanciones en el	(SACTA).	NO ASSESSMENT
	General de aplicación de Sanciones en el año t.	año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t)*100	(SACIA).	
3.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	3
	multas de Sanciones en el año t.	Especial de aplicación de ciertas multas en el año t)*100		
	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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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
•	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	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
	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
•	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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

		el año t)		
3.	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
).	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
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Registro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12

Nombre del :	Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Not
			Registro donde conste:	
dictación resolución pronuncia la solio	de perito el año t o	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	 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. 	13
			Registro donde conste:	
14. Días Pro demora la del primer l			- 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.	144
demora la de la resa recibe la prueba, fecha presentació parte hast	olución que causa a desde la de n de a la fecha adjunta al SACTA de	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
de carta	promedio ra el envío certificada cación de durante	envío de todas las cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el	Registro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas".	16

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
	certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	- 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 asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".	

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 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 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 - 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 lia 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 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE LOS LAGOS 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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

<u>Ponderación Objetivo de Desempeño N°I:</u> La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Los Lagos,** es de **70%.**

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°I, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Los Lagos,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

- 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.
- 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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº2

- 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.

Nombre Indicador

 Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

<u>Objetivo de Desempeño N°2:</u> Cumplir con las metas entre 75% y 100% de 3 indicadores definidos en el Programa Marco, por la Comisión.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

<u>Ponderación Objetivo de Desempeño N°2:</u> La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de Sa Región de Los Lagos, es de 30%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Los Lagos, con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	TTA Indicador (1 UI)		
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	10%	75 días
TTA de la Región de Los Lagos	7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.	10%	60 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	10%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Reglas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño				Regla específica		ca			
1	El	grado	de	cumplimiento	corresponderá	al	porcentaje	de	indicadores
cumplidos respecto del total de indicadores de						os po	or la Comisión	,	

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	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 ia 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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%.
	 b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: i. No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación,
2 modios d	ii. los valores efectivos informados sean inconsistentes con los e verificación,
2 medios d	iii. las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa calificada y no prevista.
	c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.
	d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
El apálicio do c	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/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

No	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
2.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.	(Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t)*100	Reporte proporcionado por ATT A 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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 ATT A con información suministrada por el (SACTA).	3
1.	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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 ATT A con información suministrada por el (SACTA).	4
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	(Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de Reclamos de Avalúo de Bienes Raíces en el año t)*10Q	Reporte proporcionado por ATT A con información suministrada por el (SACTA).	5
ō.	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 ATT A con información suministrada por el (SACTA).	6
7.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de	(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	Reporte proporcionado por ATT A con información suministrada por el (SACTA).	7

	Derechos en el año t.	con sentencia definitiva en procedimiento 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.	(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
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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	12

Nombre del Ind	icador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
		(1) (i) (i) (i) (i) (i) (i) (i) (i) (i) (i	decretan el o los oficios.	
que demor dictación d resolución q	e la toc e la pro ue se de erca de l de e perito año t	uma de los días que demoran las las resoluciones que se onuncias acerca de la solicitud peritaje, acogiendo o chazando dicha solicitud, en año t/Total de resoluciones e acogen o rechazan la icitud, realizadas en el año	Registro donde conste: - 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.	13
	la dio que pri	uma de los días que demora dictación de todos los meros proveídos en el año t otal de casos en el que se ta primer proveído en el año	Registro donde conste: - 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.	14
15. Días promed demora la demora la demora la desentación presentación parte hasta len que se ad sistema comprobante notificación resolución pocertificada.	dictación jún que ausa a de de de de orca fecha junta al SACTA de de	uma de días que demora la tación de la resolución que dena recibir la causa a prueba el año t /Total de solicitudes sueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
que demora	el envío en ertificada cei	uma de días que demora el vío de todas las cartas tificadas de notificación de ntencias enviadas durante el	Registro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias	16

Nombre del Ind	dicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
sentencias el año t.	durante]	año t/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	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 asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".	

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 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 ¹¹ 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 ¹¹ 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 ¹¹ 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 ia 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 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 ias 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.
 - 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 ios procedimientos tributarios. El plazo se cuenta desde la fecha de presentación al tribunal de la solicitud de parte que pide "Que se 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO

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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, es de 70%.

