

# **Evaluación de la Implementación del Plan de Mejora del Desempeño Institucional**

**Año 2015 - 2016**

**Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de  
XXXX**



## Contenido

I.	Objetivo.....	2
II.	Evaluación de la implementación del Plan de Mejora del Desempeño Institucional 2015 - 2016	4
	➤ 16 Indicadores de Gestión – Convenio de Metas TTA 2016.....	5
	ANEXO.....	21
	ACTAS DE REUNIONES.....	21
	MEDIOS DE VERIFICACIÓN.....	22

## I. Objetivo

El propósito del siguiente documento, es evaluar la implementación del **Plan de Mejora del Desempeño Institucional 2015 del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de xxxxx**, de acuerdo a lo definido en ~~la letra b)~~ de los requisitos técnicos asociados al Objetivo de Desempeño N°1, comprometido en el Convenio de Metas de Desempeño, Resultados y Calidad de los Servicios prestados, correspondiente al periodo comprendido desde el 1° de Enero al 31 de Diciembre de 2016.

El Objetivo de Desempeño N°1 definido en el Convenio de Metas TTA 2016, señala lo siguiente:

**“Objetivo de Desempeño N°1:** Medir, monitorear y evaluar en el Sistema de Información para la Gestión (SIG), los resultados alcanzados de los 16 indicadores de desempeño, definidos en el Programa Marco (indicadores en Cuadro N°1)”.

Los requisitos técnicos asociados al Objetivo de Desempeño N°1, son:

### Requisitos Técnicos:

#### **a. Medir consistirá en registrar correctamente, en:**

- i. El Sistema de Administración de Causas Tributarias y Aduaneras (SACTA), los datos asociados a los indicadores vinculados a la gestión de las causas tramitadas en el período. Estos indicadores corresponden a los identificados en el Cuadro N°1, excluido el indicador N° 11 “Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días”.
- ii. El Sistema de Atención de Usuarios, los datos asociados al indicador N° 11 “Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días”, registrando al menos lo siguiente: Folio de la solicitud, 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; y elaborar para el monitoreo y la evaluación, un reporte periódico que calcule la medición del indicador.

#### **b. Monitorear y evaluar consistirá en:**

- i. Revisar periódicamente al menos 3 veces el año, la primera dentro del mes siguiente a la finalización del primer trimestre (Abril), la segunda dentro del mes siguiente a la finalización del segundo trimestre (Julio) y la tercera dentro del mes siguiente a la finalización del tercer trimestre (Octubre), los reportes con los resultados de los indicadores y de los compromisos realizados en el Plan de Mejora del Desempeño Institucional año ~~2017~~ diseñado en el periodo anterior, en reunión con los funcionarios del Tribunal, dejando constancia de dicha revisión a través de un Acta, considerando al menos:
  1. El análisis de los indicadores y las causas que expliquen su comportamiento, considerando:

- 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.
2. La implementación de los compromisos del Plan de Mejora del Desempeño Institucional año 2015 diseñado en el periodo anterior, dejando constancia de dicha revisión a través de Acta, que incluya el grado de cumplimiento del Plan.
- ii. Evaluar al final del año el cumplimiento de los resultados de los indicadores y de la implementación del Plan de Mejora del Desempeño Institucional diseñado en el período anterior, realizando al menos:
- Análisis de los resultados obtenidos.
  - Identificación de los factores internos y externos que afectaron los resultados.
  - Estableciendo recomendaciones de mejora cuando corresponda.
- iii. Al final del año, el Tribunal Tributario y Aduanero deberá elaborar un Plan de Mejora del Desempeño Institucional del año t+1, el que debe considerar al menos:
- Los compromisos que surgen de las recomendaciones de mejora señaladas en la evaluación realizada en el punto b.ii.
  - Los compromisos del Plan de Mejora del Desempeño Institucional del año t, no implementados, justificando cuando no corresponda su inclusión.
  - Los plazos, medios de verificación y responsables para la implementación de los compromisos definidos.



