



# INFORME 1: RESULTADO DE LA PRIMERA REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS DEFINIDOS EN EL CONVENIO DE METAS 2016

Cliente:



MAYO DEL AÑO 2016  
SANTIAGO

Preparado por:



## CONTENIDOS

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>II. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>	<b>4</b>
1. DISEÑO DE PROPUESTA DEL PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO	4
2. PREPARACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN CONVENIO TTA 2016	5
3. REVISIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS A LA FECHA	6
<b>III. RESUMEN DE HORAS UTILIZADAS</b>	<b>7</b>
<b>IV. ANEXOS</b>	<b>8</b>
1. ACTA DE REUNIÓN	8
2. PLANILLA INDICADORES CONVENIO METAS 2016	9
3. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO DE METAS	10
4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE METAS TTA 2015	12

**Nota: Anexo a este documento se adjunta una planilla con la bitácora de consultas y medios de verificación de cada Tribunal (Anexo 5) y un anexo con los formatos desarrollados para evaluar y diseñar el plan de mejora (Anexo 6a y 6b)**

El informe presentado a continuación, corresponde al primer informe que reporta el acompañamiento realizado a los Tribunales Tributarios y Aduaneros, en el marco del convenio de metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados correspondientes al período 2016, y contiene el detalle de cada una de las actividades desarrolladas, las cuales consideran las siguientes etapas:

- **Diseño de propuesta de Plan de Acompañamiento:** Que considera el diseño del programa de acompañamiento a desarrollar para la formulación de las metas de los Tribunales y la entrega de formatos para la evaluación de los resultados de los indicadores e implementación del Plan de Mejora diseñado en el período anterior.
- **Preparación para la implementación del Convenio TTA 2016:** Que considera aquellas actividades relacionadas con la coordinación y vinculación con los 18 Tribunales, a través de la capacitación del uso de formatos, llamados telefónicos, video conferencias, respuestas de dudas y requerimientos, revisión de documentos, actas de reuniones y entrega de observaciones.
- **Revisión y análisis de los resultados obtenidos a la fecha:** Detalle del estado de avance en la implementación de los Convenios de Metas de Desempeño 2016, por parte de los TTA.

A continuación, se reportan las actividades y horas utilizadas en cada una de estas tres etapas mencionadas anteriormente, que en total suman **57** horas de trabajo, correspondiente al **45%** del total de horas contratadas en esta etapa de la asesoría.

Las actividades relacionadas al **diseño de propuestas del Plan de Acompañamiento**, a desarrollar este año con los Tribunales Tributarios y Aduaneros para la formulación del convenio de metas, resultados y calidad de los servicios prestados del año 2016, considera el diseño del programa mediante el cual ClioDinámica apoyará el proceso de formulación y la elaboración de los primeros documentos estándar a difundir a los Tribunales, relacionados a la evaluación y formulación del Plan de Mejora.

Este proceso, comienza con una reunión el día 13 de abril del año 2016 (Ver anexo 1), que da cuenta del inicio del proceso de consultoría, en donde se establece el programa de acompañamiento que debe ser formulado para este año, bajo una lógica no tan solo de asesoría y apoyo técnico, si no además resolutor de consultas, elaboración y entrega de formatos y ente auditor para el desarrollo del proceso.

Producto de lo anterior, también se revisaron los formatos elaborados por la Unidad Administradora en torno a la elaboración de las actas de evaluación, anexos del acta y además las planillas de monitoreo manual en donde los Tribunales deben registrar las causas asociados a cada uno de los indicadores (Ver Anexo 2). Además, se avanzó en la elaboración de los formatos manuales relacionados a la formulación del formato de evaluación del Plan de Mejora del año 2015 – 2016 y en la elaboración del Formato de Pan de Mejora del año 2016 – 2017, que debe ser difundido a todos los Tribunales.

De este modo, las horas utilizadas en el diseño de propuesta del Plan de acompañamiento de los Tribunales se distribuyen de acuerdo a los siguiente:

<b>Actividades relacionadas</b>	<b>Horas Utilizadas</b>
- Diseño y validación de la propuesta de Plan de Acompañamiento	7 HORAS
- Revisión de formatos elaborados por la Unidad	4 HORAS
- Elaboración Formato Evaluación Plan de Mejora 2015-2016	7 HORAS
- Elaboración Formato Plan de Mejora 2016-2017	
<b>TOTAL DE HORAS UTILIZADAS</b>	<b>18 HORAS</b>

Las actividades relacionadas con la **implementación del Convenio de Metas de los Tribunales**, considera el acompañamiento, coordinación y vinculación del equipo consultor con cada uno de los 18 Tribunales, para la elaboración, revisión y validación de los documentos elaborados por cada Tribunal y resolución de consultas que pudiesen presentar durante el proceso.

En este marco, se desarrolló una reunión con el equipo de la Unidad Administradora el día 18 de Abril, con el objetivo de revisar el convenio que regirá a los Tribunales el año 2016 y además identificar las principales diferencias respecto de convenio del año anterior. Producto de aquello, se dio inicio formal al proceso de acompañamiento con los Tribunales, se desarrolló una video conferencia el día 20 de abril, con el objetivo de exponer acerca de las consideraciones y requisitos que el convenio de este año establece y el día 27 de abril una capacitación acerca de los nuevos formatos a utilizar por cada uno de ellos.

Además de estas actividades, durante el mes de abril y mayo, se ha estado en constante comunicación con cada uno de los Tribunales, en las que se ha dado respuesta a dudas y requerimientos relacionadas al proceso de formulación, se han revisado las actas de evaluación de la primera reunión desarrollada en abril, junto con los anexos en donde se han entregado observaciones a través de correo electrónico y llamadas telefónicas a cada uno de los Tribunales. Dichas actividades, se encuentran detalladas en el anexo 4 adjunto en este documento, que incorpora una bitácora con las principales consultas y respuestas otorgadas a cada Tribunal.

Las horas destinadas en este proceso de preparación se detallan a continuación:

<b>Actividades relacionadas</b>	<b>Horas Utilizadas</b>
- Capacitación en el uso de formatos	3 HORAS
- Llamados telefónicos , respuesta a dudas y requerimientos y entrega de observaciones	12 HORAS
- Videos Conferencias	2 HORAS
- Revisión de Documentos y Actas de Reuniones	9 HORAS
- Apoyo previo al envío de documentos	4 HORAS
<b>TOTAL</b>	<b>30 HORAS</b>

Las actividades relacionadas con la **revisión y análisis de los resultados obtenidos a la fecha por cada Tribunal**, consideran el detalle del estado de avance de la implementación de los Convenios de los Tribunales, durante los meses de abril y mayo. Se ha desarrollado el proceso de acompañamiento y revisión en la elaboración de la primera acta. Esta acta corresponde al análisis de los resultados obtenidos al primer trimestre del año, de acuerdo a los requisitos técnicos definidos en los Convenios de Metas 2016.