Requisitos Técnicos:

a. Medir consiste en:

- Registrar correctamente:
 - 1. En Sistema de Administración de Causas (SACTA), ios 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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño NºI, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

- 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.
- 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.
- 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.

MINIMINIMINIM

Vinn

- 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).
- 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.
- Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2

- 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 dei 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, es de 30%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados ai Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo**, con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
TTA de la Región Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	5%	50%
	10. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.	5%	250 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	20%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Reglas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño	Regla espedífica
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

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
2 medios c	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%. b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: i. No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación, ii. los valores efectivos informados sean inconsistentes con los verificación, iii. las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa
	calificada y no prevista. c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño. d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento. e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

c. Indicadores de Desempeño.

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.		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	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	2

			Medio de Verificación	Not
	año t.	en el procedimiento general de		
		aplicación de Sanciones en el año t)*100		
	Porcentaio de causas	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del		
ر.	Porcentaje de causas por	plazo establecido en el		
	sentencia definitiva	procedimiento Especial de	Reporte proporcionado por	
	dentro del plazo	aplicación de ciertas multas en	ATTA con información	
	establecido en el	el año t / Número total de	suministrada por el	3
	procedimiento Especial de	causas falladas por sentencia	(SACTA).	
	aplicación de ciertas	definitiva en el procedimiento		
	multas de Sanciones	Especial de aplicación de ciertas		
	en el año t.	multas en el año t)*100		
		(N° de causas falladas por		
1.	Porcentaje de causas	sentencia definitiva dentro del		
	falladas por	plazo establecido en el		
	sentencia definitiva dentro del plazo	procedimiento de Reclamación	Reporte proporcionado por	
	dentro del plazo establecido en el	por Vulneración de Derechos en	ATTA con información	4
	procedimiento de	el año t/Número total de causas	suministrada por el	
	Reclamación por	falladas por sentencia definitiva	(SACTA).	
	Vulneración de	en el procedimiento de		
	Derechos en el año	reclamación por Vulneración de		
	t	Derechos en el año t)*100		
		(N° de causas falladas por		
5.	Porcentaje de causas	sentencia definitiva dentro del		
	falladas por sentencia definitiva dentro del plazo	plazo establecido en el		
		procedimiento de Reclamo de	Reporte proporcionado por	
		Avalúo de Bienes Raíces en el	ATTA con información	5
	establecido en el procedimiento de	año t/Número total de causas	suministrada por el	
	Reclamos de Avalúos	falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de	(SACTA).	
	de Bienes Raíces en	Reclamos de Avalúo de Bienes		
	el año t	Raíces en el año t)*100		
		(Suma de días que demora la		
		tramitación del total de causas		
5.	Tiempo promedio de	con sentencias definitiva en el		
	tramitación de causas con sentencia	año t en procedimiento especial	Reporte proporcionado por	
	definitiva en	de aplicación de ciertas multas	ATTA con información	6
	procedimiento	/Cantidad de causas con	suministrada por el	
	especial de	sentencias definitiva en	(SACTA).	
	aplicación de ciertas multas en el año t.	procedimiento especial de		
	muitas en el ano t.	aplicación de ciertas multas en el año t)		
		(Suma de días que demora la		
,	Tiomno Promodio do	tramitación del total de causas		
7.	Tiempo Promedio de tramitación de	con sentencias definitiva en el		
	causas con sentencia	año t en procedimiento de	Reporte proporcionado por	
	definitiva en	Reclamación por vulneración de	ATTA con información	7
	procedimientos de	Derechos /Cantidad de causas	suministrada por el	,
	Reclamación por Vulneración de	con sentencia definitiva en	(SACTA).	
	Derechos en el año	procedimiento de Reclamación		
	t.	por Vulneración de Derechos en el año t)		
3.	Tiempo Promedio de	/C	Dt-	
	tramitación de	(Suma de días que demora la	Reporte proporcionado por	8
	causas con sentencia	tramitación del total de causas	ATTA con información	

	definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.	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.)	suministrada por el (SACTA).	
Э.	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 ATT A 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 ATT A con información suministrada por el (SACTA).	10
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12
13.	Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de	(Suma de los días que demoran todas las resoluciones que se pronuncias acerca de la solicitud de peritaje, acogiendo o rechazando dicha solicitud, en	Reaistro donde conste: - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando	13

designación de perito durante el año t (acogiendo c rechazando la solicitud).	que acogen o rechazan la solicitud, realizadas en el año	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.	
		Registro donde conste:	
14. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	I .	 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. 	14
		Registro donde conste:	
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.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	- Foja de la o las 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".	15
 Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t. 	sentencias enviadas durante el año t/Nº Total de cartas	Registro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas electrónicamente. - Fecha en que se adjunta	16

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
	and the control of the state of	el comprobante de	İ
·		notificación, de dichas	i,
· ·		resoluciones, al sistema	1
I		ISACTA.	I
1		i - RUC de la causa asociadas j	
ļ		a las resoluciones	Ţ
		"Sentencias Definitivas". i	L

Notas:

- 0. **Nota General:** La contabilización de días considerados en la medición de los indicadores, corresponden a días hábiles de lunes a sábado, excluyendo ios domingos y festivos.
- 1. El procedimiento general de reclamación de acuerdo a lo establecido en el artículo 123 y ss. del código tributario. El piazo 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 ¹¹ 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 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 ¹¹ 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 ia resolución "Sentencia Definitiva". El plazo establecido es de 5 días hábiles. La fecha de presentación en causas ¹¹ 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 ia resolución "Sentencia Definitiva". El plazo establecido es de 10 días hábiles. La fecha de presentación de causas ¹¹ 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 ¹¹ 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 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 sonorte papel (mail carta, oficio y otro medio
 - 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, iaboral 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.

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 ia 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 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 ios 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".

PRIMER TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN METROPOLITANA

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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Primer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, es de 85%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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 dei 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 de! año, se deberá elaborar un plan de mejora del desempeño institucional, el que debe considerar ai 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 implementadón de los compromisos definidos.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°I, comprometidos por el **Primer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

Nombre Indicador

Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t. 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. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t 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 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.

- 3. 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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2

- 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 ia 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 ei envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

Objetivo de Desempeño Nº2: Cumplir con las metas entre 75% y 100% de 3 indicadores definidos en el Programa Marco, por la Comisión.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Primer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, es de 15%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Primer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	ü S ffit i ∏*	PMeta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	80 días
1º TTA de la Región Metropolitana de Santiago	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	70 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	5%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Realas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño					Regla específi	ica			en T
1	El	grado	de	cumplimiento	corresponderá	al	porcentaje	de	indicadores
	cun	nplidos r	espec	to del total de ir	ndicadores definid	os p	or la Comisiór	١,	

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%.
2	 b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: 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.
	c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.
	d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.
El análisis de	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el

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.

C. Indicadores de Desempeño.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	(Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de reclamaciones en el año t)*100	Reporte proporcionado por ATT A con información suministrada por el (SACTA).	1