Este informe corresponde al punto **b.2.ii** del Objetivo de Desempeño N°1 del Convenio de Metas 2016, que dice relación con la Evaluación del Plan de Mejora 2015, implementado durante el año 2016.



## II. Evaluación de la implementación del Plan de Mejora del Desempeño Institucional 2015 - 2016

De acuerdo a los requisitos técnicos asociados al Objetivo de Desempeño N°1, los cuales establecen la evaluación del Plan de Mejora del Desempeño Institucional, diseñado en el periodo 2015 a 2016, a continuación, se detalla para los 16 indicadores comprometidos en el Convenio de Metas TTA 2016, lo siguiente:

1. Análisis de los resultados obtenidos.
2. Identificación de los factores internos y externos que afectaron los resultados.
3. Estableciendo recomendaciones de mejora cuando corresponda.

Lo anterior, de acuerdo al resultado de las revisiones periódicas efectuadas durante el año 2016 por el Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de xxxx, según consta en las siguientes Actas de Reunión efectuadas con funcionarios del Tribunal:

- Acta N°<XX> de fecha <XX/04/2016>
- Acta N°<XX> de fecha <XX/07/2016>
- Acta N°<XX> de fecha <XX/12/2016>

**Nota:** En Anexo, se adjunta copia de las Actas de reuniones efectuadas por el Tribunal, en el período 2016.

16 Indicadores de Gestión – Convenio de Metas TTA 2016

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
1. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido para dictación de sentencia, en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 2> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
2. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido para dictación de sentencia, en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 1> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
3. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido para dictación de sentencia, en el procedimiento Especial de Aplicación de Ciertas Multas de Sanciones en el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 1> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
4. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido para dictación de sentencia, en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 1> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
5. Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido para dictación de sentencia, en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	<p>Compromiso 1: &lt;implementado / en proceso / no implementado&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;implementado / en proceso / no implementado&gt;</p> <p>Compromiso N: &lt;implementado / en proceso / no implementado&gt;</p>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	<p>Compromiso 1: &lt;Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo&gt;</p> <p>Compromiso N: &lt;Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo&gt;</p>	<p>Recomendación 1: &lt;Describir recomendación 1&gt;</p> <p>Recomendación 2: &lt;Describir recomendación 1&gt;</p> <p>Recomendación n: &lt;Describir recomendación 1&gt;</p>	<p>Compromiso 1: &lt;Describir el compromiso&gt;</p> <p>Plazo de implementación: &lt;Indicar plazo de implementación del compromiso&gt;</p> <p>Medio de Verificación: &lt;Indicar medio de verificación del compromiso&gt;</p> <p>Responsable: &lt;Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;Describir el compromiso&gt;</p> <p>Plazo de implementación: &lt;Indicar plazo de implementación del compromiso&gt;</p>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
6. Días hábiles promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva, en procedimiento Especial de Aplicación de Ciertas Multas, en el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 1> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
7. Días hábiles Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva, en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos, en el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 2> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
8. Días hábiles Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva, en procedimientos de Reclamo de los Avalúos de Bienes Raíces, en el año t..	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 1> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
9. Días hábiles Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva, en procedimientos General de aplicación de Sanciones, en el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 1> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
10. Días hábiles Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva, en procedimientos General de Reclamación en el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 1> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
11. Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 1> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
12. Días hábiles promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio durante el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 1> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
13. Días hábiles promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito durante el año t (acogiendo o rechazando la solicitud).	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	<p>Compromiso 1: &lt;implementado / en proceso / no implementado&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;implementado / en proceso / no implementado&gt;</p> <p>Compromiso N: &lt;implementado / en proceso / no implementado&gt;</p>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	<p>Compromiso 1: &lt;Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo&gt;</p> <p>Compromiso N: &lt;Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo&gt;</p>	<p>Recomendación 1: &lt;Describir recomendación 1&gt;</p> <p>Recomendación 2: &lt;Describir recomendación 1&gt;</p> <p>Recomendación n: &lt;Describir recomendación 1&gt;</p>	<p>Compromiso 1: &lt;Describir el compromiso&gt;</p> <p>Plazo de implementación: &lt;Indicar plazo de implementación del compromiso&gt;</p> <p>Medio de Verificación: &lt;Indicar medio de verificación del compromiso&gt;</p> <p>Responsable: &lt;Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;Describir el compromiso&gt;</p> <p>Plazo de implementación: &lt;Indicar plazo de implementación del compromiso&gt;</p>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
14. Días hábiles Promedio que demora la dictación del primer proveído, durante el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado> Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo> Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1> Recomendación 2: <Describir recomendación 1> Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso> Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso> Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso> Compromiso 2: <Describir el compromiso> Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
15. Días hábiles promedio que demora la dictación de la resolución que recibe la causa a prueba, desde la fecha de presentación de parte hasta la fecha en que se adjunta al sistema SACTA el comprobante de notificación de resolución que recibe la causa a prueba, por carta certificada, durante el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado>	Compromiso 1: <implementado / en proceso / no implementado>  Compromiso 2: <implementado / en proceso / no implementado>  Compromiso N: <implementado / en proceso / no implementado>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	Compromiso 1: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>  Compromiso 2: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>  Compromiso N: <Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo>	Recomendación 1: <Describir recomendación 1>  Recomendación 2: <Describir recomendación 1>  Recomendación n: <Describir recomendación 1>	Compromiso 1: <Describir el compromiso>  Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>  Medio de Verificación: <Indicar medio de verificación del compromiso>  Responsable: <Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso>  Compromiso 2: <Describir el compromiso>  Plazo de implementación: <Indicar plazo de implementación del compromiso>