En este marco, hasta el día 27 de mayo se ha recepcionado la documentación de 17 Tribunales, la cual han solicitado la revisión y evaluación de la documentación relacionada a esta primera reunión de evaluación, ha sido contrastada con los objetivos y requisitos técnicos establecidos en los Convenios de Metas 2016. Producto de la revisión de estos antecedentes, se ha observado y recomendado a cada Tribunal de la situación y estado de avance de la documentación enviada, para efectos de esta primera revisión solo se han respondido dudas y requerimientos del Tribunal, lo que impide hacer un análisis cuantitativo del nivel de cumplimiento de cada Tribunal. Sin embargo, de acuerdo a la revisión desarrollada a la fecha, se han entregado observaciones y recomendaciones que los Tribunales deben incorporar para cumplir a cabalidad con los requisitos que el convenio establece. El detalle de las observaciones efectuadas a cada Tribunal, se encuentran definidas en el Anexo 4 de este documento, con las bitácoras y medios de verificación asociados.

Las horas utilizadas en torno a esta revisión, se exponen en detalle en la siguiente tabla:

Actividades relacionadas	Horas Utilizadas
- Detalle estado de avance implementación de convenios TTA 2016	9 HORAS
TOTAL	9 HORAS

De este modo, el total de horas utilizadas asociadas a esta primera etapa de la consultoría totalizan 57 horas de trabajo, que distribuidas por cada Tribunal corresponde a 3,2 horas.

El resumen de las horas utilizadas se expone a continuación:

<b>Actividades desarrolladas</b>	<b>Horas Utilizadas</b>
<b>DISEÑO DE PROPUESTA DE PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO</b>	
- Diseño y validación de la propuesta de Plan de Acompañamiento	7 HORAS
- Revisión de formatos elaborados por la Unidad	4 HORAS
- Elaboración Formato Evaluación Plan de Mejora 2015-2016	7 HORAS
- Elaboración Formato Plan de Mejora 2016-2017	
<b>PREPARACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN CONVENIO TTA 2016</b>	
- Capacitación en el uso de formatos	3 HORAS
- Llamados telefónicos , respuesta a dudas y requerimientos y entrega de observaciones	12 HORAS
- Videos Conferencias	2 HORAS
- Revisión de Documentos y Actas de Reuniones	9 HORAS
- Apoyo previo al envío de documentos	4 HORAS
<b>REVISIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS A LA FECHA</b>	
- Detalle estado de avance implementación de convenios TTA 2016	9 HORAS
<b>TOTAL DE HORAS UTILIZADAS</b>	<b>57 HORAS</b>

En la sección anexos del documento, se encuentra el detalle de todas las consultas enviadas y recibidas por Tribunal.

## ACTA DE REUNIÓN 13 DE ABRIL DEL AÑO 2016

<b>NOMBRE PROYECTO</b>	Acompañamiento en la formulación de metas, resultados y calidad de los servicios prestados el año 2016 a los TTA				
<b>OBJETIVO</b>	Dar inicio al proceso de consultoría	<b>HORA INICIO</b>	<b>15.30</b>	<b>HORA TERMINO</b>	<b>16.30</b>
<b>FECHA</b>	13 – 04 -2016				
<b>LUGAR</b>	Teatinos 120, Piso 5.				
<b>ASISTENTES</b>					
<b>Ignacio Villablanca</b>	<b>Encargado Departamento de Gestión y Desarrollo, ATTA.</b>				
<b>Priscilla Valladares</b>	<b>Profesional Departamento de Gestión y Desarrollo, ATTA.</b>				
<b>Gaspar Marhuenda</b>	<b>ClioDinámica</b>				
<b>Piera Robles</b>	<b>ClioDinámica</b>				
<b>TEMAS ABORDADOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>ALCANCE DE LA CONSULTORÍA</b>	<p>El día 13 de abril se desarrolló la reunión que da inicio a la consultoría de acompañamiento a los TTA para la formulación del convenio de desempeño del año 2016, con el objetivo de establecer el alcance del apoyo que debe proporcionar ClioDinámica y el rol que hoy día la Unidad Administradora desempeñará en este proceso. En este marco, la contraparte técnica de la unidad administradora informó al equipo consultor que el proceso a desarrollar este año debe tener en consideración la entrega de asesoría y apoyo técnico, traspaso de capacidades a los Tribunales para la formulación de las metas, revisión y análisis del nivel de cumplimiento del Tribunal con el objeto de orientar a cada TTA en la consecución de los objetivos y requisitos que el convenio establece.</p> <p><b>ACUERDO:</b> El equipo de ClioDinámica elaborará una propuesta de acompañamiento para abordar el proceso</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> ClioDinámica</p>				
<b>EVALUACIÓN DEL PROCESO DE FORMULACIÓN ANTERIOR</b>	<p>Durante la reunión también se informó al equipo consultor acerca de los resultados del proceso de anterior de evaluación del convenio de metas del año 2015, desarrollado en el mes de febrero y marzo del año 2016 por una consultora externa, resultados que determinaron el cumplimiento de 17 Tribunales y el cumplimiento parcial del Tribunal del Bío Bío. En este sentido, se requirió poder abordar dentro de la consultoría la realización de una evaluación del proceso desarrollado en el año 2015, identificando las principales problemáticas en el proceso de formulación como también en la evaluación.</p> <p><b>ACUERDO:</b> ClioDinámica considerará en la propuesta abordar también la evaluación del proceso de formulación del año 2015.</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> ClioDinámica</p>				



# ANEXOS DEL DOCUMENTO

ANEXO 1

ANEXO 2

ANEXO 3

N° INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR

1	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido en el procedimiento General de Reclamaciones en el año t.
2	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento General de aplicación de Sanciones en el año t.
3	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento Especial de aplicación de ciertas multas de Sanciones en el año t.
4	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.
5	Porcentaje de causas falladas por sentencia definitiva dentro del plazo establecido en el procedimiento de Reclamos de Avalúos de Bienes Raíces en el año t.
6	Tiempo promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimiento especial de aplicación de ciertas multas en el año t.
7	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de Reclamación por Vulneración de Derechos en el año t.
8	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos de reclamo de los avalúos de Bienes Raíces en el año t.
9	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de aplicación de Sanciones en el año t.
10	Tiempo Promedio de tramitación de causas con sentencia definitiva en procedimientos General de Reclamación en el año t.
11	Porcentaje de solicitudes de información ingresadas en el año t, respondidas en un plazo no superior a 10 días.
12	Días hábiles promedio que demora la remisión de oficios decretados durante el término probatorio, durante el año t.
13	Días hábiles promedio que demora la dictación de la resolución que se pronuncia acerca de la solicitud de designación de perito (acogiendo o rechazando la solicitud), durante el año t.
14	Días hábiles Promedio que demora la dictación del primer proveído, durante el año t.
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.
16	Días hábiles promedio que demora el envío de carta certificada de notificación de sentencias definitivas, durante el año t.
Indicador Agregado N°1	Porcentaje de causas de Procedimientos Tributarios, falladas por sentencia definitiva, dentro del plazo establecido para dictación de sentencia.
Indicador Agregado N°2	Días hábiles promedio de tramitación de causas de procedimientos tributarios con sentencia definitiva.

