

A C T A N° 163-2016

En Santiago, a veintiséis de diciembre de dos mil dieciséis, se deja constancia de que con fecha veintitrés del mismo mes se reunió el Tribunal Pleno bajo la Presidencia de su titular señor Hugo Dolmestch Urra y con la asistencia de los Ministros señores Juica, Valdés, Carreño, Künsemüller, Brito y Silva, señora Egnem, señores Cisternas y Blanco, señoras Chevesich y Muñoz, señores Cerda, Valderrama y Dahm, y acordó:

AUTO ACORDADO

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

En cumplimiento de la Ley N° 20.322, teniendo presente lo establecido en el título II, artículo 10°, numeral 1 D.F.L. N° 3 del Ministerio de Hacienda, que determina la formulación de metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados por los Tribunales Tributarios y Aduaneros, lo acordado en sesión del 5 de diciembre del actual, la Comisión 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 Republica 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 2017, los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conforme al siguiente modelo:

PROGRAMA MARCO TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS PERÍODO 2017; ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Objetivo de Desempeño	Formula Indicador	Medio de Verificación	Nota	Reglas de ponderación		Reglas de cumplimiento
				Rango de ponderación	Regla específica	
<p>Registrar correctamente en el Sistema de Atención de Usuarios (SAU), los datos asociados al indicador:</p> <p>1. Porcentaje de solicitudes de Información Ingresadas en el año 2017, respondidas en un plazo no superior a 10 días.</p> <p>Registrando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folio de la solicitud, • Identificación del Tribunal Tributario y Aduanero, • Identificación del solicitante (Nombre y Apellido, y/o razón social) • Correo electrónico o teléfono, u otro elemento que permita contactar al solicitante de la información, • Fecha de presentación de la solicitud de Información al Tribunal, • Fecha de respuesta a la solicitud (Fecha de Finalización) y • Cantidad de días de trámite; <p>En caso de existir solicitudes de carácter anónimas, es decir que no identifiquen al solicitante, deberá ser incluida en el instrumento de registro, como "Solicitud Anónima" en la Identificación del Solicitante, debiendo ser incluida la respuesta a la solicitud, en la medición del indicador.</p> <p>El tribunal deberá elaborar un reporte periódico para el monitoreo y la evaluación de este Indicador, que calcule su medición.</p>	<p>1. (Número de solicitudes respondidas en un plazo no superior a 10 días en el año 2017 / Total de solicitudes ingresadas en el año 2017)*100</p>	<p>1. Planilla de registro que contenga al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Folio de la solicitud, • Identificación del Tribunal Tributario y Aduanero, • Identificación del solicitante (Nombre y Apellido, o razón social) • Correo electrónico o teléfono u otro elemento que permita contactar al solicitante de la información, • Fecha de presentación de la solicitud de información al Tribunal, • Fecha de respuesta a la solicitud (Fecha de Finalización) y • Cantidad de días de trámite; 	<p>1</p>	<p>Mínimo 5%</p>	<p>La ponderación de cada indicador no podrá ser inferior a 5%.</p>	<p><u>Reglas de cumplimiento</u></p> <p>El grado de cumplimiento corresponderá al porcentaje de indicadores registrados correctamente, respecto del total de indicadores definidos, multiplicado por la ponderación asignada al objetivo de desempeño.</p> <p>Se entenderá cumplido el indicador si la información para la medición del indicador está registrada, es decir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se registró correctamente en el Sistema de Atención de Usuarios (SAU) el 100% de los datos asociados al indicador; y 2. Se registró el 100% los datos asociados a los indicadores vinculados a la tramitación de causas aduaneras (dos indicadores); y 3. Se elaboró un reporte periódico que calcule el avance de los indicadores comprometidos; <p>Por lo tanto, el cumplimiento del correcto registro de cada indicador tomará valores de 0% o 100%.</p>
<p>1</p> <p>Para aquellos Tribunales que tramiten causas Aduaneras durante el año 2016, el objetivo e indicadores a comprometer serán:</p> <p>Registrar correctamente en el SACTA, los datos asociados a los indicadores vinculados a la gestión de las causas aduaneras tramitadas en el período, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Porcentaje de causas de Procedimientos Aduaneros, falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido para dictación de sentencia, en el año 2017. 3. Días hábiles promedio de tramitación de causas de procedimientos aduaneros, con sentencia definitiva, en el año 2017. <p>El tribunal deberá elaborar un reporte periódico para el monitoreo y la evaluación de este indicador, que calcule su medición.</p>	<p>2. (N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido para dictación de sentencia en los procedimientos Aduaneros en el año 2017 / Número total de causas falladas por sentencia definitiva en los procedimientos Aduaneros en el año 2017)*100</p> <p>3. (Suma de días hábiles que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitivas en procedimientos Aduaneros en el año 2017 / Cantidad de causas con sentencia definitiva en procedimientos Aduaneros en el año 2017)</p>	<p>1. Planilla Manual donde conste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RUC de la causa • Fecha de Autos para Fallo. • Fecha de Sentencia Definitiva. <p>2. Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el SACTA.</p>	<p>2</p>			
		<p>1. Planilla Manual donde conste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RUC de la causa • Fecha de Presentación de la Reclamación. • Fecha de Sentencia Definitiva. <p>2. Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el SACTA.</p>	<p>3</p>			

