



A C T A 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.

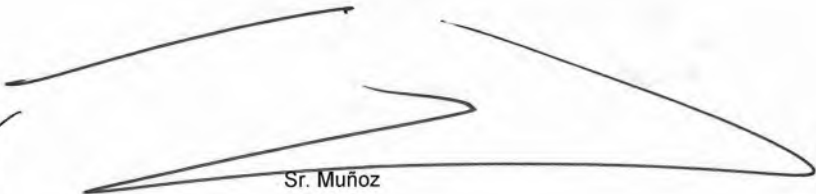
AUTO ACORDADO SOBRE METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO QUE DEBEN CUMPLIR DURANTE EL AÑO 2015 LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS

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; Maule; 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.



TRIBUNAL PLENO

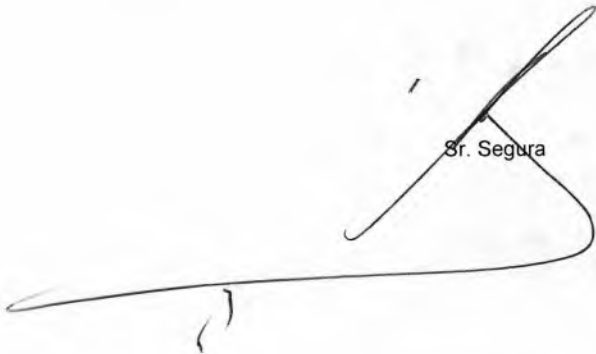
Para constancia se levanta la presente acta.
Háganse las comunicaciones pertinentes.



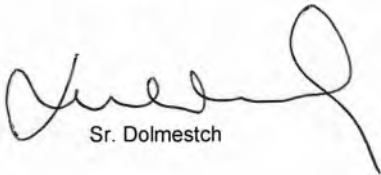
Sr. Muñoz



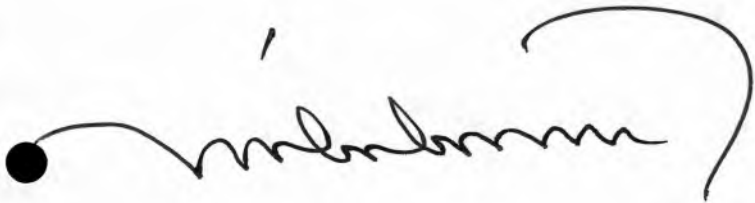
Sr. Jirica



Sr. Segura



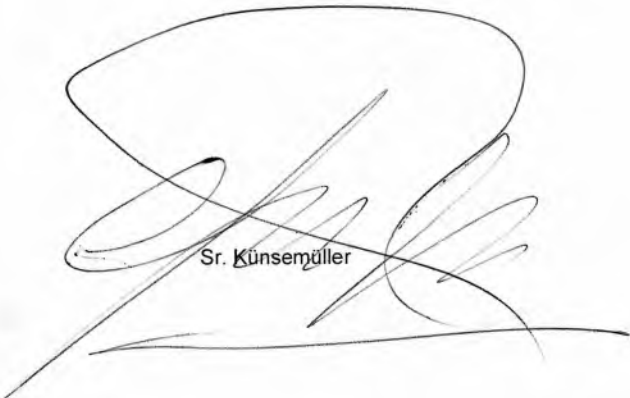
Sr. Dolmestch



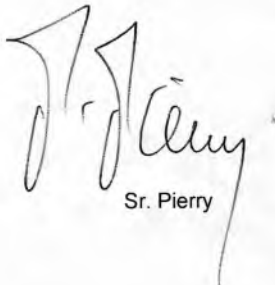
Sr. Carreño



Sr. Valdés



Sr. Künsemüller



Sr. Pierry



TRIBUNAL PLENO

Sr. SilCja^

Sra. Sandoval

Sr. Blanco

Sr. Aránguiz

Sr. Cerda

Sr. Brito

Sra. Egnem

Sr. Cisternas

Sra. Muñoz

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
PARINACOTA**

ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

A. Objetivo de Desempeño

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

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°1: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°1, 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 N°1, excluido el indicador "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días."
2. En Sistema de Atención de Usuarios los datos asociados al indicador; "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días", siendo estos al menos los siguientes: Folio, Fecha de Inicio - Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) - Cantidad de días de trámite.

