

## **A C T A N° 171-2012**

En Santiago, a veinticuatro de diciembre de dos mil doce, se reunió el Tribunal Pleno bajo la presidencia de su titular señor Rubén Ballesteros Cárcamo y con la asistencia de los Ministros señores Juica, Segura, Muñoz, Dolmestch, Araya, Valdés, Carreño y Pierry, señora Pérez, señores Künsemüller, Brito y Silva, señoras Maggi, Egnem y Sandoval, señores Fuentes y Cisternas y suplente señor Pfeiffer.

### **AUTO ACORDADO SOBRE METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO QUE DEBEN CUMPLIR DURANTE EL AÑO 2013 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°158-2012 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 2013, suscritos por los Tribunales Tributarios y Aduaneros de las Regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, El Maule, Bío Bío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Magallanes, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y la Antártica Chilena, conforme al siguiente modelo:

**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 2013.**

Tribunales Tributarios y Aduaneros de las Regiones del Bío Bío; de Los Ríos; de Los Lagos y de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

**ÁREA DE USUARIOS**

**Ponderación del Área de Usuarios: 30%**

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial: 5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero en base al instrumento elaborado por la Unidad Administradora efectúa e informa a ésta, el resultado del diagnóstico, o su actualización si corresponde, que describe el modo de funcionamiento, los procedimientos y los canales de atención disponibles para los usuarios, el que debe considerar al menos:

- Revisión del resultado del diagnóstico efectuado por el Tribunal Tributario y Aduanero en el periodo anterior.
- Análisis de las funciones y atribuciones del Tribunal Tributario y Aduanero en materia de atención a usuarios.
- Identificación de las relaciones existentes entre la Unidad Administradora y los Tribunales Tributarios y Aduaneros, para facilitar el acceso oportuno a la información por parte de los usuarios.
- Descripción de cada uno de los espacios de atención existentes.

- Identificación de los tipos de usuarios externos al Tribunal Tributario y Aduanero.
- Diagnóstico de las competencias necesarias en materia de atención de usuarios, para el personal involucrado en los espacios de atención a usuarios.
- Descripción de los procedimientos, instrumentos de trabajo y el control de gestión asociado para la atención a usuarios.
- La sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios que visitan o se comunican con el Tribunal Tributario y Aduanero, respecto de la calidad de la atención, el acceso oportuno a la información y transparencia de los actos.

Medios de Verificación:

- Informe de diagnóstico.

Etapas de Diseño

Objetivo 2: Acordar con la Unidad Administradora el diseño de un modelo de atención de usuarios, o su actualización si corresponde, sobre la base de un modelo estándar definido por la Unidad, 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial: 5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero acuerda con la Unidad Administradora un modelo de atención de usuarios que cumpla con los requisitos establecidos en el modelo estándar de atención de usuarios definido por la Unidad. El modelo acordado con la Unidad Administradora, o su actualización si corresponde, debe considerar en su elaboración y diseño al menos:

- Revisión del diagnóstico de los espacios y canales de atención de usuarios, consolidado por la Unidad Administradora.
- Descripción de flujos de procesos y mecanismos de control de información.
- Identificación de los perfiles de competencia para el personal involucrado en los espacios y canales de atención a usuarios.

- Registros y documentos involucrados, recursos humanos, físicos y tecnológicos.
- Procedimientos e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas.
- El ejercicio de los derechos ciudadanos.
- Metodología para evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida.
- Caracterización (definición de estándar) de los espacios de atención a usuarios.
- Definición de la reportabilidad generada, producto de la medición de los indicadores a definir según la metodología señalada en el objetivo 3 de este sistema.
- El acceso oportuno a la información y la transparencia de los actos.
- La documentación y aprobación por parte del Juez del Tribunal Tributario y Aduanero del modelo de atención de usuarios acordado con la Unidad Administradora.

Medios de Verificación:

- Informe con el modelo de atención de usuarios del Tribunal Tributario y Aduanero, propuesto a la Unidad Administradora.