Objetivo de Desempeño	Formula Indicador	Medio de Verificación	Nota	Reglas de ponderación	Reglas de cumplimiento
<p>Cumplir con las metas entre 75% y 100% de dos indicadores asociados a las causas tributarias.</p> <p>4. Porcentaje de causas de procedimientos tributarios, falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido para dictación de sentencia, en el año 2017.</p> <p>5. Días hábiles promedio de tramitación de causas de procedimientos tributarios con sentencia definitiva en el año 2017.</p>	<p>4. (N° de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido para dictación de sentencia en los procedimientos tributarios en el año 2017 / Número total de causas falladas por sentencia definitiva en los procedimientos tributarios en el año 2017)*100</p>	<p>1. Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el SACTA.</p>	4	<p>La ponderación de cada indicador no podrá ser inferior a 5%</p> <p>La meta para cada indicador deberá ser una mejora o mantención de su desempeño, considerando las mediciones históricas de períodos anteriores. Esta información se tomará como línea base o de referencia para la meta.</p>	<p>El porcentaje de cumplimiento de un indicador, se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá:</p> <p>i. Cumplido, si es al menos de un 95%.</p> <p>ii. Parcialmente cumplido, si está entre 75% y menos de 95%.</p> <p>iii. No cumplido, si es menor a 75%.</p> <p>También se entenderá no cumplido un indicador, cuando:</p> <p>i. No sea posible calcular el valor indicador.</p> <p>ii. No sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación.</p> <p>iii. Los valores efectivos informados sean inconsistentes con los medios de verificación.</p>
<p>5. (Suma de días hábiles que demora la tramitación del total de causas con sentencias definitiva en procedimientos tributarios en el año 2017 / Cantidad de causas con sentencia definitiva en procedimientos tributarios en el año 2017)</p>		<p>2. Reporte proporcionado por ATTA con información suministrada por el SACTA.</p>	5	Mínimo 15%	<p>Los indicadores cumplidos, sumarán el 100% de su respectivo ponderador, para el cumplimiento global del objetivo de desempeño.</p> <p>Los indicadores parcialmente cumplidos, sumarán la proporción que resulte de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento.</p> <p>Los indicadores no cumplidos, no sumarán su respectivo ponderador el que asumirá un valor igual a 0%.</p>
<p>Realizar durante el año 2017, dos o más actividades de difusión a instituciones externas, cuya finalidad será difundir la gestión del Tribunal, enfocándose en instituciones Educativas, Colegios Profesionales, Grupos Sociales como por ejemplo sindicatos, Juntas de vecinos, Asociaciones Gremiales, PYMES, organizaciones no gubernamentales y/o Plazas Ciudadanas.</p> <p>i. En cada actividad de difusión deberá participar, al menos el respectivo juez del Tribunal Tributario y Aduanero.</p>		<p>1. Actas y/o informes, con al menos la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Temas abordados Registro de participantes de la institución a la cual se le realiza la difusión, mediante firmas y/o registro fotográfico. Participantes del Tribunal (nombre, firma y cargo) Fecha y lugar de la actividad. 	6	<p>5% a 40%</p>	<p>Se considerará cumplido el objetivo, si se cuenta con las actas y/o informes, que permitan verificar la ejecución de al menos, dos actividades de difusión, consignando la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Temas abordados Registro de participantes de la institución a la cual se le realiza la difusión, mediante firmas y/o registro fotográfico. Participantes del Tribunal (nombre, firma y cargo) Fecha y lugar de la actividad. <p>Por lo tanto, el cumplimiento de las actividades de difusión y los requisitos técnicos establecidos tomará valores de 0% si no cumple o 100%, de la ponderación asignada al objetivo, si cumple el objetivo y todos sus requisitos técnicos</p>
<p>Monitorear los resultados alcanzados de los compromisos de los objetivos de desempeño</p>		<p>1. Acta de reuniones (3) con la revisión, análisis y evaluación</p>	Sin	5% a 40%	<p>Se considerará cumplido el objetivo, si se cuenta con las actas de reuniones que permitan verificar</p>