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

b. Evaluar consistirá en:

- i. Revisar periódicamente (al menos 2 veces el año, una dentro del mes siguiente a la finalización del segundo trimestre - Julio - y la segunda, dentro del mes siguiente a la finalización del tercer trimestre - Octubre -), reportes con los resultados de los indicadores, en reunión con los funcionarios del Tribunal, dejando constancia de dicha revisión a través de un Acta Reunión.
- ii. Al final del año, se deberá elaborar un plan de mejora del desempeño institucional, el que debe considerar al menos:
 1. Análisis de los resultados obtenidos en el período.
 2. Las recomendaciones y compromisos que permitan mantener o mejorar los resultados, según corresponda.
 3. Los plazos, medios de verificación y responsables para la implementación de los compromisos definidos.

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.
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:

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 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	1. 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
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: 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	(Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del	Reporte proporcionado por ATTA con información	1

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
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	<u>Registro donde conste:</u> - 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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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".	
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/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	<u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas electrónicamente. - Fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas resoluciones, al sistema SACTA. - RUC de la causa 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 " 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 periodos 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 periodos 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 TARAPACÁ

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 N°I, 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 Tarapacá**, se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.

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.
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.

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. 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. 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%.
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	BBB J
1. 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 ei 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.	(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	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.	(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	(Nº 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

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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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	<u>Registro donde conste:</u> - 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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	<u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas electrónicamente. - Fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas	16

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

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°1: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°1, 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 los identificados en el Cuadro N°1, excluido el indicador "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días".
 2. En Sistema de Atención de Usuarios los datos asociados al indicador; "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días", siendo estos al menos los siguientes: Folio, Fecha de Inicio - Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) - Cantidad de días de trámite.
- ii. Elaborar para la evaluación un reporte periódico que calcule los 6 indicadores definidos en el Programa Marco por la Comisión, que no

posean reportabilidad automática (indicadores Cuadro N°2), a través del sistema SACTA y para el asociado al Sistema Atención de Usuarios (SAU).

b. Evaluar consistirá en:

- i. Revisar periódicamente (al menos 2 veces el año, una dentro del mes siguiente a la finalización del segundo trimestre - Julio - y la segunda, dentro del mes siguiente a la finalización del tercer trimestre - Octubre -), reportes con los resultados de los indicadores, en reunión con los funcionarios del Tribunal, dejando constancia de dicha revisión a través de un Acta Reunión,
- 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 N°1

Nombre Indicador	
1.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6.	Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.
8.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.

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 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 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
TTA de la Región de Antofagasta	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
	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 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 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. ii. ñi. 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 <u>el que asumirá un valor igual a 0%.</u>
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.	(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 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.	(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 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.	(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 ATTA con información suministrada por el (SACTA).	3
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de	(Nº 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

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t	falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de reclamación por Vulneración de Derechos en el año t)*100		
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 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	(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	11

			Nota
10 días.		misma (Fecha de Finalización) y Cantidad de días de trámite.	
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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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 (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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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	(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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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.	(Suma de días que demora el envío de todas las cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	<u>Reaistro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas electrónicamente. - Fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas resoluciones, al sistema SACTA. - RUC de la causa 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 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 " 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 periodos 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 periodos 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 reciba 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 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°1: 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°1: 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 N°I, 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 **Tribuna! Tributario y Aduanero de la Región de Atacama**, se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.

8.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13.	Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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.

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
TTA de la Región de Atacama	1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	5%	80%
	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	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 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%.