ANEXO 1

ANEXO 2

ANEXO 3

	2016												2017	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	
<b>ETAPA I</b>														
1.1 Diseño de propuesta de Plan de Acompañamiento														
1.2 Preparación para la Implementación Convenio TTA 2016														
1.3 Revisión y Análisis de resultados obtenidos a la fecha														
1.4 Análisis de los Resultados de la Evaluación de Cumplimiento de Metas TTA 2015														
<b>ETAPA II</b>														
2.1 Propuesta y alternativas de sistemas de metas para Tribunales Tributarios y Aduaneros														
<b>ETAPA III</b>														
3.1 Ejecución del plan de acompañamiento y análisis de los resultados obtenidos														
3.2 Revisión y Análisis de resultados obtenidos a la fecha														

ANEXO 1

ANEXO 2

ANEXO 3

	2016												2017	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	
<b>ETAPA IV</b>														
4.1 Proceso de Evaluación en Terreno														
4.2 Resultado del Proceso de Pre Evaluación														
<b>ETAPA V</b>														
5.1 Propuesta Final y alternativas de Sistema de Metas para Tribunales														
<b>ETAPA VI</b>														
6.1 Ejecución del plan de acompañamiento														
6.2 Revisión y análisis de resultados obtenidos a la fecha														
<b>ETAPA VII</b>														
7.1 Elaboración y difusión de procedimientos de entrega de medios de verificación														
7.2 Check List Final medios de verificación														



## **ANEXO 4: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE METAS TTA 2015**

**DESARROLLO DE METAS, RESULTADOS Y CALIDAD DE LOS SERVICIO PRESTADOS EL AÑO 2016  
DE LA ASESORIA A TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS**

Ciente:



**MAYO DEL AÑO 2016  
SANTIAGO**

Preparado por:



**CONTENIDOS**

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>II. CONTEXTO CONVENIO METAS 2015</b>	<b>4</b>
<b>III. PROCESO ASESORÍA CLIODINÁMICA</b>	<b>6</b>
<b>IV. RESULTADOS REVISIÓN CLIODINÁMICA</b>	<b>8</b>
<b>V. RESULTADOS EMPRESA EVALUADORA</b>	<b>21</b>
<b>VI. PRINCIPALES HALLAZGOS</b>	<b>22</b>

En el marco del proceso de desarrollo del Convenio de Desempeño, Resultados y Calidad de los Servicios prestados por los Tribunales Tributarios y Aduaneros durante el año 2016, se identificó la necesidad de poder realizar un análisis de los resultados del proceso de evaluación del cumplimiento de metas que los Tribunales desarrollaron en el año 2015, que consideró en la etapa de desarrollo un proceso de acompañamiento de la Unidad Administradora, y apoyo técnico para la revisión por parte del equipo de ClioDinámica.

El documento presentado a continuación, se enmarca en este proceso y da cuenta de la metodología y los principales hallazgos identificados durante el proceso de desarrollo de las metas correspondiente al período 2015, que finalizó con la evaluación efectuada por la empresa evaluadora externa Altoya Ltda, la cual estuvo a cargo de revisar cada uno de los documentos enviados por los Tribunales y evaluar el nivel de cumplimiento de las metas de cada uno de ellos.

En este sentido, el documento intenta exponer el proceso desarrollado el año anterior y dar cuenta de los principales hallazgos que pueden ser relevantes a considerar en el actual proceso de desarrollo de las metas.

De este modo, el documento presenta el contexto en el cual se enmarcó el convenio de metas del año anterior, da cuenta del proceso de asesoría y de resultados de la revisión que efectuó ClioDinámica. Se exponen también, los resultados finales que arrojó la evaluación realizada por Altoya y los principales hallazgos en torno al proceso.

Para dar inicio a este análisis, se considera importante definir el contexto en base al cual se desarrolló el proceso de metas del año anterior, particularmente caracterizar cada uno de los objetivos que el Convenio establecía y en base a esto, reflexionar respecto del proceso desarrollado.

De este modo, las características propias del Convenio de Desempeño 2015, se compone de los siguientes aspectos que fueron necesarios desarrollar por cada Tribunal. Sus Objetivos son expuestos a continuación:

### OBJETIVO DE DESEMPEÑO N°1

Medir 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 por la Comisión y vinculados a gestión de las causas tramitadas en el período y sistema de atención de usuario. De esta manera:

1

#### MEDIR CONSISTE EN:

- Registrar correctamente:
  1. En SACTA los datos de los 15 indicadores.
  2. En SAU, indicador % solicitudes de información con: Folio, Fecha inicio, Fecha respuesta, Cantidad de días de trámite.
- Elaborar reporte periódico con 6 indicadores que NO posean reportabilidad automática en SACTA y SAU.

2

#### EVALUAR CONSISTE EN:

- Revisar periódicamente al menos **2 veces al año: Julio y Octubre**, reporte indicadores con funcionarios y acta respectiva.
- Plan de mejora al final del año:
  1. Análisis de resultados obtenidos periodo.
  2. Recomendaciones y compromisos.
  3. Plazo, medios de verificación y responsables para la implementación de compromisos.

### OBJETIVO DE DESEMPEÑO N°2

Para el cumplimiento del objetivo de desempeño N°2, se deben realizar y cumplir lo siguiente:

1

#### METAS

- Cumplir con las metas entre 75% y 100% de 3 indicadores seleccionados por cada Tribunal.

## II. CONTEXTO CONVENIO METAS 2015

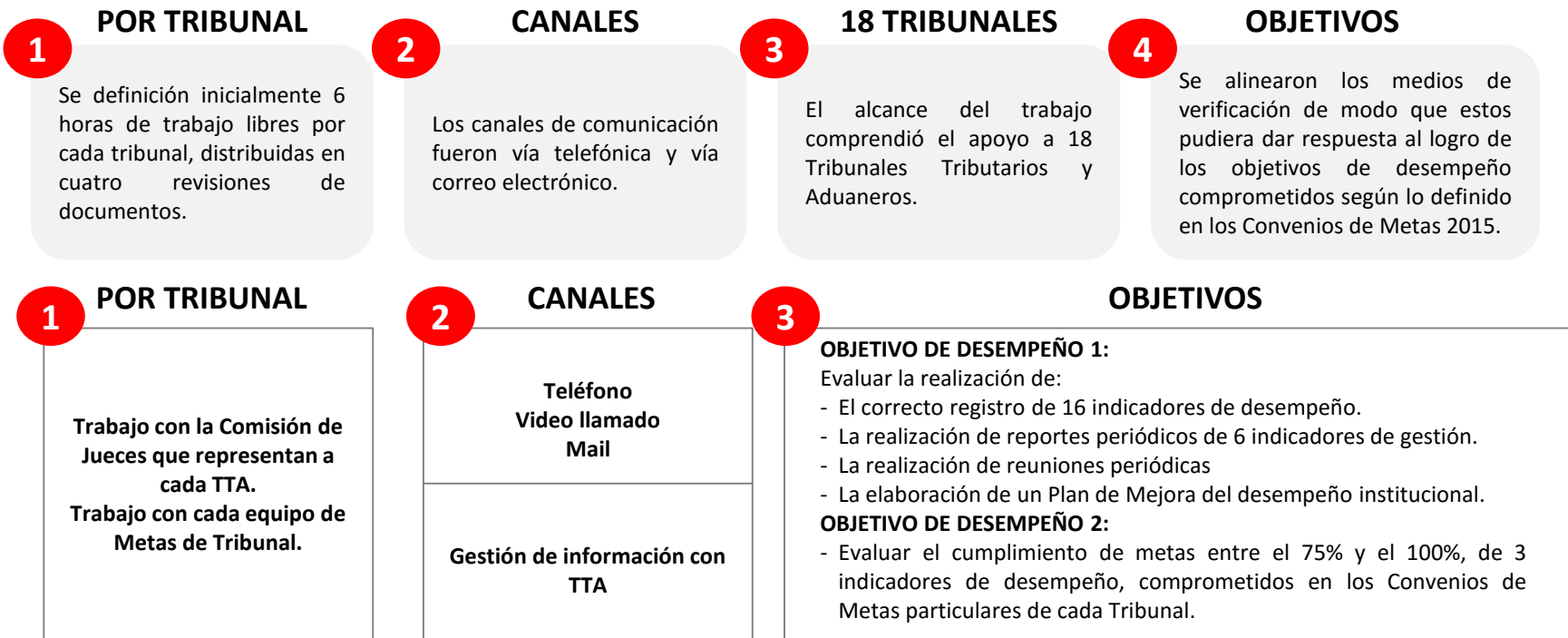
Dichos objetivos, requerían ponderar cierto porcentaje en torno al peso de cada uno de ellos en la medición final del nivel de cumplimiento de las metas, que por lo demás era distinto por cada Tribunal, en este sentido, fueron ellos los que tuvieron la responsabilidad de definir cual sería el porcentaje de incidencia del objetivo 1 y 2 en la evaluación final de las metas, cifras que se resumen en la siguiente tabla.