Objetivo de Desempeño	Formula Indicador	Medio de Verificación	Nota	Reglas de ponderación	Reglas de cumplimiento
<p>del Convenio que consiste en:</p> <p>i.</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar, analizar y evaluar periódicamente al menos 3 veces al año, los reportes con los resultados de los objetivos de desempeño del Convenio. Esto es, indicadores, compromisos realizados en el Plan de Mejora del Desempeño Institucional año 2017 diseñado en el período anterior y las actividades de difusión. Esta revisión deberá realizarse en reunión con los funcionarios del tribunal, dejando constancia a través de un Acta, la cual deberá considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> a) Los indicadores y las causas que expliquen su comportamiento, detallando: <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados obtenidos en relación a períodos anteriores. • Las metas comprometidas para el período (cuando corresponda). • El resultado obtenido para el indicador a nivel nacional. • Identificación de los factores internos y externos que afectaron los resultados. • Las recomendaciones de mejora cuando corresponda. b) La implementación de los compromisos del Plan de Mejora del Desempeño Institucional año 2017, diseñado en el período anterior, en la cual se deberá detallar el grado de cumplimiento del Plan, considerando la cantidad de compromisos implementados respecto de los programados y la justificación de los compromisos no implementados. c) La realización de las actividades de difusión 2017. ii. <ul style="list-style-type: none"> Durante el mes de diciembre de 2017, el Tribunal Tributario y Aduanero deberá elaborar un Plan de Mejora del Desempeño Institucional para el año 2018, el que deberá considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Los compromisos que surgen de las recomendaciones de mejora señaladas en la evaluación realizada en el punto i) y los no implementados al año 2017 • Los plazos, medios de verificación y responsables para la implementación de los compromisos definidos. 		<p>de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los indicadores y las causas que expliquen su comportamiento La implementación de los compromisos del Plan de Mejora del Desempeño Institucional año 2017 La realización de las actividades de difusión 2017 <p>2. Plan de Mejora del Desempeño Institucional para el año 2018</p>	Nota		<p>el monitoreo de los indicadores y actividades de difusión y el Plan de Mejora del Desempeño Institucional para el año 2018.</p> <p>Se entenderá cumplido si se puede verificar la revisión, análisis y evaluación de cada uno de los indicadores y actividades de difusión realizadas, es decir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se revisaron periódicamente los resultados obtenidos en los indicadores y la implementación de los compromisos del Plan de Mejora del Desempeño Institucional 2017, diseñado el año 2016, y se evaluó al final del año el cumplimiento de los resultados de los indicadores y de las actividades de difusión; 2. Se elaboró un Plan de Mejora del Desempeño Institucional para el año 2018. <p>Por lo tanto, el cumplimiento del objetivo N° 4 y sus requisitos técnicos establecidos tomará valores de 0% si no cumple o 100% si cumple el objetivo de gestión. Calculado respecto de la ponderación asignada al objetivo</p>