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial:5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, acuerda con la Unidad Administradora indicadores que permitan evaluar el nivel de servicio prestado, los que deberán considerar al menos los siguientes elementos:

- El nombre y objetivo de cada indicador.
- La fórmula o algoritmo de cálculo, unidad de medida, periodicidad o frecuencia, nota explicativa y sentido (ascendente o descendente) del indicador.
- El o los medios de verificación para cada uno de los indicadores.

- Los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para medir los indicadores diseñados. Explicitando las condiciones que permiten su medición.
- Los estándares de calidad de servicio y atención de usuarios mediante la propuesta de meta anual para cada indicador, explicitando los supuestos o condiciones que permiten su cumplimiento.
- Los indicadores deben considerar al menos los siguientes tópicos:
  - Satisfacción de usuarios con el servicio proporcionado por el Tribunal.
  - Oportunidad en la entrega de información.
  - Cumplimiento de plazos legales (Ley 19.880, Ley 20.285 y/u otras)

Medios de Verificación:

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

Etapa de Implementación

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial: 15%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, implementa el modelo de atención de usuarios (operando los procedimientos e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a usuarios para todos los espacios y canales de atención) y mide los indicadores acordados con la Unidad Administradora, considerando al menos lo siguiente:

- El programa de trabajo entregado por la Unidad Administradora.
- Medición periódica de indicadores, de acuerdo a lo definido en la etapa de diseño.

Medios de Verificación:

- Registros de operación y reportes asociados a la operación del modelo de atención a usuarios.
- Reportes con información de los indicadores medidos.

## **ÁREA DE PERSONAS**

**Ponderación del Área de Personas: 30%**

### Etapa de Diagnóstico

Objetivo 1: Identificar las brechas de competencias laborales de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero (tanto transversales como específicas), o su actualización si corresponde, con base en el modelo de identificación de brechas de competencias laborales propuesto por la Unidad Administradora.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial:5%

### Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, identifica las brechas de competencias (genéricas transversales y específicas), o su actualización si corresponde, para cada uno de los funcionarios del Tribunal Tributario y Aduanero, incluido el personal seleccionado por el Sistema de Alta Dirección Pública, considerando al menos:

- El análisis del resultado de los instrumentos aplicados para evaluar los efectos de las capacitaciones realizadas a los funcionarios capacitados en periodos anteriores.
- El ajuste de los perfiles de cargos y las competencias asociadas en base al diccionario de competencias propuesto para estos efectos por la Unidad Administradora.
- El resultado del proceso de medición de brechas de competencias de los ocupantes de los cargos, el cual se obtiene de la aplicación del instrumento, propuesto por la Unidad Administradora, orientado a la identificación de brechas de competencias.

Medios de Verificación:

- Informe de identificación de brechas de competencias.

Etapa 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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial:10%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define el Plan de Capacitación Plurianual, considerando la identificación de brechas de competencias realizada en la etapa anterior, las recomendaciones de mejora generadas en la evaluación del PAC del periodo anterior y las necesidades de capacitación detectadas por el Tribunal, el que deberá incluir al menos los siguientes contenidos:

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

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, define a más tardar el 31 de Diciembre de cada año el Programa Anual de Capacitación a considerar para el periodo siguiente, en base al Plan de Capacitación Plurianual definido y las recomendaciones de mejora generadas en la evaluación del PAC del periodo anterior. El Programa Anual de Capacitación deberá incluir al menos los siguientes contenidos:

- Los objetivos y actividades del Programa Anual de Capacitación a ejecutar.
- Priorización de las actividades de capacitación según las brechas detectadas, en consideración a impacto y costos asociados.
- La identificación de las actividades de capacitación interna, externa sin costo y externas con costo, detallando para estas últimas el presupuesto vinculado a cada una de ellas.
- La identificación de los funcionarios incluidos en cada actividad de capacitación programada.