TRIBUNAL	PONDERACIÓN INDICADORES	
	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2
ARICA Y PARINACOTA	70%	30%
TARAPACÁ	80%	20%
ANTOFAGASTA	70%	30%
ATACAMA	70%	30%
COQUIMBO	70%	30%
VALPARAÍSO	85%	15%
1° RM	85%	15%
2° RM	85%	15%
3° RM	85%	15%
4° RM	85%	15%
LIBERTADOR BERNARDO O´HIGGINS	70%	30%
MAULE	85%	15%
BÍOBÍO	85%	15%
ARAUCANÍA	85%	15%
LOS RÍOS	85%	15%
LOS LAGOS	70%	30%
AYSÉN	70%	30%
MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	70%	30%



Durante el proceso de desarrollo de las metas de los Tribunales, el proceso de acompañamiento fue desarrollado por la Unidad Administradora, quien tenía la misión de acompañar en la elaboración de formatos tipo, resolución de consultas y resolución de inconsistencias. Por otra parte ClioDinámica, estuvo a cargo de entregar el apoyo técnico para la revisión de la documentación elaborada por los Tribunales.

En torno a este último proceso, el rol que desarrolló ClioDinámica tenía el objetivo de asesorar y orientar a los Tribunales en el proceso de desarrollo de sus metas, realizando las siguientes actividades definidas por horas con los Tribunales, a través de diversos canales cuyo fin ultimo era la alineación de los medios de verificación con cada uno de los requisitos técnicos establecidos los convenios de metas de cada TTA.



REVISIÓN Y ORIENTACIÓN

De este modo, con el apoyo de esta asesoría, se desarrollaron cuatro revisiones durante el periodo, enfocados principalmente en el desarrollo efectuado por los Tribunales durante el segundo semestre del año 2015, en donde se revisaron en el mes de Septiembre, Noviembre, Diciembre y Enero los documentos de cada Tribunal y su grado de alineamiento con el convenio. Dicho proceso consistió en la solicitud de información a cada Tribunal, para la posterior verificación de los medios y documentos que daban cuenta de los resultados obtenidos y en base a ello observar y recomendar los ajustes necesarios a desarrollar para mejorar el nivel de cumplimiento.

En término generales, los principales hallazgos que se identificaron en este proceso de revisión fueron las dificultades que presentaron los Tribunales en el correcto registro de cada una de las causas en el Sistema SACTA y en el Registro de Atención de Usuarios.

En muchos casos, la información registrada en Sistema no era consistente con sus expedientes manuales. En este sentido, el proceso de resolución de inconsistencias fue en algunos casos bastante engorroso, puesto que los Tribunales en su mayoría reconocía la inconsistencia como un problema del Sistema y no como un problema propio a la gestión del registro que desarrollaban los funcionarios de cada Tribunal.

De manera similar, el registro de las atenciones de usuarios, requería de la descripción en detalle de información mínima de contacto (identificación del solicitante, individualización del TTA, identificación de la información que requiere, firma del solicitante, fecha de presentación y fecha de respuesta). Información que los Tribunales en muchos casos consideraban demasiado engorrosa y dificultaba el proceso de sistematización de las consultas. Producto de lo anterior, posterior a cada revisión se observó a diversos Tribunales acerca de la necesidad de poder completar toda la información requerida y que además ésta pudiera ser consistente con lo efectivamente registrado en la planilla de atención de usuarios.

Esto sumado al incumplimiento de los indicadores comprometidos con metas, incidieron directamente en el nivel de cumplimiento de cada Tribunal, expuestos en las siguientes figuras que dan cuenta de los resultados de estos cuatro procesos de revisión desarrollados, en que un número importante de Tribunales no contó con el porcentaje suficiente para aprobar el convenio.

A continuación, se presentan los resultados de la revisión de cumplimiento de los objetivos 1 y 2 establecidos en el Convenio de Metas del año 2015, realizada por ClioDinámica en el mes de septiembre de 2015, en donde se pueden identificar los siguientes hallazgos:

5

### Tribunales con porcentaje de Cumplimiento menor al 75%

Los tribunales que poseen un porcentaje de cumplimiento menor al 75% correspondieron a los TTA de Arica, Maule, Biobío 3° y 4°RM.

5

### Tribunales con porcentaje de Cumplimiento entre 75% y 90%

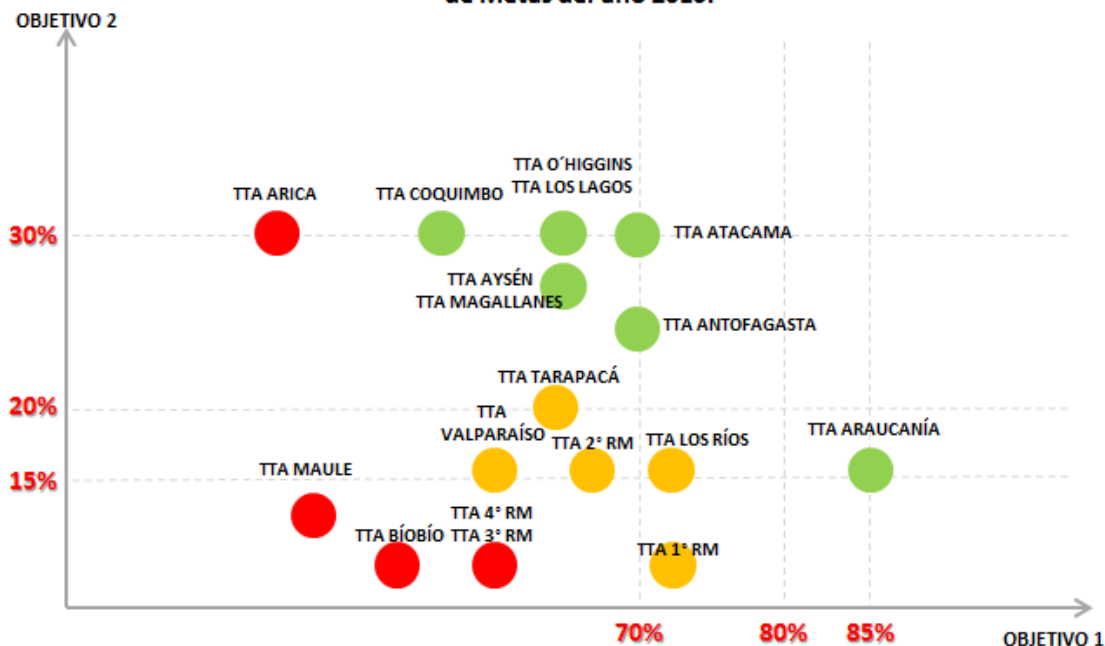
Los tribunales que cumplieron medianamente el convenio de metas fueron los TTA de Valparaíso, Tarapacá, 1° y 2° RM y Los Ríos