Normas de aplicación 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.

Para la medición de los indicadores asociados a la tramitación de causas, la fecha de Sentencia definitiva corresponde a la fecha de la primera Sentencia Definitiva que pone término a la causa. Según lo anterior, no se incluye en la medición las causas cuya primera resolución de término sea una sentencia interlocutoria, asimismo no se incluyen posteriores sentencias definitivas asociadas a estas causas.

Para la medición de los indicadores se utilizará el registro de causas, en el Sistema de Administración de Causas Tributarias y Aduaneras (SACTA) considerando lo siguiente:

- **Fecha de Presentación:** Corresponde a la fecha en que es presentada una causa en el Tribunal, a través del ingreso de un escrito, el cual puede ser: una Reclamación, Acta de Denuncia, Descargos o Solicitud, registrados por el Tribunal Tributario y Aduanero en SACTA.

Al momento de dar inicio a la causa en SACTA, el Sistema asigna por defecto en el campo "Fecha de Presentación", la fecha en que ésta es ingresada al Sistema.

Es importante considerar que pueden existir casos, en que el Tribunal deba cambiar en SACTA la Fecha de Presentación del escrito que da inicio a una causa, razón por la cual la Fecha de Ingreso será distinta a la Fecha de Presentación. Por ejemplo, si se recibe un reclamo en el domicilio del Secretario Abogado, en este caso el Auxiliar/Administrativo al momento de ingresar dicho escrito en SACTA, deberá tener la debida precaución de cambiar la Fecha de Presentación en el Sistema, en el campo "Fecha de Presentación".

- **Fecha de Presentación de la Reclamación:** Se entenderá como Fecha de Presentación de la Reclamación respectiva, aquella información disponible automáticamente a través del Informe General de Causas que entrega SACTA, en la columna "Fecha de Presentación" de este reporte.

- **Fecha de Autos para Fallo:** Corresponde a la fecha en que el Juez firma electrónicamente, la Resolución "Autos para Fallo" o la "Resolución Múltiple", cambiando Etapa y Estado, según se indica:

- Etapa: "Fallo".
- Estado: "En Sentencia".

Realizando lo anterior, dicha fecha, quedará automáticamente registrada en SACTA en su Informe General de Causas, columna "Fecha Ingreso Sentencia".

- **Fecha de Sentencia Definitiva:** Corresponde a la fecha en que el Juez firma electrónicamente la Resolución "Sentencia Definitiva" o la "Resolución Múltiple", cambiando Etapa y Estado, según se indica:

- Etapa: "Terminada"
- Estado: "Fallada"

- Realizando lo anterior, dicha fecha, quedará automáticamente registrada en SACTA en su Informe General de Causas, columna "Fecha Sentencia".

Notas:

1. 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 todas aquellas consultas efectuadas en soporte papel (mail, carta, oficio u otro medio). El instrumento de registro de la solicitud, deberá permitir identificar al menos los siguientes datos: Folio de la solicitud, Identificación del Tribunal Tributario y Aduanero, Identificación del solicitante (Nombre y Apellido, y/o razón social), Correo electrónico o teléfono u otro elemento que permita contactar al solicitante de la información, Fecha de presentación de la solicitud de información al Tribunal, Fecha de respuesta a la solicitud (Fecha de Finalización) y Cantidad de días de trámite; Para el caso de consultas presenciales, se deberá registrar la información antes señalada, para cada consulta. En el caso que una solicitud, sea respondida durante el mismo día el tiempo de respuesta será 1.