- El cronograma de trabajo o la secuencia temporal en que se ejecutarán las actividades de capacitación.

Medios de Verificación:

- Plan de Capacitación Plurianual y Programa Anual de Capacitación.

Etapa de Implementación

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial: 15%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, ejecuta el Programa Anual de Capacitación, de acuerdo al presupuesto asignado por la Unidad Administradora para el periodo, considerando la generación de la siguiente información:

- El Registro de los organismos seleccionados en cada acción de capacitación.
- El Registro de las acciones de capacitación realizadas.
- La identificación de beneficiarios de capacitación, de acuerdo a las brechas de competencias identificadas.
- Grado, calidad jurídica y el estamento al que pertenecen los beneficiarios de capacitación.
- El registro del porcentaje de participación de los funcionarios, por cada actividad de capacitación realizada, incluyendo, en caso de que corresponda, las causales que justifiquen una participación menor al 70%.
- La identificación de las actividades de capacitación realizadas con evaluación de aprendizaje.
- Registro de las desviaciones efectuadas al PAC debidamente fundamentadas, identificando tanto las causales que impidieron la ejecución, como las acciones de mitigación efectuadas para cumplir con el objetivo del programa original.

Medios de Verificación:

- Informe de ejecución del Programa Anual de Capacitación.

**ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**Ponderación del Área de Planificación y Desarrollo: 40%**

Etapa de Diagnóstico

Objetivo 1: Elaborar y difundir las definiciones estratégicas definidas para los próximos tres años de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, o su actualización si corresponde.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial:5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero elabora, o actualiza si corresponde, y difunde a los funcionarios el resultado de las definiciones estratégicas establecidas para los próximos tres años. La elaboración y difusión de las definiciones estratégicas deben considerar:

- Misión, visión y valores.
- Objetivos estratégicos expresados como resultados esperados.
- Productos asociados a los objetivos estratégicos.
- Clientes/usuarios/beneficiarios, según el resultado de la caracterización realizada en la etapa de diagnóstico del área de usuarios.
- Actividades de difusión.

Medios de Verificación:

- Informe que da cuenta de las definiciones estratégicas establecidas y de las actividades de difusión realizadas.

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.

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial:5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero en consideración a las definiciones estratégicas establecidas, deberá:

- Identificar los procesos relevantes del Tribunal asociados a la provisión de los productos estratégicos o su actualización si corresponde.
- Elaborar un manual de procedimientos sobre los procesos identificados que incluya al menos la siguiente información:
  - Procesos relevantes que ejecuta y su vinculación al objetivo estratégico definido.
  - Definición de objetivo, alcance y responsable de cada proceso.
  - Descripción de subprocesos y actividades.
  - Identificación de registros involucrados en la ejecución de cada proceso.
  - Identificación y descripción de los mecanismos de seguimiento y control de cada proceso.
  - Identificación de los clientes/usuarios/beneficiarios de cada proceso.

Medios de Verificación:

- Manual de Procedimientos.

Etapa de Diseño

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial:5%

Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, considerando las definiciones estratégicas y los procesos definidos, formula el diseño del SIG, o su actualización si corresponde, de acuerdo a la metodología definida por la Unidad Administradora, el que deberá contener al menos:

- Construcción de indicadores de desempeño para medir el logro en la entrega de los productos estratégicos del Tribunal, los que deberán considerar:
  - La definición de indicadores de desempeño relevantes para medir el logro en la entrega de productos estratégicos. Se entenderá como indicadores de desempeño relevantes aquellos del ámbito de resultado o de producto.
  - La definición de otro tipo de indicadores.
  - Meta anual para cada indicador, explicitando los supuestos o condiciones que permiten su cumplimiento.
  - Fórmula de cálculo, frecuencia de medición y medio de verificación asociado.
- Identificación de mecanismos e instrumentos de recolección de la información para medir y reportar el resultado de los indicadores diseñados.
- Identificación de los mecanismos e instrumentos de sistematización y análisis de la información, a través de la definición y generación de reportes y resúmenes ejecutivos.