8

### Tribunales con porcentaje de Cumplimiento sobre 90%

Los tribunales que contaron con un porcentaje de cumplimiento sobre el 90% correspondieron a los TTA Coquimbo, O'Higgins, los Lagos, Atacama, Aysén, Magallanes, Antofagasta y Araucanía. Entre los cuales destacan, En ellos, destaca la situación del TTA de Atacama y de la Araucanía que presentaron niveles de cumplimiento equivalentes al 100% de sus metas de gestión

Nivel de cumplimiento por Tribunal de los objetivos 1 y 2 establecidos en el Convenio de Metas del año 2015.



Fuente: Elaboración Propia

- Porcentaje de Cumplimiento menos al 75%
- Porcentaje de Cumplimiento entre 75% y 90%
- Porcentaje de cumplimiento mayor al 90%

## IV. RESULTADOS REVISIÓN CLIODINÁMICA

1° REVISIÓN (SEPTIEMBRE)

2° REVISIÓN (NOVIEMBRE)

3° REVISIÓN (DICIEMBRE)

4° REVISIÓN (ENERO 2016)

El detalle, que justifica los niveles de cumplimiento de los Tribunales con las principales observaciones que el equipo consultor comunicó para mejorar dichos resultados, queda descrito en la siguientes tablas:

### RESULTADOS GLOBALES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS

TRIBUNAL	PONDERACIÓN		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	OBSERVACIONES
	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2				
ARICA Y PARINACOTA	70%	30%	43,8%	11	17	111	73,8%	• Los indicadores del 11 al 16 no presentan reportes
				10%	10%	10%		
TARAPACÁ	80%	20%	65%	16	18	111	85%	• Existen indicadores manuales con inconsistencias
				5%	5%	10%		
ANTOFAGASTA	70%	30%	70%	16	19	111	95%	• El indicador N°9 no cumple con la meta propuesta
				5%	0%	20%		
ATACAMA	70%	30%	70%	11	15	111	100%	-
				5%	5%	20%		
COQUIMBO	70%	30%	61,3%	16	19	111	91,3%	• Existen indicadores manuales con inconsistencias
				10%	10%	10%		
VALPARAÍSO	85%	15%	63,8%	16	19	111	78,8%	• Existen indicadores manuales con inconsistencias
				5%	5%	5%		
1° RM	85%	15%	74,4%	16	19	111	84,4%	• Existen indicadores manuales con inconsistencias • El indicador N°6 no cumple con la meta propuesta
				0%	5%	5%		
2° RM	85%	15%	69,1%	16	19	111	84,1%	• Existen indicadores manuales con inconsistencias
				5%	5%	5%		
3° RM	85%	15%	63,75%	16	19	111	73,75%	• Existen indicadores manuales con inconsistencias • El indicador N°6 no cumple con la meta propuesta
				0%	5%	5%		

# IV. RESULTADOS REVISIÓN CLIODINÁMICA

1° REVISIÓN (SEPTIEMBRE)

2° REVISIÓN (NOVIEMBRE)

3° REVISIÓN (DICIEMBRE)

4° REVISIÓN (ENERO 2016)

## RESULTADOS GLOBALES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS

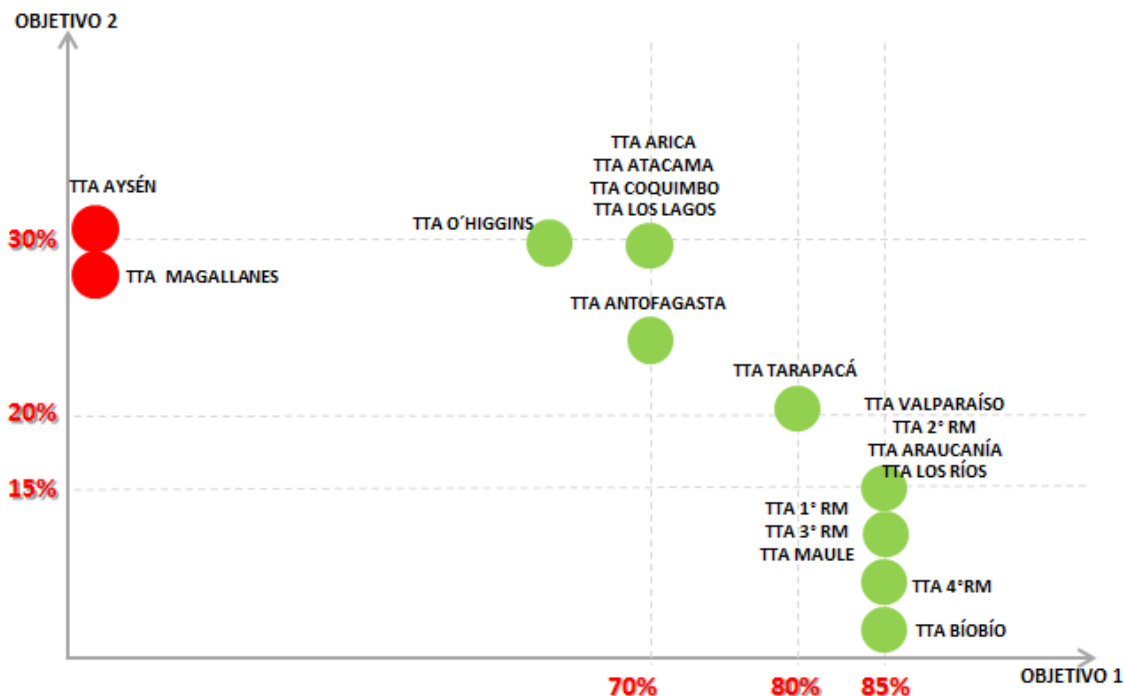
TRIBUNAL	PONDERACIÓN		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	OBSERVACIONES
	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2				
4° RM	85%	15%	63,8%	I6	I9	I11	73,8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen indicadores manuales con inconsistencias</li> <li>El indicador N°6 no cumple con la meta propuesta</li> </ul>
				0%	5%	5%		
LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	70%	30%	65,6%	I6	I9	I11	95,6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen indicadores manuales con inconsistencias</li> </ul>
				5%	5%	20%		
MAULE	85%	15%	53,1%	I6	I9	I11	67,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los indicadores del 11 al 16 no presentan reportes</li> <li>El indicador N°9 cumple medianamente con la meta propuesta</li> </ul>
				5%	4,2%	5%		
BÍOBÍO	85%	15%	58,4%	I6	I8	I11	68,4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen indicadores manuales con inconsistencias</li> <li>El indicador N°8 no cumple con la meta propuesta</li> </ul>
				5%	0%	5%		
ARAUCANÍA	85%	15%	85%	I6	I9	I11	100%	-
				5%	5%	5%		
LOS RÍOS	85%	15%	74,4%	I6	I9	I11	89,4%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen indicadores manuales con inconsistencias</li> </ul>
				5%	5%	5%		
LOS LAGOS	70%	30%	65,6%	I6	I7	I11	95,6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen indicadores manuales con inconsistencias</li> </ul>
				10%	10%	10%		
AYSÉN	70%	30%	65,6%	I1	I10	I11	94,7%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen indicadores manuales con inconsistencias</li> <li>El indicador N° 10 cumple medianamente con la meta propuesta</li> </ul>
				5%	4,1%	20%		
MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	70%	30%	65,6%	I6	I9	I11	95,3%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existen indicadores manuales con inconsistencias</li> <li>El indicador N°6 cumple medianamente con la meta propuesta</li> </ul>
				4,7%	5%	20%		