Objetivo de Desempeño	Regla específica
	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, i. 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	Muestra	Ponderación
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t}}{\text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de reclamaciones en el año t}} \right) \times 100$	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.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t}}{\text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t}} \right) \times 100$	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.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t}}{\text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t}} \right) \times 100$	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	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t}}{\text{Número total de causas}} \right) \times 100$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	4

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t	falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de reclamación por Vulneración de Derechos en el año t)*100		
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 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	(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	11

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
10 días.		misma (Fecha de Finalización) y Cantidad de días de trámite.	
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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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 (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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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	(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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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.	(Suma de días que demora el envío de todas las cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	<u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas electrónicamente. - Fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas resoluciones, al sistema SACTA. - RUC de la causa 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 " 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 periodos 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 periodos 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 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 N°I, 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 Coquimbo**, se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro N°1

Nombre indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.

7.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.
8.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13.	Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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 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
TTA de la Región de Coquimbo	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
	9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.	10%	137 días
	1. 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	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.

Nombre 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

Nombre 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.	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.	(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 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	(Nº 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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

			Nota
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 pronuncian 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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Reaistro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Reaistro donde conste:</u> - 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/Nº Total de cartas)	<u>Reaistro donde conste:</u> - 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 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.
- 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.
- 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 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.

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 Maule**, 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 N°I, 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 del Maule**, se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.

7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.
8. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12. Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13. Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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 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 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
TTA de la Región del Maulé	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
	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	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%.
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.	$\frac{\text{Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t}}{\text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de}}$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	1

Nombre 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 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)*10Q	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	(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

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.	Reclamación por vulneración de Derechos /Cantidad de causas 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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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	<u>Registro donde conste:</u>	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 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 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°1: 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°1: 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:

- i. Registrar correctamente:
 1. En Sistema de Administración de Causas (SACTA), los datos asociados de 15 indicadores vinculados a la gestión de las causas tramitadas en el período. Estos indicadores corresponden a lo identificados en el Cuadro N°I, 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 reportabiilidad 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 La Araucanía**, se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.
8. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.

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 N°2

Nombre Indicador	
MU	mi
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 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 Indicador		Pond.	Meta
TTA de la Región de la Araucanía	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
	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. Reglas 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 <u>que asumirá un valor igual a 0%.</u> 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.	(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 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	(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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	2

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación i	Nota
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. Porcentaje de solicitudes 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 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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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 resolución que se i k pronuncia acerca de 1 de PeritaJe' acogiend o	(Suma de los días que demoran la; todas las resoluciones que se la! pronuncias acerca de la sñlicitud de PeritaJe' acogiend o	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de	13

Nombre 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.	(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)	<u>Reaistro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Reaistro donde conste:</u> - 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)	<u>Reaistro donde conste:</u> - 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 "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 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:

- i. Registrar correctamente:
 1. En Sistema de Administración de Causas (SACTA), los datos asociados de 15 indicadores vinculados a la gestión de las causas tramitadas en el período. Estos indicadores corresponden a lo identificados en el Cuadro N°I, 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 N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.

7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.
8. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12. Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13. Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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.

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
TTA de la Región de Magallanes y Antártica Chilena	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
	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 específica
1	El grado de cumplimiento corresponderá al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores definidos por 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.

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	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del	Reporte proporcionado por ATTA con información	2

Nombre 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.	(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 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	(Nº 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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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

			Nota
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 pronuncian 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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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/Nº Total de cartas)	<u>Registro donde conste:</u> - 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:

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°1: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°1, 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 N°1, excluido el indicador "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días/".
 2. En Sistema de Atención de Usuarios los datos asociados al indicador; "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días", siendo estos al menos los siguientes: Folio, Fecha de Inicio - Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) - Cantidad de días de trámite.

