



TRIBUNAL PLENO

## A C T A N° 48-2010

En Santiago, a veintiséis de marzo de dos mil diez se reunió el Tribunal Pleno bajo la Presidencia de su titular don Milton Juica Arancibia y con la asistencia de los Ministros señores Marín, Segura, Oyarzún, Rodríguez, Ballesteros, Muñoz, Dolmestch, Valdés, Carreño y Pierry, señora Pérez y señora Araneda, señores Künsemüller, Brito y Silva y señoras Maggi y Egnem.

### **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°03, 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 la letra a) de la sesión de 9 del actual, de la Comisión Interinstitucional formada para determinar las metas de desempeño de 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 formalizar el Programa Marco de Metas de Desempeño que deben cumplir los Tribunales Tributarios y Aduaneros, conforme al siguiente modelo:

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

##### **1.- ÁREA USUARIOS:**

a) **Sistema de Gestión:** Sistema de Gestión de Usuarios.

b) **Diagnóstico:** 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, en adelante ATTA.

c) **Diseño:** **C.1.** Participar en el diseño de un proceso de atención de usuarios, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, elaborado por la ATTA. El diseño del proceso de atención deberá incorporar procesos que coordinen todos los espacios de atención institucional, promuevan el ejercicio de los derechos ciudadanos, definan la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida por el tribunal y generen alternativas de solución, de acuerdo al diseño y **C.2.** Proponer a la ATTA indicadores que permitan evaluar el nivel de servicio en función de la satisfacción de las personas, para que sean incorporados en el diseño, si correspondiese.



TRIBUNAL PLENO

**d) Implementación:** Implementar el Proceso de Atención de Usuarios y medir los indicadores definidos, en base a los lineamientos de diseño del sistema de atención de usuarios entregado por la ATTA.

**e) Evaluación:** **e.1.** Evaluar en forma periódica los niveles de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida por el Tribunal en base a la metodología propuesta por la ATTA; **e.2.** Elaborar propuestas de mejoramiento a los procedimientos y canales de atención de usuarios, identificando instrumentos de registro, recolección y análisis de datos sobre la Atención de Usuarios e informar de ello a la ATTA y **e.3.** Implementar un Programa de Seguimiento de las propuestas de mejora del Sistema de Atención de Usuarios, establecidas por la ATTA, considerando los compromisos, plazos y responsables.

## **2.- ÁREA PERSONAS:**

**a) Sistema de Gestión:** Sistema de Capacitación.

**b) Diagnóstico:** **b.1.** 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 ATTA y **b.2.** Participar en la identificación de brechas de competencias laborales de los funcionarios de los TTA (tanto transversales como específicas), de acuerdo al modelo de competencias laborales definido por la ATTA.

**c) Diseño:** Participar en el proceso de actualización y ajuste del Programa Anual de Capacitación, definido por la ATTA.

**d) Implementación:** Implementar, en lo que corresponda, el Programa Anual de Capacitación, aprobado por la ATTA.

**e) Evaluación:** **e.1.** Evaluar la ejecución del Programa Anual de Capacitación, implementado por los TTA, conforme a la metodología diseñada; **e.2.** Elaborar propuestas de mejoramiento al Plan Anual de Capacitación (PAC), informando de ello a la ATTA y **e.3.** Implementar un Programa de Seguimiento del PAC, de acuerdo a lo establecido por la ATTA.

## **3.- ÁREA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO:**

**a) Sistema de Gestión:** Sistema de Planificación y Control de Gestión.

**b) Diagnóstico:** **b.1.** Participar en el proceso de determinación de las definiciones estratégicas de los TTA (misión, objetivos estratégicos, productos estratégicos y usuarios), de acuerdo a su legislación y a la metodología definida por la ATTA y **b.2.** Identificar los procesos relevantes de los TTA y sus actividades, de acuerdo a las definiciones estratégicas establecidas.

**c) Diseño:** Participar en el diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG), de acuerdo a la metodología definida por la



TRIBUNAL PLENO

ATTA, tomando como base las definiciones establecidas en la etapa anterior.

**d) Implementación:** Tener en funcionamiento el Sistema de Información para la Gestión (SIG), midiendo indicadores de desempeño definidos y proponiendo ajustes a la ATTA.

**e) Evaluación:** e.1. Evaluar el desempeño institucional con base a los Indicadores de desempeño establecidos en el sistema de información de gestión; e.2. Elaborar propuestas de mejora para el desempeño institucional, e informar de ello a la ATTA y e.3. Implementar un Programa de Seguimiento de las propuestas de mejora para el desempeño institucional, establecido el año t-1 por la ATTA.

Para constancia se extiende la presente acta.

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

Sr. Marín

Sr. Mica

Sr. Oyarzún

Sr. Segura

Sr. Ballesteros

Sr. Rodríguez

Sr. Muñoz



TRIBUNAL PLENO

ACTA N°48-2010.-

Sr. Dolmestch

Sr. Valdés

Sr. Carreño

Sr. Pierry

Sra. Pérez

Sra. Araneda

Sr. Känsemüller

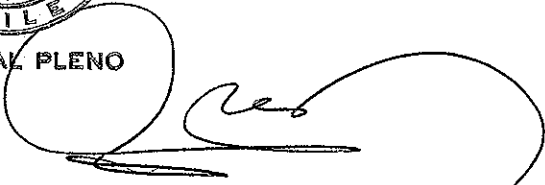
Sr. Brito

Sr. Silva

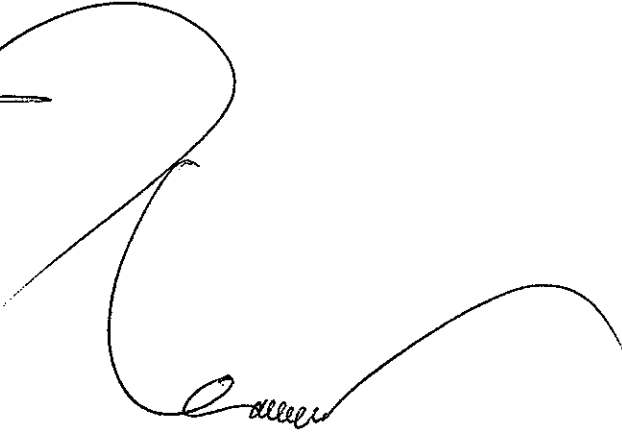
Sra. Maggi



TRIBUNAL PLENO

  
Sra. Egnem

ACTA N°48-2010.-

  
Rosa María Pinto Egusquiza  
Secretaria