El segundo proceso de evaluación, realizado el mes de noviembre, da cuenta de aquellos Tribunales que cumplieron a cabalidad lo establecido en el convenio y aquellos que presentaron mayores dificultades en su desarrollo.

**2 Tribunales con porcentaje de Cumplimiento menor a 75%**

De acuerdo a la revisión realizada en el mes de noviembre, los tribunales que obtuvieron un porcentaje de cumplimiento menor al 75%, fueron los TTA de Aysén y Magallanes. Si bien se cumplieron con los objetivos N°2 en ambos casos, no fue igual para el objetivo N°1. Algunas de las causas principales de lo anterior, fue que ambos tribunales no enviaron la información necesaria para poder generar el reporte del cumplimiento de las metas.

Nivel de cumplimiento por Tribunal de los objetivos 1 y 2 establecidos en el Convenio de Metas del año 2015.



Fuente: Elaboración Propia

- Porcentaje de Cumplimiento menos al 75%
- Porcentaje de Cumplimiento entre 75% y 90%
- Porcentaje de cumplimiento mayor al 90%

## IV. RESULTADOS REVISIÓN CLIODINÁMICA

1° REVISIÓN (SEPTIEMBRE)

2° REVISIÓN (NOVIEMBRE)

3° REVISIÓN (DICIEMBRE)

4° REVISIÓN (ENERO 2016)

El detalle, que justifica los niveles de cumplimiento de los Tribunales con las principales observaciones que el equipo consultor comunicó para mejorar dichos resultados, queda descrito en la siguientes tablas:

### RESULTADOS GLOBALES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS

TRIBUNAL	PONDERACIÓN		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	OBSERVACIONES	
	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2				
ARICA Y PARINACOTA	70%	30%	70%	11	17	111	100%	• Se espera resolución de inconsistencias indicador 14
				10%	10%	10%		
TARAPACÁ	80%	20%	80%	16	18	111	100%	• Se espera resolución de inconsistencias indicador 14
				5%	5%	10%		
ANTOFAGASTA	70%	30%	70%	16	19	111	95%	• El indicador N°9 no cumple con la meta propuesta
				5%	0%	20%		
ATACAMA	70%	30%	70%	11	15	111	100%	• Se espera resolución de inconsistencias indicador 14
				5%	5%	20%		
COQUIMBO	70%	30%	70%	16	19	111	100%	• Se espera resolución de inconsistencias indicador 14
				10%	10%	10%		
VALPARAÍSO	85%	15%	85%	16	19	111	100%	• Se espera resolución de inconsistencias indicador 12, 14, 15 y 16
				5%	5%	5%		
1° RM	85%	15%	85%	16	19	111	99,4%	• Se espera resolución de inconsistencias indicador 12, 14 y 15 • El indicador N°6 cumple medianamente con la meta propuesta
				4,4%	5%	5%		
2° RM	85%	15%	85%	16	19	111	100%	• Se espera resolución de inconsistencias indicador 12, 14, 15 y 16
				5%	5%	5%		
3° RM	85%	15%	85%	16	19	111	98,8%	• Se espera resolución de inconsistencias indicador 14, 15 y 16 • El indicador N°6 cumple medianamente con la meta propuesta
				3,8%	5%	5%		

# IV. RESULTADOS REVISIÓN CLIODINÁMICA

1° REVISIÓN (SEPTIEMBRE)

2° REVISIÓN (NOVIEMBRE)

3° REVISIÓN (DICIEMBRE)

4° REVISIÓN (ENERO 2016)

## RESULTADOS GLOBALES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS

TRIBUNAL	PONDERACIÓN		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	OBSERVACIONES
	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2				
4° RM	85%	15%	85%	I6 0%	I9 5%	I11 5%	95%	• El indicador N°6 no cumple con la meta propuesta
LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	70%	30%	65,6%	I6 5%	I9 5%	I11 20%	95,6%	• No existe oficio asociado a la resolución de inconsistencia de los indicador número 16.
MAULE	85%	15%	85%	I6 5%	I9 4,4%	I11 5%	99,4%	• El indicador N°9 cumple medianamente con la meta propuesta
BÍOBÍO	85%	15%	85%	I6 5%	I8 0%	I11 5%	95%	• El indicador N°8 no cumple con la meta propuesta
ARAUCANÍA	85%	15%	85%	I6 5%	I9 5%	I11 5%	100%	• Se espera resolución de inconsistencias indicador 16
LOS RÍOS	85%	15%	85%	I6 5%	I9 5%	I11 5%	100%	• Se espera resolución de inconsistencias indicador 14
LOS LAGOS	70%	30%	70%	I6 10%	I7 10%	I11 10%	100%	
AYSÉN	70%	30%	0%	I1 5%	I10 5%	I11 20%	30%	• Sin reporte en los indicadores • El tribunal no cuenta con un Plan de Mejora • El indicador N° 10 cumple medianamente con la meta propuesta
MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	70%	30%	0%	I6 4,8%	I9 5%	I11 20%	29,8%	• No se adjunta acta de reunión revisión metas Octubre • El tribunal no cuenta con un Plan de Mejora • El indicador N°6 cumple medianamente con la meta propuesta