	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Not
		(N° de causas falladas por		
	Porcentaje de causas	sentencia definitiva dentro del		
•	falladas por sentencia definitiva	plazo establecido en el		
		procedimiento general de	Reporte proporcionado por	
	dentro del plazo	aplicación de Sanciones en el	ATTA con información	
	establecido en el	año t/Número total de causas	suministrada por el	2
	procedimiento	falladas por sentencia definitiva	(SACTA).	
	General de	en el procedimiento general de	(SACIA).	
	aplicación de Sanciones en el año	aplicación de Sanciones en el		
	t.	año t)*100		
		(Nº de causas falladas por		
	Porcentaje de causas	sentencia definitiva dentro del		
	falladas por	plazo establecido en el		
	sentencia definitiva	procedimiento Especial de	Reporte proporcionado por	
	dentro del plazo	aplicación de ciertas multas en	ATTA con información	
	establecido en el	el año t / Número total de	suministrada por el	3
	procedimiento Especial de	causas falladas por sentencia	(SACTA).	
	aplicación de ciertas	definitiva en el procedimiento		
	multas de Sanciones	Especial de aplicación de ciertas		
	en el año t.	multas en el año t)*100		
		(N° de causas falladas por		
	Porcentaje de causas	sentencia definitiva dentro del		
	falladas por	plazo establecido en el	-	
	sentencia definitiva	procedimiento de Reclamación	Reporte proporcionado por	
	dentro del plazo	por Vulneración de Derechos en	ATTA con información	
	establecido en el	el año t/Número total de causas	suministrada por el	4
	procedimiento de Reclamación por	falladas por sentencia definitiva	(SACTA).	
	Reclamación por Vulneración de	en el procedimiento de	(6,101)	
	Derechos en el año	reclamación por Vulneración de		
	t	Derechos en el año t)*100		
		-		
		(N° de causas falladas por		
	Porcentaje de causas	sentencia definitiva dentro del		
	falladas por	plazo establecido en el		
	sentencia definitiva	procedimiento de Reclamo de	Reporte proporcionado por	
	dentro del plazo	Avalúo de Bienes Raíces en el	ATTA con información	5
	establecido en el	año t/Número total de causas	suministrada por el	
	procedimiento de	falladas por sentencia definitiva	(SACTA).	
	Reclamos de Avalúos	en el procedimiento de		
	de Bienes Raíces en el año t	Reclamos de Avalúo de Bienes		
	ei aliu t	Raíces en el año t)*100		
		(Suma do días que demando		
		(Suma de días que demora la		
	Tiomno nuono die	tramitación del total de causas		
	Tiempo promedio de tramitación de	con sentencias definitiva en el		
	tramitación de causas con sentencia	año t en procedimiento especial	Reporte proporcionado por	
	definitiva en	de aplicación de ciertas multas	ATTA con información	6
	procedimiento	/Cantidad de causas con	suministrada por el	
	especial de	sentencias definitiva en	(SACTA).	
	aplicación de ciertas	procedimiento especial de		
	multas en el año t.	aplicación de ciertas multas en		
		el año t)		
	Tiempo Promedio de	(Suma de días que demara la		
	Tiempo Promedio de tramitación de	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas	Reporte proporcionado por	
	causas con sentencia		ATTA con información	_
	definitiva en	con sentencias definitiva en el	suministrada por el	7
	procedimientos de	año t en procedimiento de	(SACTA).	
	Reclamación por	Reclamación por vulneración de		
	Vulneración de	Derechos /Cantidad de causas		

No	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
	Derechos en el año t.	con sentencia definitiva en procedimiento 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.	(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
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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	12

	Access Ac		1 the second
		decretan el o los oficios.	
13. Tiempo promedic que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo co rechazando la solicitud).	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	Registro donde conste: - 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.	13
14. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.		Registro donde conste: - 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.	14
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.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de	envío de todas las cartas	Registro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias	16

sentencias el año t.	durante j	año t/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante e año t)	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 asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".

Notas:

- 0. **Nota General:** La contabilización de días considerados en la medición de ios indicadores, corresponden a días hábiles de lunes a sábado, excluyendo los domingos y festivos.
- 1. El procedimiento general de reclamación de acuerdo a io 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 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 ¹¹ 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 aqueilas 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 ¹¹ 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 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 ia 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 ia 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 io 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 e! 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.
 - 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 ia 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 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
- 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".

SEGUNDO TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN METROPOLITANA

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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

<u>Ponderación Objetivo de Desempeño N°I:</u> La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del **Segundo Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana**, es de **85%**.

Requisitos Técnicos:

a. Medir consiste en:

- 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 NºI, 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.
 - 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°I, comprometidos por el **Segundo Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

- 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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2

- 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 ei 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

<u>Ponderación Objetivo de Desempeño N°2:</u> La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del **Segundo Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana,** es de **15%.**

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Segundo Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA Indicad	lor	Pond.	Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	100 días
2°TTA de la Región Metropolitana de Santiago	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	88 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	5%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Realas 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		

Objetivo de Desempeño	21/4 r 31/1 >5 cos (12.1 × 1 × 1 o to Regio específica
	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
2	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%. b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: 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.
	 c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño. d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor iqual a 0%.