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

b. Evaluar consistirá en:

- i. Revisar periódicamente (al menos 2 veces el año, una dentro del mes siguiente a la finalización del segundo trimestre - Julio - y la segunda, dentro del mes siguiente a la finalización del tercer trimestre - Octubre -), reportes con los resultados de los indicadores, en reunión con los funcionarios del Tribunal, dejando constancia de dicha revisión a través de un Acta Reunión.
- ii. Al final del año, se deberá elaborar un plan de mejora del desempeño institucional, el que debe considerar al menos:
 - 1. Análisis de los resultados obtenidos en el período.
 - 2. Las recomendaciones y compromisos que permitan mantener o mejorar los resultados, según corresponda.
 - 3. Los plazos, medios de verificación y responsables para la implementación de los compromisos definidos.

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

Cuadro N°1

Nombre Indicador	
1.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5.	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6.	Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.

7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.
8. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12. Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13. Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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.

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 Bío Bío**, 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 Bío Bío**, con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los 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 específica
1	El grado de cumplimiento corresponderá al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores definidos por 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.

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	(N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del	Reporte proporcionado por ATTA con información	2

			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).
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).
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).
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).
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).

	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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

			Nota
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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 periodos anteriores.
- 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 periodos anteriores.
- 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 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 periodos anteriores.
- 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.
- 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 N°I, 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 Ríos**, se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.

8.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13.	Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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.

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 Los Ríos**, 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 Los Ríos**, con su respectiva ponderación parcial, meta y medio de verificación, son los siguientes:

TTA	Indicador	Pond.	Meta
TTA de la Región de los Ríos	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
	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. 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.

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.

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.	(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 ATTA con información suministrada por el (SACTA).	1
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el i	(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 General de aplicación de Sanciones en el año t.	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.	(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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	7

	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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	Nota
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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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/Nº Total de cartas)	<u>Registro donde conste:</u> - 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 periodos 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 periodos 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 periodos 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 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.

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 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 N°I, 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 N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.

8.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13.	Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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 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 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	Indicador (1 U I I)	Pond.	Meta
TTA de la Región de Los Lagos	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
	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
1	El grado de cumplimiento corresponderá al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores definidos por 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 medios de verificación,	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 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 <u>que asumirá un valor igual a 0%.</u> 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.	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de reclamaciones en el año t}}{\text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de reclamaciones en el año t}} \right) \times 100$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	1

Nombre 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.	$(\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t} / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t}) * 100$	Reporte proporcionado por 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	$(\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t} / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t}) * 100$	Reporte proporcionado por 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	$(\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t} / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de reclamación por Vulneración de Derechos en el año t}) * 100$	Reporte proporcionado por 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	$(\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el año t} / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de Reclamos de Avalúo de Bienes Raíces en el año t}) * 100$	Reporte proporcionado por ATT A con información suministrada por el (SACTA).	5
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.	$(\text{Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas} / \text{Cantidad de causas con sentencias definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t})$	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	$(\text{Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de Reclamación por vulneración de Derechos} / \text{Cantidad de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de Reclamación por vulneración de Derechos})$	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)	<u>Reaistro donde conste:</u> - 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 pronuncian 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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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	<u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias	16

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
sentencias durante el año t.	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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 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.
- 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 reciba 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:

- 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 los identificados en el Cuadro N°I, 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 Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo**, se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.

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.
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 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	1. 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 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

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 de verificación, "	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 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 <u>que asumirá un valor igual a 0%.</u>
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.	(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 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	(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	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	2

		Medio de Verificación	Nota
año t.	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 causas con sentencia	(Suma de días que demora la tramitación del total de causas	Reporte proporcionado por ATTA con información	8

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).	
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 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)	<u>Reaistro donde conste:</u> - 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	<u>Reaistro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando	13

	designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).	el año t/Total de resoluciones que acogen o rechazan la solicitud, realizadas en el año t)	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.	(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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	<u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas electrónicamente. - Fecha en que se adjunta	16

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
		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 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 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 periodos 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 periodos 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 periodos 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 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 reciba 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".

**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 N°I, 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 N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.