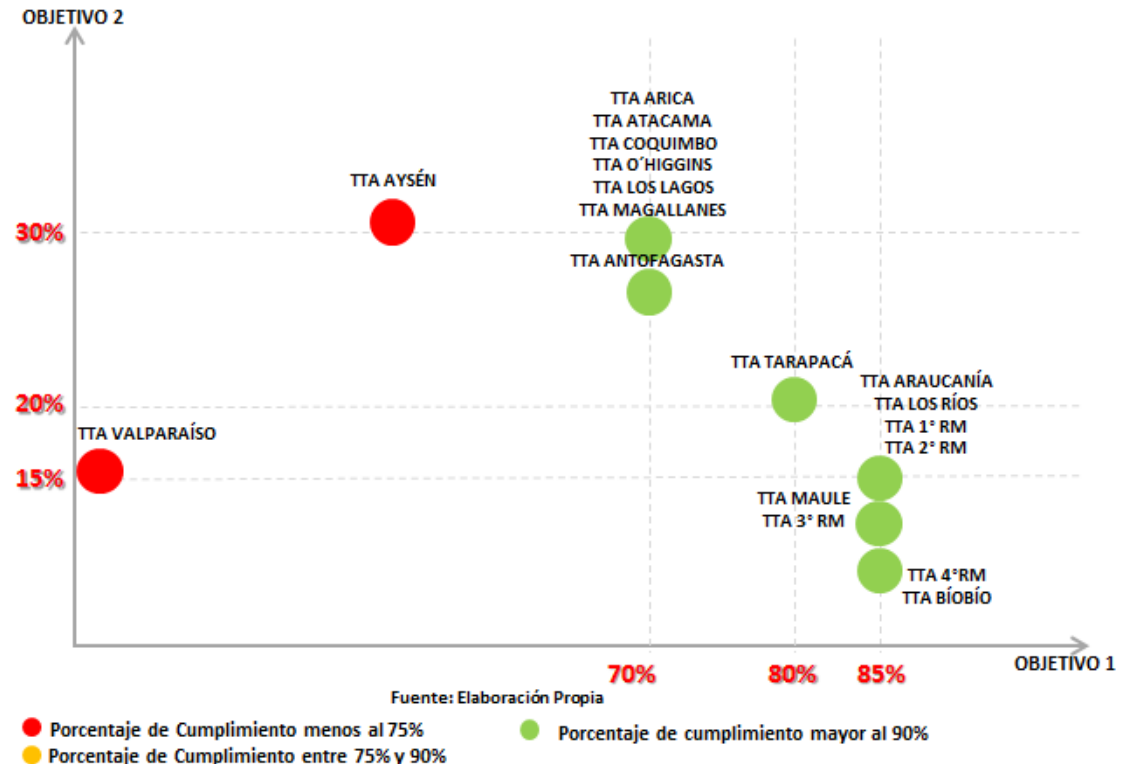


En torno a la tercera revisión de metas, se puede apreciar que a diferencia de lo ocurrido en el proceso de evaluación anterior, fue el Tribunal de Valparaíso quien bajo su nivel de cumplimiento y el Tribunal de Aysén si bien avanzó, siguió estando por debajo del 75% mínimo requerido.

**2 Tribunales con porcentaje de Cumplimiento menor 75%**

De acuerdo a la revisión realizada en el mes de diciembre de 2015, Los tribunales que obtuvieron un porcentaje de cumplimiento menor al 75% fueron los TTA de Aysén y Valparaíso, de quienes hasta en ese momento aún no habían sido recepcionados los medios de verificación que daban cuenta de los objetivos asociados al convenio.

Nivel de cumplimiento por Tribunal de los objetivos 1 y 2 establecidos en el Convenio de Metas del año 2015.



## IV. RESULTADOS REVISIÓN CLIODINÁMICA

1° REVISIÓN (SEPTIEMBRE)

2° REVISIÓN (NOVIEMBRE)

3° REVISIÓN (DICIEMBRE)

4° REVISIÓN (ENERO 2016)

El detalle, que justifica los niveles de cumplimiento de los Tribunales con las principales observaciones que el equipo consultor comunicó para mejorar dichos resultados, queda descrito en la siguientes tablas:

RESULTADOS GLOBALES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS							
TRIBUNAL	PONDERACIÓN		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	OBSERVACIONES
	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2			
ARICA Y PARINACOTA	70%	30%	70%	I1	I7	I11	100%
				10%	10%	10%	
TARAPACÁ	80%	20%	80%	I6	I8	I11	100%
				5%	5%	10%	
ANTOFAGASTA	70%	30%	70%	I6	I9	I11	99,53%
				5%	4,53%	20%	
ATACAMA	70%	30%	70%	I1	I5	I11	100%
				5%	5%	20%	
COQUIMBO	70%	30%	70%	I6	I9	I11	100%
				10%	10%	10%	
VALPARAÍSO	85%	15%	0%	I6	I9	I11	15%
				5%	5%	5%	
1° RM	85%	15%	85%	I6	I9	I11	100%
				5%	5%	5%	
2° RM	85%	15%	85%	I6	I9	I11	100%
				5%	5%	5%	
3° RM	85%	15%	85%	I6	I9	I11	98,8%
				3,8%	5%	5%	

# IV. RESULTADOS REVISIÓN CLIODINÁMICA

1° REVISIÓN (SEPTIEMBRE)

2° REVISIÓN (NOVIEMBRE)

3° REVISIÓN (DICIEMBRE)

4° REVISIÓN (ENERO 2016)

## RESULTADOS GLOBALES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS

TRIBUNAL	PONDERACIÓN		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO				PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	OBSERVACIONES
	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2				
4° RM	85%	15%	85%	16	19	111	95%	• El indicador N°6 no cumple con la meta propuesta
				0%	5%	5%		
LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	70%	30%	70%	16	19	111	100%	
				5%	5%	20%		
MAULE	85%	15%	85%	16	19	111	99,73%	• El indicador N°9 cumple medianamente con la meta propuesta
				5%	4,73%	5%		
BÍO BÍO	85%	15%	85%	16	18	111	95%	• El indicador N°8 no cumple con la meta propuesta
				5%	0%	5%		
ARAUCANÍA	85%	15%	85%	16	19	111	100%	
				5%	5%	5%		
LOS RÍOS	85%	15%	85%	16	19	111	100%	
				5%	5%	5%		
LOS LAGOS	70%	30%	70%	16	17	111	100%	
				10%	10%	10%		
AYSÉN	70%	30%	43,75%	11	110	111	73,75%	• Sin reporte en los indicadores manuales
				5%	5%	20%		
MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	70%	30%	70%	16	19	111	100%	
				5%	5%	20%		

## IV. RESULTADOS REVISIÓN CLIODINÁMICA

1° REVISIÓN (SEPTIEMBRE)

2° REVISIÓN (NOVIEMBRE)

3° REVISIÓN (DICIEMBRE)

4° REVISIÓN (ENERO 2016)

Finalmente, la última revisión desarrollada da cuenta de que existieron 7 tribunales que presentaron un porcentaje de cumplimiento menor al 75%, lo que se debió principalmente a la consistencia de los indicadores de SACTA, puesto que los TTA no enviaron la información del periodo que correspondía. Por otra parte, se presentaron casos en que no eran consistentes los resultados establecidos en los reportes de los indicadores manuales y los definidos en el plan de mejora.