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 ios 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.

C. Indicadores de Desempeño.

N	ombre 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro de! plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/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	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	2

No	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
	General de aplicación de Sanciones en el año t.	año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t)*100		
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.	(Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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 ATT A 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	(Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
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.		Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

No	mbre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
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
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12
13.	Tiempo promedio que demora la dictación de la	(Suma de los días que demoran todas las resoluciones que se pronuncias acerca de la solicitud	Reaistro donde conste: - Identificación de la	13

Nombre o	del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
designa	cia acerca de solicitud de ación de perito e el año tendo o ando la	rechazariao alena soneitaa, en	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. Registro donde conste:	
		(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)	 Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. Foja de la o las 	14
			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.	
demora la di de la resolució recibe la cau	resolución que		Registro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que ordenen "Recibir la causa a prueba". - Fecha en que dichas	
	desde la de	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	resoluciones son firmadas electrónicamente. - La fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas resoluciones, al sistema SACTA.	15
			- RUC de la causa asociadas a las resoluciones que "Reciben la causa a prueba".	
que de ca de n sentend	emora el envío arta certificada aotificación de cias durante	(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	Registro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas	16
que de ca de n	emora el envío arta certificada aotificación de cias durante	envío de todas las cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t/N° Total de cartas	- Fojas resolud Definit - Fech	s de la o las ciones "Sentencias ivas".

	Not
año t)	electrónicamente. - Fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas
	resoluciones, al sistema SACTA.
	- RUC de la causa asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".

Notas:

- 0. **Nota General:** La contabilización de días considerados en la medición de los indicadores, corresponden a días hábiles de iunes 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 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 piazo 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 io 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 ia 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 ¹¹ 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 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 ios 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.

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 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".

TERCER TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN METROPOLITANA

ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

A. Objetivo de Desempeño

Sobre ia 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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

<u>Ponderación Objetivo de Desempeño NºI:</u> La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño NºI, del Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, es de 85%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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 (ai 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°I, comprometidos por el **Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

- 1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
- 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 ia solicitud).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en e! punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2

- 1 **■**: '7: I.
- 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.

Nombre Indicador

6. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.

Objetivo de Desempeño Nº2: Cumplir con las metas entre 75% y 100% de 3 indicadores definidos en el Programa Marco, por la Comisión.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, es de 15%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tercer Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond,	Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	120 días
3º TTA de la Región Metropolitana de Santiago	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	200 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	5%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Reglas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño					Regla específi	ica			
1	El	grado	de	cumplimiento	corresponderá	al	porcentaje	de	indicadores
	cum	plidos re	espec	to del total de ir	ndicadores definid	los p	or la Comisiór	١, -	

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%. b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando:
	 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,
2	iii. las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa calificada y no prevista.
	c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.
	d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.
El análisis de c	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%. causa externa calificada y no prevista que justifique un Tribunal por el

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.

C. Indicadores de Desempeño.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	1

No	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación N	lota
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en ei procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
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	(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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

			ulo Medio de Verificación	Nota
	Derechos en el año t.	con sentencia definitiva en procedimiento 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.	(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 ATT A con información suministrada por el (SACTA).	8
Э.	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
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Registro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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	12

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
		decretan el o los oficios.	
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).	(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)	Registro donde conste: - 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.	13
14. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	(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)	Registro donde conste: - 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.	14
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.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de	(Suma de días que demora el envío de todas las cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el	Registro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias	16

Nombre del Indic	cador Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
sentencias du el año t.	urante año t/Nº Total de cartas certificadas de notificación sentencias enviadas duran año t)	- Fecha en que dichas	

Notas:

- 0. **Nota General:** La contabilización de días considerados en la medición de ios 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 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 de! 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 ¹¹ 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 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 de! 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 ia 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 a! 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.
 - 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 ía 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 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".

CUARTO TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN METROPOLITANA

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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

<u>Ponderación Objetivo de Desempeño N°l:</u> La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°l, del Cuarto Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, es de 85%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño NºI, comprometidos por el **Cuarto Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

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.

