



TRIBUNAL PLENO

ptc



733

OFICIO N°

COMUNICA ACUERDO

Santiago, 9 de diciembre de 2013.

Para su conocimiento y fines correspondientes, transcribo a UD., en lo pertinente, el acuerdo de pleno del que da cuenta el acta N° 194-2013, que es del siguiente tenor:

“ACTA N° 195-2013

En Santiago, a seis de diciembre de dos mil trece, se reunió el Tribunal Pleno bajo la presidencia del subrogante señor Nibaldo Segura Peña y con la asistencia de los Ministros señores Araya, Carreño y Pierry, señoras Maggi, Egnem y Sandoval, señores Cisternas y Blanco y suplentes señores Escobar, Cerda y Pfeiffer.

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

Teniendo presente lo establecido en el título II, artículo 10°, numeral 1 del Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 12 de mayo de 2009, que establece la formulación de metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, lo acordado en sesión de 21 de noviembre recién pasado de la Comisión Interinstitucional formada para determinar las metas de desempeño de los referidos tribunales y en conformidad a lo establecido en los artículos 82 de la Constitución Política de la República y 96 N° 4 del Código Orgánico de Tribunales, **se acuerda formalizar** el Programa Marco de Metas de Desempeño que deben cumplir, durante el año 2014, los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conforme al siguiente modelo:

AL SEÑOR

ANDRÉS SCHIAPPACASSE RUDOLPHY
DIRECTOR DE LA UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS
TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS
TEATINOS N°120, QUINTO PISO, SANTIAGO

PRESENTE



TRIBUNAL PLENO

ÁREA USUARIOS:

Sistema de Atención de Usuarios:

Objetivo del Sistema: contribuir a la calidad de atención a la ciudadanía a través de mecanismos que faciliten el acceso oportuno a la información, la calidad de servicio y la transparencia de los actos.

Etapa de Diagnóstico

Objetivo 1: efectuar un diagnóstico, o su actualización si corresponde, del funcionamiento de los procedimientos que contribuyan a mejorar la atención de usuarios y facilitación del acceso oportuno a la información que incluya la sistematización y análisis de las opiniones por parte de los usuarios del Tribunal.

Etapa de Diseño

Objetivo 2: diseñar un modelo de atención de usuarios, o su actualización si corresponde, sobre la base del modelo estándar definido en Anexo N° 1 que considere: los espacios de atención institucional, el ejercicio de los derechos ciudadanos, los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida, el acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.

Objetivo 3: diseñar indicadores que permitan, a través de su medición y monitoreo, evaluar el nivel de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Etapa de Implementación:

Objetivo 4: implementar el modelo de atención de usuarios y medir periódicamente los indicadores definidos.

Etapa de Evaluación y mejora

Objetivo 5: evaluar el resultado de la implementación del modelo de atención de usuarios a partir del análisis del nivel de servicio y la satisfacción de usuarios, identificando las brechas entre los resultados obtenidos y los comprometidos, con el propósito de formular un programa que contenga propuestas de mejoramiento al modelo y compromisos orientados a la reducción de las brechas detectadas.

Objetivo 6: implementar el programa de mejoras al modelo de atención de usuarios, considerando los recursos, plazos y responsables asociados.

ÁREA PERSONAS:



TRIBUNAL PLENO

Sistema de Capacitación:

Objetivo del Sistema: desarrollar el ciclo de gestión de la capacitación, en el marco de la gestión de Recursos Humanos, con énfasis en la detección de necesidades de capacitación y los procesos de planificación, ejecución y evaluación del Plan Anual de Capacitación del Servicio, con el objeto de desarrollar competencias que permitan a los funcionarios/as mejorar su desempeño para el óptimo funcionamiento de la institución, con participación de los funcionarios.

Etapas de Diagnóstico:

Objetivo 1: identificar las brechas de competencias laborales de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero (transversales, funcionales y específicas), o su actualización si corresponde.

Etapas de Diseño:

Objetivo 2: definir el Plan de Capacitación Plurianual y el Programa Anual de Capacitación (PAC), de acuerdo a la identificación de brechas de competencias.

Etapas de Implementación:

Objetivo 3: ejecutar el Programa Anual de Capacitación (PAC) para el respectivo período, de acuerdo al presupuesto asignado por la Unidad Administradora.

Etapas de Evaluación y mejora:

Objetivo 4: evaluar el Programa Anual de Capacitación (PAC) ejecutado en el periodo anterior y generar recomendaciones de mejora a incorporar en el diseño del PAC del periodo siguiente.

ÁREA: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO:

Sistema de Planificación y Control de Gestión:

Objetivo del Sistema: diseñar e implementar procesos de planificación y sistemas de información para la gestión que permitan a los Tribunales Tributarios y Aduaneros disponer de la información necesaria para apoyar la toma de decisiones respecto de los procesos y resultados de la provisión de sus productos, y rendir cuenta de su gestión.

Etapas de Diagnóstico:

Objetivo 1: elaborar en concordancia con los lineamientos estratégicos del Poder Judicial definidos en Anexo 2 y difundir a sus



TRIBUNAL PLENO

funcionarios las definiciones estratégicas definidas para los próximos tres años de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, o su actualización si corresponde.

Objetivo 2: identificar y documentar los procesos relevantes asociados a la provisión de los productos estratégicos de los Tribunales Tributarios y Aduaneros de acuerdo a las definiciones estratégicas establecidas, o su actualización si corresponde.

Etapa de Diseño:

Objetivo 3: elaborar el diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG), o su actualización si corresponde, tomando como base las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior, y los procesos identificados.

Etapa de Implementación:

Objetivo 4: implementar el Sistema de Información para la Gestión (SIG).

Etapa de Evaluación y mejora:

Objetivo 5: evaluar el desempeño institucional con base en el cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos, análisis de resultados alcanzados y, generar y cumplir los compromisos establecidos en el plan de mejora del desempeño institucional.

Para constancia se extiende la presente acta.

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

Saluda atentamente a UD

RUBÉN BALLESTEROS CÁRCAMO
Presidente

ROSA MARÍA PINTO EGUSQUIZA
SECRETARIA