#### Medios de Verificación:

- Informe de diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG).

#### Etapas de Implementación

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

Periodo de Medición: Enero a Diciembre de 2013

Ponderación Parcial:25%

#### Requisitos Técnicos:

El Juez del Tribunal Tributario y Aduanero, debe al menos:

- Implementar el Sistema de Información para la Gestión (SIG):
  - Aplicar los mecanismos e instrumentos de recolección de la información.

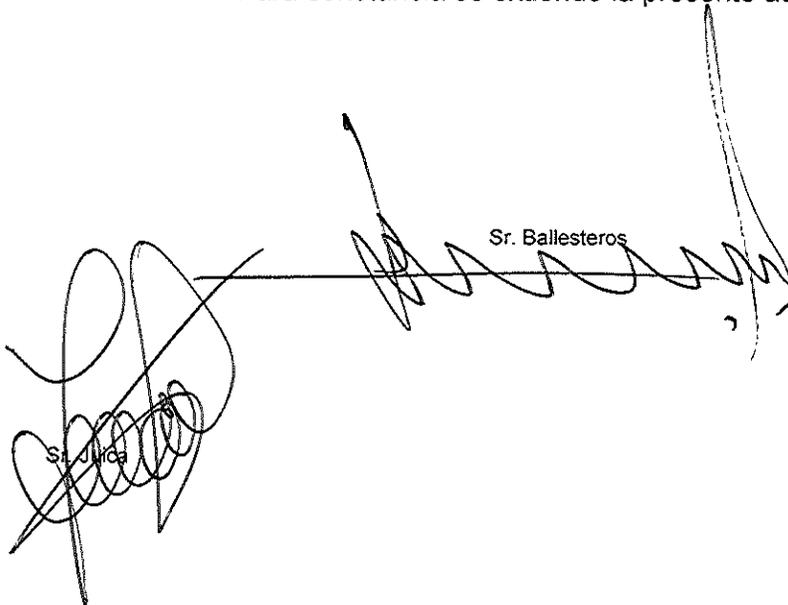
- Aplicar los mecanismos e instrumentos de sistematización y análisis de información a través de reportes y resúmenes ejecutivos.
- Medir los indicadores de desempeño elaborados.
- Identificar los aspectos del sistema necesarios de ajustar para el pleno funcionamiento del sistema de información.
- Identificar los aspectos del sistema corregidos o modificados con la correspondiente justificación de los cambios.

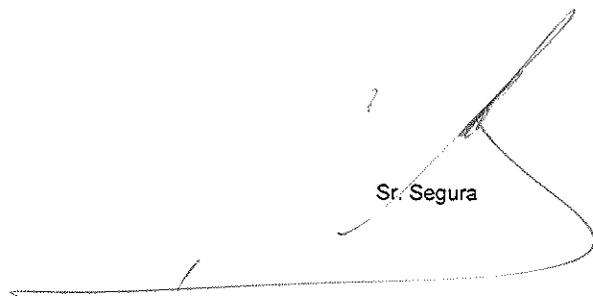
Medios de Verificación:

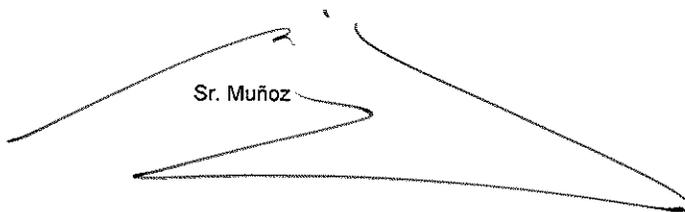
- Registros de operación.
- Reportes de medición de indicadores, reportes asociados a la sistematización de información u otro definido en el manual de procedimientos.