Nombre Indicador

 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Cuarto Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana, es de 15%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Cuarto Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	190 días
4º TTA de la Región Metropolitana de Santiago	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	360 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	5%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Realas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño				Regla específi	ica		
1	El	•	•	corresponderá ndicadores definid			indicadores

Objetivo de Desemp eño	Régla específica
	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 corresponde. Por io tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores tomará vaiores de 0% o 100%.
2	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%. b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: 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.
	 c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño. d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento. e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.

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.

C. Indicadores de Desempeño.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Hedió 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de reclamaciones en el año t)*100	Reporte proporcionado por ATT A con información suministrada por el (SACTA).	1

N	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Not
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
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	(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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

	ericania (n. 1865) Salan (n. 1865)			4000
	Derechos en el año t.	con sentencia definitiva en procedimiento 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.	(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
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Reaistro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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	12

Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verifícación	Not
		decretan el o los oficios.	
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).	pronuncias acerca de la solicitud de peritaje, acogiendo o rechazando dicha solicitud, en el año t/Total de resoluciones	Registro donde conste: - 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.	13
.4. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	(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)	Registro donde conste: - 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.	14
.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.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
6. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de	(Suma de días que demora el envío de todas las cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el	Registro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias	16

Nombre del Ir	ndicador	Fórmula de cálculo		Nota
sentencias el año t.	durante	año t/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	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 asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".	

Notas:

- 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 ¹¹ 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 genera! 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 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 ei 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 ¹¹ 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 ia fecha de presentación de la reclamación respectiva hasta la fecha en que ocurra ia firma electrónica de ia sentencia definitiva del Juez. La fecha de presentación de estas causas, podrían corresponder a períodos anteriores.
- 7. Ei 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. Ei procedimiento general de aplicación de sanciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 161 y ss. de! 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 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 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS

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 NºI: 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 NºI), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, es de 70%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño NºI, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

Nombre Indicador

- 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 ei 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 ios 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.
- 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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño",

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

Cuadro N°2

Nombre Indicador

- 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.

Nombre Indicador

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, es de 30%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador		Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	280 días
TTA de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	270 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	20%	95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. Reglas de cumplimiento

Objetivo de Desempeño				
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.			

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	Se entenderá cumplido cada indicador si está medido y evaluado, es decir, se registró correctamente en SACTA y SAU los datos asociados a la 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; su resultados hayan sido revisados periódicamente, y se elaboró plan de mejor del desempeño institucional si corresponde. Por lo tanto, el cumplimient para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.
	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparand el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: i. Cumplido si es ai menos de un 95%. ii. Parcialmente cumplido si está entre 75% y menos de 95%. iii. No cumplido si es menor a 75%.
2	 b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación, los valores efectivos informados sean inconsistentes con los medios de verificación, las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa calificada y no prevista.
	c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.
	d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por porcentaje de cumplimiento.
	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador que asumirá un valor iqual a 0%.
ncumplimiento de unción del mérito	causa externa calificada y no prevista que justifique un Tribunal por un requisito técnico y/o meta de un indicador se realizará, por la comisión, e o de cada caso, debiendo aquél explicar con claridad el efecto de los factore incumplimiento, cuantificando su efecto, o aproximándose a ello si no fuel
on factores exter	rán en el análisis del incumplimiento aquellas justificaciones que digan relació nos al Tribunal, y respecto de los cuales éste tiene nulo o bajo control. Todo que sean internos al Tribunal, no serán considerados como justificación o

C. Indicadores de Desempeño.

causa externa válida.

No	ombre 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.		Reporte proporcionado por ATT A con información suministrada por el (SACTA).	1
2.	Porcentaje de causas falladas por	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del	Reporte proporcionado por ATT A con información	2

No	ombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota RRMRMRI
	sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.	plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t)*10Q	suministrada por el (SACTA).	EKMKIV KI
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t)*10Q	Reporte proporcionado por ATT A con información suministrada por el (SACTA).	3
	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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 ATT A con información suministrada por el (SACTA).	4
	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	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATT A con información suministrada por el (SACTA).	5
	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 ATT A 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.	con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de Reclamación por vulneración de	Reporte proporcionado por ATT A con información suministrada por el (SACTA).	7