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.

2. 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. 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. La fecha de presentación de estas causas, podrían corresponder a periodos anteriores.

El plazo establecido dependerá del procedimiento de que se trate, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Procedimiento	Plazo
General de reclamación	60 días
Reclamación contra sanciones disciplinarias	60 días
Reclamación de multas por infracciones aduaneras	60 días
Vulneración de derechos	10 ías

3. 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.

4. Corresponde a los Procedimientos:

- General de reclamación de acuerdo a lo establecido en el artículo 123 y siguientes del Código Tributario.
- General de aplicación de sanciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 161 y siguientes del Código Tributario.
- Especial de aplicación de ciertas multas de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Código Tributario.

mismas. Cabe señalar que las consultas respecto de las causas específicas sólo pueden ser respondidas a las partes o sus representantes.

2. 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. 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. La fecha de presentación de estas causas, podrían corresponder a periodos anteriores.

El plazo establecido dependerá del procedimiento de que se trate, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Procedimiento	Plazo
General de reclamación	60 días
Reclamación contra sanciones disciplinarias	60 días
Reclamación de multas por infracciones aduaneras	60 días
Vulneración de derechos	10 días

3. 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.

4. Corresponde a los Procedimientos:

- General de reclamación de acuerdo a lo establecido en el artículo 123 y siguientes del Código Tributario.
- General de aplicación de sanciones de acuerdo a lo establecido en el artículo 161 y siguientes del Código Tributario.
- Especial de aplicación de ciertas multas de acuerdo a lo establecido en el artículo 165 del Código Tributario.

- Reclamo de avalúo de bienes raíces de acuerdo a lo establecido en el artículo 149 y siguientes 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.

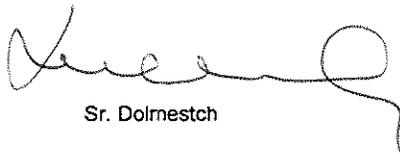
6. Las temáticas se enfocarán, en al menos, la gestión del tribunal y/o materias que sean de interés del grupo objetivo.

Disposiciones Especiales

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

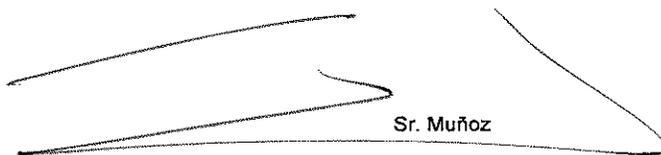
Para constancia se extiende la presente acta.