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.
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 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 **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	Ponderación	Meta
1° TTA de la Región Metropolitana de Santiago	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
	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. 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,

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 <u>que asumirá un valor igual a 0%.</u> 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.	(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

Nombre 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.	(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

Nombre 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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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

		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 pronuncian 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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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	<u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias	16

sentencias durante j el año t.	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 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. Ei plazo se cuenta desde ia 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 reciba 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".

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°1: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°1, del **Segundo 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 N°1, excluido el indicador "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días".
 2. En Sistema de Atención de Usuarios los datos asociados al indicador; "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días", siendo estos al menos los siguientes: Folio, Fecha de Inicio - Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) - Cantidad de días de trámite.

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

b. Evaluar consistirá en:

- i. Revisar periódicamente (al menos 2 veces el año, una dentro del mes siguiente a la finalización del segundo trimestre - Julio - y la segunda, dentro del mes siguiente a la finalización del tercer trimestre - Octubre -), reportes con los resultados de los indicadores, en reunión con los funcionarios del Tribunal, dejando constancia de dicha revisión a través de un Acta Reunión.
- ii. Al final del año, se deberá elaborar un plan de mejora del desempeño institucional, el que debe considerar al menos:
 - 1. Análisis de los resultados obtenidos en el período.
 - 2. Las recomendaciones y compromisos que permitan mantener o mejorar los resultados, según corresponda.
 - 3. Los plazos, medios de verificación y responsables para la implementación de los compromisos definidos.

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 N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.

7.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.
8.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13.	Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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 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 **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 Indicador		Pond.	Meta
2°TTA de la Región Metropolitana de Santiago	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
	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	Regla 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 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 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.

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.	(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 ATTA con información suministrada por el (SACTA).	1
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento	(Nº 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

Nombre 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.	(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	(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

Nombre 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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la	13

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
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 que acogen o rechazan la solicitud, realizadas en el año t)	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.	
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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el	<u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas	16

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

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°1: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°1, 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 los identificados en el Cuadro N°1, excluido el indicador "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días".
 2. En Sistema de Atención de Usuarios los datos asociados al indicador; "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días", siendo estos al menos los siguientes: Folio, Fecha de Inicio - Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) - Cantidad de días de trámite.

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

b. Evaluar consistirá en:

- i. Revisar periódicamente (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 N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.

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.
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 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 **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
3º TTA de la Región Metropolitana de Santiago	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
	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 específica
1	El grado de cumplimiento corresponderá al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores definidos por 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 <u>que asumirá un valor igual a 0%.</u> 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

Nombre 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.	(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

Nombre 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 ATT A 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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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 pronuncian 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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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	<u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias	16

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
sentencias durante el año t.	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 " 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 " 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 periodos 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 periodos 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 periodos 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 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".

**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.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°I: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°I, 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 N°I, 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 **Cuarto Tribunal Tributario y Aduanero de la Región Metropolitana**, se indican en la siguiente cuadro:

Cuadro N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.

8. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12. Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13. Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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 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
4º TTA de la Región Metropolitana de Santiago	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
	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 específica
1	El grado de cumplimiento corresponderá al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores definidos por la Comisión,

Objetivo de Desempeño	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 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	Hedío 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.	(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

Nombre 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.	$(\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t} / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento general de aplicación de Sanciones en el año t}) * 100$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	2
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t} / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas en el año t}) * 100$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	3
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t} / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de reclamación por Vulneración de Derechos en el año t}) * 100$	Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el (SACTA).	4
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamo de Avalúo de Bienes Raíces en el año t} / \text{Número total de causas falladas por sentencia definitiva en el procedimiento de Reclamos de Avalúo de Bienes Raíces en el año t}) * 100$	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.	$(\text{Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas} / \text{Cantidad de causas con sentencias definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t})$	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	$(\text{Suma de días que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de Reclamación por vulneración de Derechos} / \text{Cantidad de causas con sentencias definitiva en el año t en procedimiento de Reclamación por vulneración de Derechos})$	Reporte proporcionado por ATTA 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)	<u>Reaistro donde conste:</u> - 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

BB3	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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	<u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias	16

Nombre del Indicador		Fórmula de cálculo		Nota
sentencias durante el año t.		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 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 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 periodos 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 periodos 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 periodos 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 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 N°1: Medir y evaluar en el Sistema de Información para la Gestión (SIG) los resultados alcanzados de los 16 indicadores de desempeño, definidos en el Programa Marco por la Comisión (indicadores en Cuadro N°1), y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuarios.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2015.