Nombre Indicador	Resultados Obtenidos			Grado de Cumplimiento del Plan por indicador				Factores Internos y Externos que expliquen desviaciones en la implementación del Plan de Mejora 2015 - 2016	Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año 2016	
	Resultado Efectivo obtenido para el periodo 2016	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el 2016 (descripción)	Estado de implementación de compromisos	Total, de compromisos planificados para el indicador	N° de compromisos implementados para el indicador	Porcentaje de Avance en el cumplimiento del Plan por Indicador		Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
16. Días hábiles promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias definitivas, durante el año t.	Resultado = [Numerador/Denominador]		<Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el periodo de evaluado>	<p>Compromiso 1: &lt;implementado / en proceso / no implementado&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;implementado / en proceso / no implementado&gt;</p> <p>Compromiso N: &lt;implementado / en proceso / no implementado&gt;</p>	< definir el total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior >	< definir el número de compromisos implementados a la fecha para el indicador >	= [N° de compromisos implementados a la fecha para el indicador / Total de compromisos planificados para el indicador, el año anterior]	<p>Compromiso 1: &lt;Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo&gt;</p> <p>Compromiso N: &lt;Describir el compromiso y por qué no pudo ser implementado durante este periodo&gt;</p>	<p>Recomendación 1: &lt;Describir recomendación 1&gt;</p> <p>Recomendación 2: &lt;Describir recomendación 1&gt;</p> <p>Recomendación n: &lt;Describir recomendación 1&gt;</p>	<p>Compromiso 1: &lt;Describir el compromiso&gt;</p> <p>Plazo de implementación: &lt;Indicar plazo de implementación del compromiso&gt;</p> <p>Medio de Verificación: &lt;Indicar medio de verificación del compromiso&gt;</p> <p>Responsable: &lt;Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;Describir el compromiso&gt;</p> <p>Plazo de implementación: &lt;Indicar plazo de implementación del compromiso&gt;</p>

**ANEXO**

**ACTAS DE REUNIONES**

# **MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS IMPLEMENTADOS**