



TRIBUNAL PLENO

## **ACTA N° 97-2010**

En Santiago, a veinticinco de junio de dos mil diez se reunió el Tribunal Pleno bajo la Presidencia de su subrogante don Urbano Marín Vallejo y con la asistencia de los Ministros señores Segura, Oyarzún, Rodríguez, Ballesteros y Muñoz, señora Herreros, señores Dolmestch, Araya, Valdés, Carreño y Pierry, señora Pérez y señora Araneda, señores Brito y Silva, señoras Maggi y Egnem y señor Jacob.

### **AUTO ACORDADO SOBRE METAS DE DESEMPEÑO COLECTIVO QUE DEBEN CUMPLIR 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°48-2010 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 las Metas de Desempeño que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y Atacama, conforme al siguiente modelo:

#### **ETAPAS DE DESARROLLO:**

##### **1.-ÁREA USUARIOS-**

**a)Objetivo:** Efectuar un diagnóstico del funcionamiento, de los procedimientos y de los canales para la atención de usuarios, incluyendo la sistematización de las opiniones de éstos e informando de ello a la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.

**b) Período de medición:** julio a diciembre de 2010.

**c) Ponderación:** 40%.

**d) Requisitos Técnicos:** El Tribunal Tributario y Aduanero debe efectuar un diagnóstico en base al instrumento elaborado por la Unidad Administradora, que mida el modo de funcionamiento, los procedimientos y los canales de atención de usuarios utilizados, considerando la sistematización de las opiniones de éstos, analizando los siguientes aspectos:



TRIBUNAL PLENO

**d.1.-** Funciones y Atribuciones del Tribunal en materia de atención ciudadana.

**d.2.-** Catastro de cada uno de los espacios de atención existentes.

**d.3.-** Tipificación de usuarios

**d.4.-** Identificación del personal involucrado en los espacios de atención.

**d.5.-** Descripción de los procedimientos, instrumentos de trabajo y registros utilizados para la atención ciudadana.

**d.6.-** Descripción de los procedimientos e instrumentos utilizados para la coordinación, control y seguimiento institucional de los espacios de atención, si los hubiere.

**d.7.** Sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios, especificando el mecanismo mediante el cual se consideraron estas opiniones (encuestas, focus groups, entrevistas, etc.).

**e) Medios de verificación:** Informe del diagnóstico aprobado por el Juez Tribunal Tributario y Aduanero que contiene diagnóstico de las siguientes variables:

**e.1.-** Diagnóstico del estado actual de todos los espacios de atención.

**e.2.-** La Sistematización y análisis de las opiniones de los usuarios de los canales de atención.

## **2.- ÁREA PERSONAS:**

**a) Objetivo:** Participar en el diagnóstico de las necesidades de capacitación de los funcionarios del tribunal para ser incorporadas en el programa del año siguiente de acuerdo a metodología diseñada por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.

**b) Período de medición:** julio a diciembre de 2010.

**c) Ponderación:** 20%.

**d) Requisitos Técnicos:** Aplicar un Instrumento Básico de Detección de Necesidades de Capacitación, diseñado por la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros y participar, a lo menos, en una entrevista.

**e) Medios de verificación:** Informe de diagnóstico de las necesidades de capacitación detectadas y acta de entrevistas.



TRIBUNAL PLENO

### 3.- ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO:

**a) Objetivo:** Participar en el proceso de determinación de las definiciones estratégicas de los Tribunales Tributarios y Aduaneros (misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos y usuarios), de acuerdo a su legislación y a la metodología definida por la la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.

**b) Período de medición:** julio a diciembre de 2010.

**c) Ponderación:** 40%.

**d) Requisitos Técnicos:** En base a la metodología propuesta por la Unidad Administradora, el Tribunal Tributario y Aduanero establecerá las definiciones estratégicas de la institución, que deberán contener a lo menos: Misión y objetivos estratégicos, clientes / usuarios / beneficiarios, productos (bienes o servicios) estratégicos y la percepción de los clientes/usuarios/beneficiarios. La participación se concretará mediante la asistencia a las reuniones u otras instancias que defina la metodología.

**e) Medios de verificación:** Informe con las Definiciones Estratégicas, aprobado por el Juez y enviado a la Directora de la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conteniendo actas de Reuniones.

Para constancia se extiende la presente acta.

Transcríbase esta resolución a la Unidad de Planificación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, oficiándose al efecto.

Sr. Marín

Sr. Segura

Sr. Rodríguez

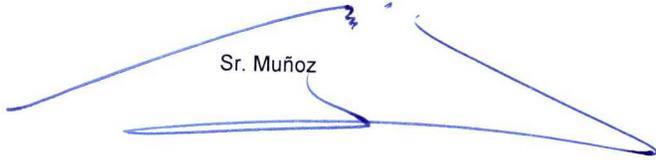
Sr. Oyarzún

Sr. Ballesteros



TRIBUNAL PLENO

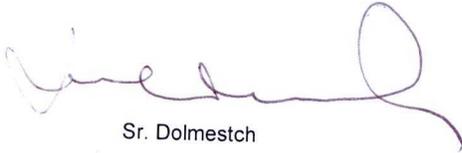
ACTA N°97-2010.-



Sr. Muñoz



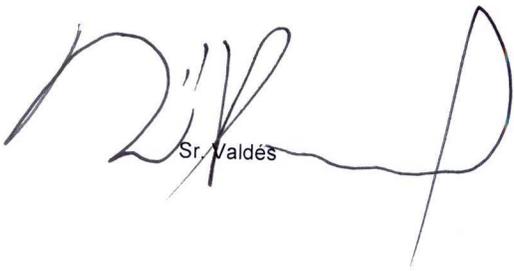
Sra. Herreros



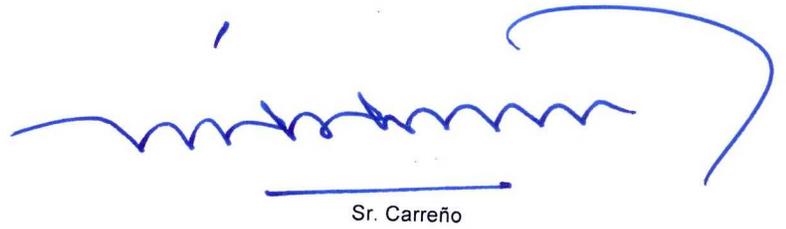
Sr. Dolmestch



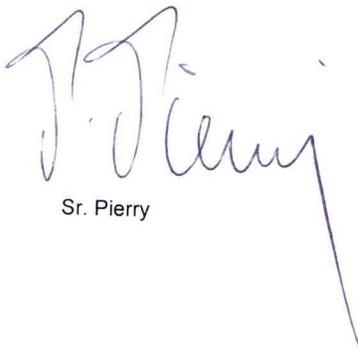
Sr. Araya



Sr. Valdés



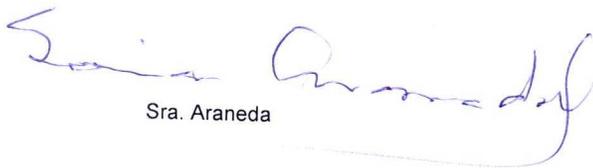
Sr. Carreño



Sr. Pierry



Sra. Pérez



Sra. Araneda



Sr. Brito



TRIBUNAL PLENO

Sr. Silva

ACTA N°97-2010.-

Sra. Egnem

Sra. Maggi

Sr. Jacob

Rosa María Pinto Egusquiza  
Secretaria