Ponderación Objetivo de Desempeño N°1: La ponderación asociada al Objetivo de Desempeño N°1, 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 N°1, excluido el indicador "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días".
 2. En Sistema de Atención de Usuarios los datos asociados al indicador; "Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días", siendo estos al menos los siguientes: Folio, Fecha de Inicio - Fecha de Respuesta (Fecha de Finalización) - Cantidad de días de trámite.

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

b. Evaluar consistirá en:

- i. Revisar periódicamente (al menos 2 veces el año, una dentro del mes siguiente a la finalización del segundo trimestre - Julio - y la segunda, dentro del mes siguiente a la finalización del tercer trimestre - Octubre -), reportes con los resultados de los indicadores, en reunión con los funcionarios del Tribunal, dejando constancia de dicha revisión a través de un Acta Reunión.
- ii. Al final del año, se deberá elaborar un plan de mejora del desempeño institucional, el que debe considerar al menos:
 - 1. Análisis de los resultados obtenidos en el período.
 - 2. Las recomendaciones y compromisos que permitan mantener o mejorar los resultados, según corresponda.
 - 3. Los plazos, medios de verificación y responsables para la implementación de los compromisos definidos.

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

Cuadro N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.

8.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13.	Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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 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	Pond.	Meta
TTA de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	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
	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	Regla de cumplimiento
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.

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.	(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
2. Porcentaje de causas falladas por	(Nº de causas falladas por sentencia definitiva dentro del	Reporte proporcionado por ATT A con información	2

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Medio de Verificación	Nota
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).	
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)*10Q	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	(Nº 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)*100	Reporte proporcionado por ATT A 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 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.	(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 ATT A con información suministrada por el (SACTA).	7

			Nota
	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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			Nota
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 pronuncian 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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el Tribunal y el RUC de la causa. - Foja de las resoluciones que se pronuncian sobre dicha solicitud de prueba pericial, indicando si acogieron o rechazaron dicha solicitud y la fecha en que fueron firmadas electrónicamente.	
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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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/Nº Total de cartas)	<u>Registro donde conste:</u> - 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 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.
- 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.
- 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 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 N°I, 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 N°1

Nombre Indicador
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t
6. Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7. Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.

8.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10.	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11.	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12.	Tiempo promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.
13.	Tiempo promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).
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.

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 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
TTA de la Región de Valparaíso	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
	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.	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 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 desempeño	Regla específica
	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.	(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
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	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.	(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	(Nº 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 de 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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de la solicitud de parte de "Prueba Pericial", indicando al menos, su fecha de presentación ante el	13

Nombre del Indicador			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)	<u>Registro donde conste:</u> - Identificación de los Reclamos Tributarios con sus respectivas fechas de presentaciones ante el tribunal. - Foja de la o las resoluciones que se pronuncian respecto de dichos Reclamos. - Fecha en que fueron firmadas electrónicamente. - RUC de la o las causas asociadas a las resoluciones que se pronuncian sobre dichos Reclamos Tributarios.	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)	<u>Registro donde conste:</u> - 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/Nº Total de cartas certificadas de notificación de sentencias enviadas durante el año t)	<u>Registro donde conste:</u> - Fojas de la o las resoluciones "Sentencias Definitivas". - Fecha en que dichas resoluciones son firmadas electrónicamente. - Fecha en que se adjunta el comprobante de notificación, de dichas	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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 periodos anteriores.
- 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 periodos anteriores.
- 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 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 periodos anteriores.
- 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.
- 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".