

# **Elaboración del Plan de Mejora del Desempeño Institucional**

**Año 2016 – 2017**

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

## Contenido

I.	Objetivo.....	2
II.	Diseño del Plan de Mejora del Desempeño Institucional 2016 - 2017.....	4
	➤ 16 Indicadores de Gestión – Convenio de Metas TTA 2016.....	5
	ANEXO .....	23
	ACTAS DE REUNIONES.....	23

## I. Objetivo

El propósito del siguiente documento, es elaborar un **Plan de Mejora del Desempeño Institucional del Tribunal Tributario y Aduanero de la Región de xxxxx**, de acuerdo a lo definido en 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 2016 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 2016 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.ii**  del Objetivo de Desempeño N°1 del Convenio de Metas 2016, que dice relación con la elaboración de un Plan de Mejora del Desempeño Institucional del año t+1.

## II. Diseño del Plan de Mejora del Desempeño Institucional 2016 - 2017

De acuerdo a los requisitos técnicos asociados al Objetivo de Desempeño N°1, los cuales establecen la elaboración en el año 2016, de un Plan de Mejora del Desempeño Institucional a ser implementado en el año 2017. A continuación, se detalla para los 16 indicadores comprometidos en el Convenio de metas TTA 2016, lo siguiente:

1. Los compromisos que surgen de las recomendaciones de mejora señaladas en la evaluación realizada en el punto b.ii
2. Los compromisos del Plan de Mejora del Desempeño Institucional del año t, no implementados, justificando cuando no corresponda su inclusión.
3. Los plazos, medios de verificación y responsables para la implementación de los compromisos definidos.

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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
<p>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.</p>	<p>Resultado = [Numerador/Denominador]</p>		<p>&lt;Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado&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>	<p>Compromiso 1: &lt;No implementado&gt; &lt;Justificación de su NO implementación&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;No implementado&gt; &lt;Justificación de su NO implementación&gt;</p> <p>Compromiso N: &lt;No implementado&gt; &lt;Justificación de su NO implementación&gt;</p>	<p>Compromiso 1: &lt;Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017&gt;</p> <p>&lt; SI / NO &gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017&gt;</p> <p>&lt; SI / NO &gt;</p> <p>Compromiso N: &lt;Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017&gt;</p> <p>&lt; SI / NO &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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
<p>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.</p>	<p>Resultado = [Numerador/Denominador]</p>		<p>&lt;Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado&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>	<p>Compromiso 1: &lt;No implementado&gt; &lt;Justificación de su NO implementación&gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt;No implementado&gt; &lt;Justificación de su NO implementación&gt;</p> <p>Compromiso N: &lt;No implementado&gt; &lt;Justificación de su NO implementación&gt;</p>	<p>Compromiso 1: &lt; Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017&gt;</p> <p>&lt; SI / NO &gt;</p> <p>Compromiso 2: &lt; Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017&gt;</p> <p>&lt; SI / NO &gt;</p> <p>Compromiso N: &lt; Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017&gt;</p> <p>&lt; SI / NO &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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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 periodo de evaluado>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>  Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >  Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año		Compromisos definidos en el Plan de Mejora 2015 – 2016, No implementados		
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable	Compromiso No implementado del Plan de Mejora 2015 – 2016	Corresponde su inclusión en el Plan de Mejora 2016 – 2017	Compromiso asumido para el Plan de Mejora 2016 – 2017
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 período de evaluado>	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>	Compromiso 1: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso 2: <No implementado> <Justificación de su NO implementación> Compromiso N: <No implementado> <Justificación de su NO implementación>	Compromiso 1: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso 2: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO > Compromiso N: < Definir si corresponde su inclusión para el Plan de Mejora 2016 – 2017> < SI / NO >	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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año	
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
<p><b>Indicador Agregado N°1:</b>                      Porcentaje de causas de Procedimientos Tributarios, falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido para dictación de sentencia.                      Fórmula de cálculo: (N° de causas de Procedimientos Tributarios, falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido para dictación de sentencia, en el año t/Número total de causas falladas por sentencia definitiva en los Procedimientos Tributarios en el año t)*100</p> <p>Los Procedimiento Tributarios considerados son:                      - General de Reclamación                      - General de aplicación de Sanciones                      - Especial de aplicación de ciertas multas                      - Reclamación por Vulneración de Derechos                      - Reclamo de los avalúos de Bienes Raíces</p>	<p>Resultado =                      [Numerador/Denominador]</p>		<p>&lt;Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado&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			Recomendaciones y Compromisos de Mejoras efectuadas en el año	
	Resultado Efectivo obtenido en el año	Meta (sólo para indicadores comprometidos con meta)	Análisis de Resultados obtenido en el año (descripción)	Recomendación	Compromiso – Plazo implementación – Medio verificación [1] - Responsable
<p><b>Indicador Agregado N°2:</b>  Días hábiles promedio de tramitación de causas de procedimientos tributarios con sentencia definitiva.  Fórmula de cálculo: (Suma de días hábiles que demora la tramitación del total de causas en Procedimientos Tributarios, con sentencias definitiva en el año t / Cantidad de causas con sentencias definitiva en Procedimientos Tributarios en el año t)   Los Procedimiento Tributarios considerados son:  - General de Reclamación  - General de aplicación de Sanciones  - Especial de aplicación de ciertas multas  - Reclamación por Vulneración de Derechos  - Reclamo de los avalúos de Bienes Raíces</p>	<p>Resultado =  [Numerador/Denominador]</p>		<p>&lt;Describir análisis de los resultados efectivos, obtenidos en el período de evaluado&gt;</p>	<p>Recomendación 1:  &lt;Describir recomendación 1&gt;   Recomendación 2:  &lt;Describir recomendación 1&gt;   Recomendación n:  &lt;Describir recomendación 1&gt;</p>	<p>Compromiso 1:  &lt;Describir el compromiso&gt;   Plazo de implementación:  &lt;Indicar plazo de implementación del compromiso&gt;   Medio de Verificación:  &lt;Indicar medio de verificación del compromiso&gt;   Responsable:  &lt;Indicar nombre y cargo del responsable de la implementación del compromiso&gt;   Compromiso 2:  &lt;Describir el compromiso&gt;   Plazo de implementación:  &lt;Indicar plazo de implementación del compromiso&gt;</p>

**ANEXO**

**ACTAS DE REUNIONES**