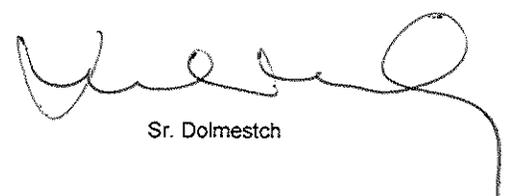
Háganse las comunicaciones pertinentes.

Para constancia se extiende la presente acta.

  
Sr. Ballesteros

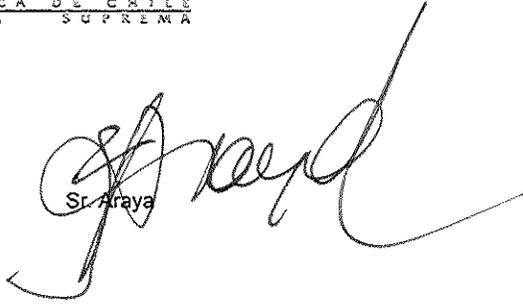
  
Sr. Segura

  
Sr. Muñoz

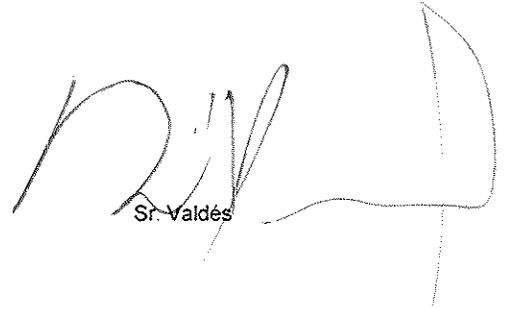
  
Sr. Dolmestch



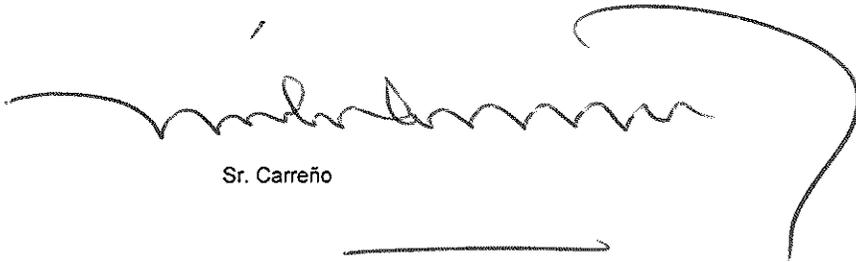
PODER JUDICIAL  
REPUBLICA DE CHILE  
CORTE SUPREMA



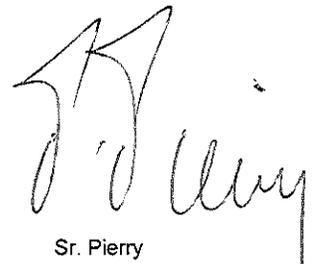
Sr. Araya



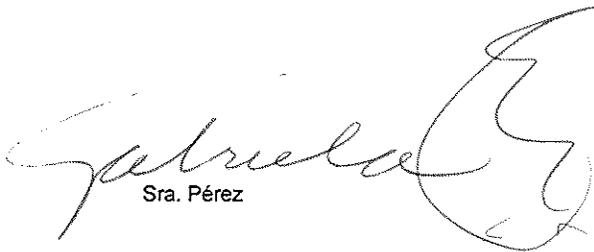
Sr. Valdés