				Not
		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.	(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
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Registro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten 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.	12

Nombre del Indicador S			Nota
SE		Registro donde conste:	
13. Tiempo promedic que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año (acogiendo co rechazando la solicitud).	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	- 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.	
		Registro donde conste:	
l.4. Días Promedio que demora la dictaciór del primer proveído.		 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. 	14
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 a sistema SACTA comprobante de notificación de resolución por carta certificada.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación do sentencias duranto el año t.	envío de todas las cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el	Registro donde conste: - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas".	16

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
	certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	- 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 asociadas a las resoluciones "Sentencias Definitivas".	

Notas:

- 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 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 Meior 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 ¹¹ 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 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 de! 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 periodos 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 - 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 ai 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 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".

TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO 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°I: 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°I), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Valparaíso, es de 85%.

Requisitos Técnicos:

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 NºI, 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.

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°I, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Valparaíso,** se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro Nº1

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.
- 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).
- 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.

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

Los 6 indicadores de desempeño definidos en el Programa Marco por la Comisión, y que no poseen reportabilidad automática, se definen en el siguiente cuadro:

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.

<u>Periodo de Medición:</u> Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°2: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°2, del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Valparaíso, es de 15%.

Requisitos Técnicos:

Los indicadores asociados al Objetivo de Desempeño N°2, comprometidos por el **Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de Valparaíso,** con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
	6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	5%	240 días
TTA de la Región de Valparaíso	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	5%	210 días
	11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.		95%

El detalle de estos indicadores de desempeño, con su respectivo nombre, fórmula de cálculo, nota técnica y medio de verificación, se encuentran definidos en el punto C. "Indicadores de Desempeño".

B. 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 corresponde. Por lo tanto, el cumplimiento		

Objetivo de _{Wm} sempeño	Regla específica			
	para cada uno de los indicadores tomará valores de 0% o 100%.			
	 a. El porcentaje de cumplimiento de un indicador se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá: 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%. 			
2	 b. También se entenderá por no cumplido un indicador cuando: No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación, los valores efectivos informados sean inconsistentes con los medios de verificación, las razones de incumplimiento no correspondan a causa externa calificada y no prevista. 			
	c. Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.			
	d. Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.			
El apólicio do	e. Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.			

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.

C. Indicadores de Desempeño.

Nombre del Indicado	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
Porcentaje de causa falladas po sentencia definitiva dentro del plaz establecido en e procedimiento General de Reclamaciones en e año t.	plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva	Reporte proporcionado por ATT A con información suministrada por el (SACTA).	1
2. Porcentaje de causa falladas po sentencia definitivo dentro del plazo establecido en esprocedimiento General de aplicación de Sanciones en el añot.	sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	2

	or	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
		año t)*100		
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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t / 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 ATT A 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° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t/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 Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	(Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	5
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	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	8

				Nota
	reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.	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.)		
9.	Tiempo Promedio de tramitación de causas on 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
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	(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	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.	11
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	(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)	Registro donde conste: - Foja de la o las resoluciones que decreten el o ios 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.	12
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	(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	Registro donde conste: - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el	13

(acogiendo 0 rechazando la solicitud).		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.	
14. Días Promedio que demora la dictación del primer proveído.	(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)	Registro donde conste: - 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.	14
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.	(Suma de días que demora la dictación de la resolución que ordena recibir la causa a prueba en el año t /Total de solicitudes resueltas en el año t)	Registro donde conste: - Foja de la o las 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".	15
16. Tiempo promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias durante el año t.	sentencias enviadas durante el año t/Nº Total de cartas	Registro donde conste: - 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	16

Nombre dei Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
		resoluciones, al sistema SACTA RUC de la causa asociadas	
		a las resoluciones "Sentencias Definitivas".	

Notas:

- 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 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 ¹¹ con autos para fallo" podría corresponder a periodos anteriores. La fecha de resolución, debe coincidir con la fecha de firma electrónica. Se excluye de ia 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 ia 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 la firma electrónica de la sentencia definitiva dei 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 ia 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, de! 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.

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 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".