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

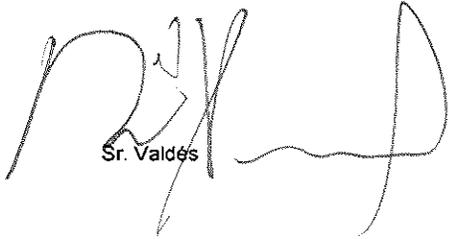


Sr. Dolmestch

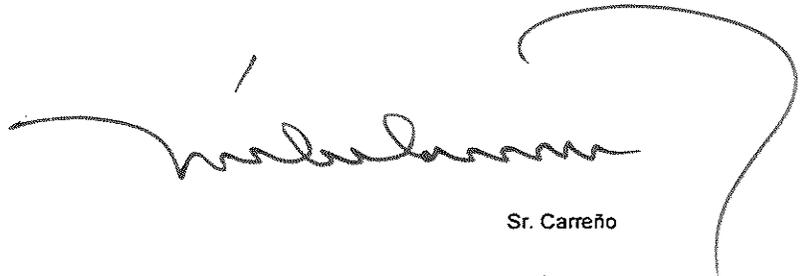
Sr. Juica



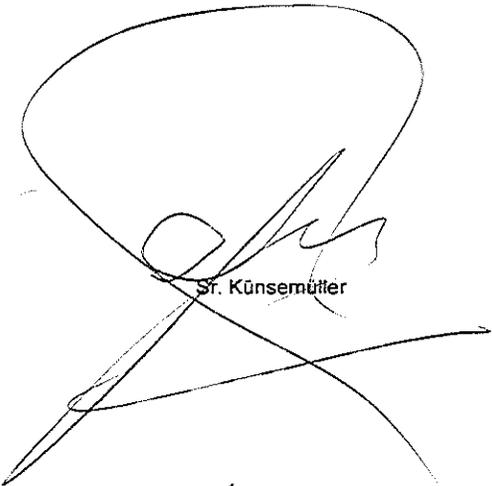
Sr. Muñoz



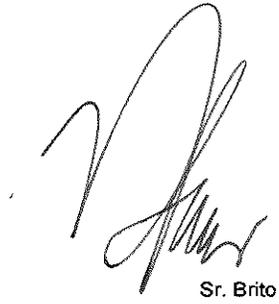
Sr. Valdés



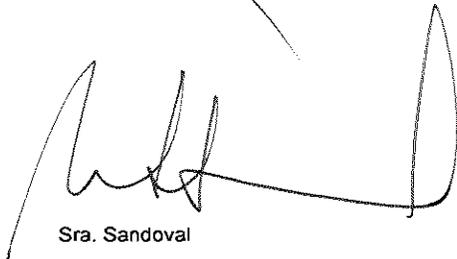
Sr. Carreño



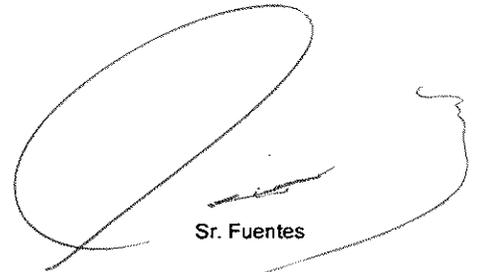
Sr. Künsemüller



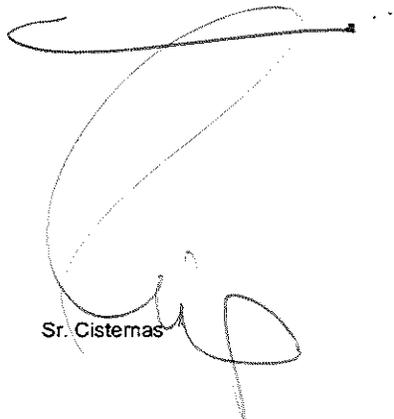
Sr. Brito



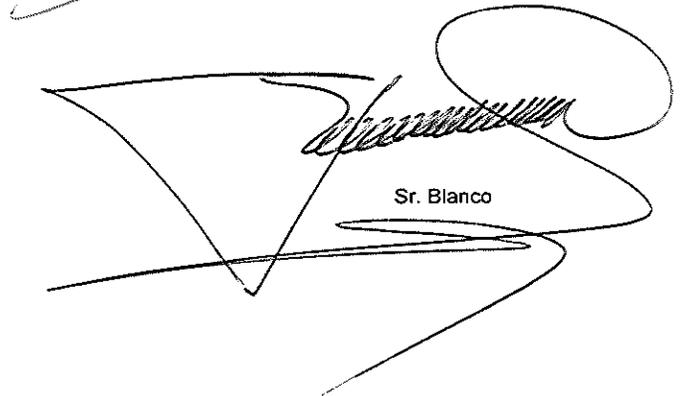
Sra. Sandoval



Sr. Fuentes



Sr. Cisternas



Sr. Blanco



Sra. Chevesich

Sr. Cerda

Sr. Dahm

Sra. Muñoz

Sr. Valderrama

Acta N° 163-2016.-