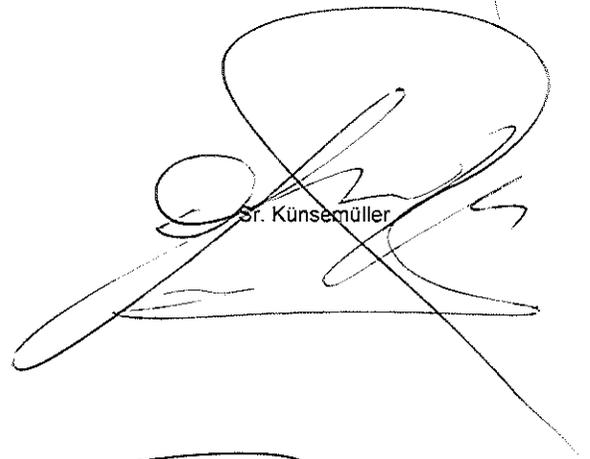
Sr. Carreño



Sr. Pierry



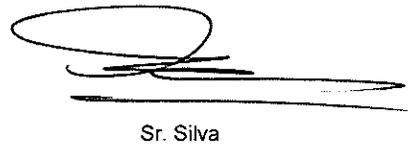
Sra. Pérez



Sr. Künsemüller



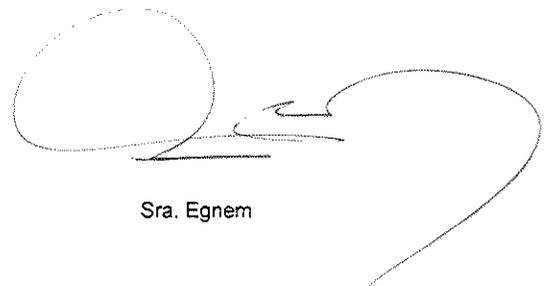
Sr. Brito



Sr. Silva



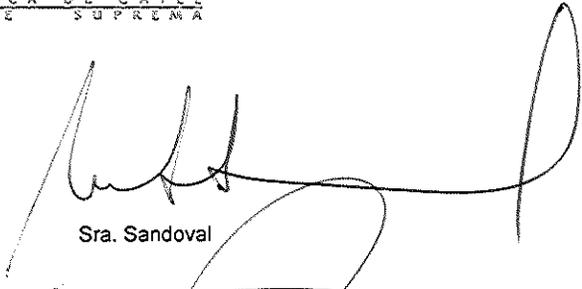
Sra. Maggi



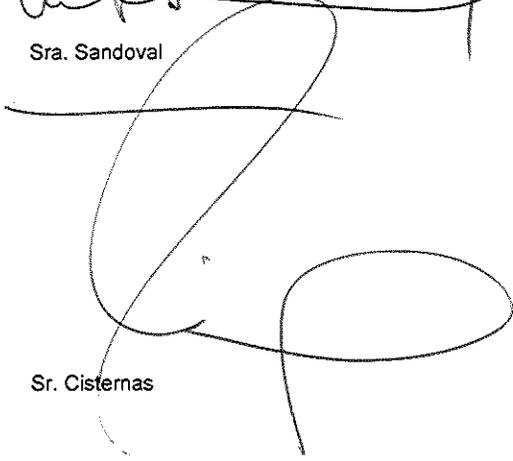
Sra. Egnem



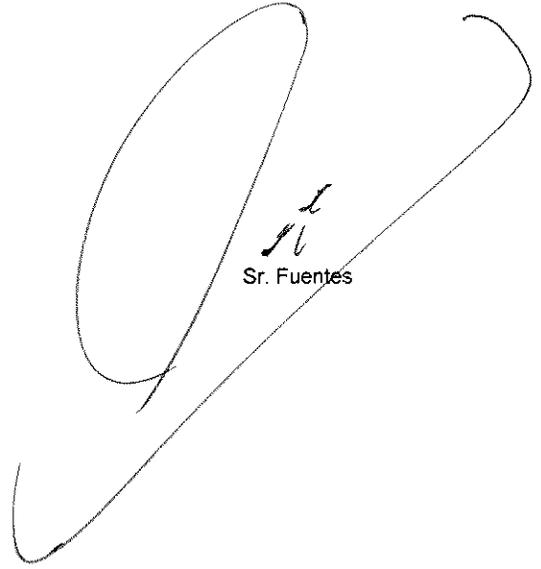
PODER JUDICIAL  
REPUBLICA DE CHILE  
CORTE SUPREMA



Sra. Sandoval



Sr. Cisternas



Sr. Fuentes



Sr. Pfeiffer