7

### Tribunales con porcentaje de Cumplimiento menor al 75%

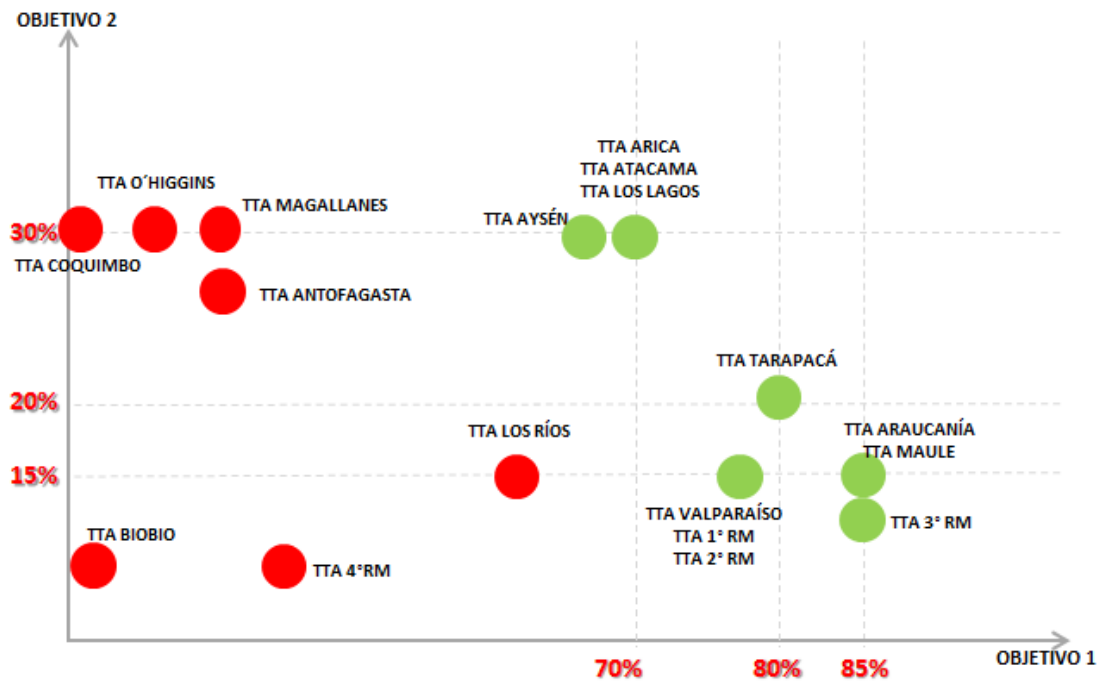
Los tribunales que obtuvieron un porcentaje de cumplimiento menor al 75% fueron los TTA de Antofagasta, O'Higgins, Coquimbo, Magallanes, Los Ríos, Biobío y 4° RM.

11

### Tribunales con porcentaje de Cumplimiento sobre 90%

En cuanto a los tribunales que obtuvieron un porcentaje de cumplimiento sobre el 90%, estos fueron los TTA de Arica, Atacama, Los Lagos, Aysén, Tarapacá, Araucanía, Maule, Valparaíso, 2°, 3° y 4° RM.

Nivel de cumplimiento por Tribunal de los objetivos 1 y 2 establecidos en el Convenio de Metas del año 2015.



Fuente: Elaboración Propia

- Porcentaje de Cumplimiento menos al 75%
- Porcentaje de cumplimiento mayor al 90%
- Porcentaje de Cumplimiento entre 75% y 90%

## IV. RESULTADOS REVISIÓN CLIODINÁMICA

1° REVISIÓN (SEPTIEMBRE)

2° REVISIÓN (NOVIEMBRE)

3° REVISIÓN (DICIEMBRE)

4° REVISIÓN (ENERO 2016)

El detalle que justifica los niveles de cumplimiento de los Tribunales con las principales observaciones que el equipo consultor comunicó para mejorar dichos resultados, queda descrito en la siguientes tablas:

### RESULTADOS GLOBALES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS

TRIBUNAL	PONDERACIÓN		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	OBSERVACIONES
	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2			
ARICA Y PARINACOTA	70%	30%	70%	I1	I7	I11	100%
				10%	10%	10%	
TARAPACÁ	80%	20%	80%	I6	I8	I11	100%
				5%	5%	10%	
ANTOFAGASTA	70%	30%	26,25%	I6	I9	I11	55,78%
				5%	4,53%	20%	
ATACAMA	70%	30%	70%	I1	I5	I11	100%
				5%	5%	20%	
COQUIMBO	70%	30%	0%	I6	I9	I11	30%
				10%	10%	10%	
VALPARAÍSO	85%	15%	79,69%	I6	I9	I11	94,69%
				5%	5%	5%	
1° RM	85%	15%	79,69%	I6	I9	I11	94,69%
				5%	5%	5%	
2° RM	85%	15%	79,69%	I6	I9	I11	94,69%
				5%	5%	5%	
3° RM	85%	15%	85%	I6	I9	I11	98,8%
				3,8%	5%	5%	

# IV. RESULTADOS REVISIÓN CLIODINÁMICA

1° REVISIÓN (SEPTIEMBRE)

2° REVISIÓN (NOVIEMBRE)

3° REVISIÓN (DICIEMBRE)

4° REVISIÓN (ENERO 2016)

RESULTADOS GLOBALES DEL CUMPLIMIENTO DE METAS								
TRIBUNAL	PONDERACIÓN		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO			PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO GLOBAL	OBSERVACIONES	
	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2				
4° RM	85%	15%	31,89%	16	19	111	41,89%	<ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador N°6 no cumple con la meta propuesta</li> <li>Imagen de inconsistencias SACTA corresponde al periodo 2016</li> </ul>
				0%	5%	5%		
LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS	70%	30%	17,5%	16	19	111	47,5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imagen de inconsistencias SACTA corresponde al periodo 2016</li> <li>Indicador 11 y 15 presentan inconsistencias</li> </ul>
				5%	5%	20%		
MAULE	85%	15%	85%	16	19	111	100%	
				5%	5%	5%		
BÍO BÍO	85%	15%	5,325%	16	18	111	15,325%	<ul style="list-style-type: none"> <li>El indicador N°8 no cumple con la meta propuesta</li> <li>Imagen de inconsistencias SACTA corresponde al periodo 2016</li> <li>Plan de mejora aborda parcialmente el análisis de los indicadores</li> </ul>
				5%	0%	5%		
ARAUCANÍA	85%	15%	85%	16	19	111	100%	
				5%	5%	5%		
LOS RÍOS	85%	15%	53,13%	16	19	111	68,13%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejora aborda parcialmente el análisis de los indicadores</li> </ul>
				5%	5%	5%		
LOS LAGOS	70%	30%	70%	16	17	111	100%	
				10%	10%	10%		
AYSÉN	70%	30%	61,25%	11	110	111	91,25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejora inconsistente (indicadores 12 y 13) con los resultados de registros y reportes.</li> </ul>
				5%	5%	20%		
MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	70%	30%	26,25%	16	19	111	56,25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Imagen de inconsistencias SACTA corresponde al periodo 2016</li> </ul>
				5%	5%	20%		

Dado los resultados anteriores y de acuerdo a las 4 revisiones realizadas por ClioDinámica, fue posible observar que en general para cada revisión existió un alto porcentaje de Tribunales que no logró cumplir a cabalidad con las metas establecidas en el objetivo 1 y 2 del Convenio, de esta manera, para el mes septiembre hubo 5 Tribunales bajo el 75% de cumplimiento, en noviembre y diciembre fueron 2 Tribunales y para la última revisión de enero de 2016 fueron 7 Tribunales cuyo nivel de cumplimiento se encontró por debajo al mínimo requerido.

Las principales causas que justifican dichos incumplimientos fueron identificadas y detalladas en cada revisión y posteriormente informadas a los Tribunales correspondientes. Los principales hallazgos, están relacionados con problemas de inconsistencias en el registro de los indicadores en el sistema y los registros asociados al indicador 11 que dice relación con las solicitudes de atención que presentaban los usuarios del Tribunal, las cuales no eran del todo consistentes con la información contenida en los formularios de atención.

En términos generales, el proceso de evaluación realizado por ClioDinamica fue bastante crítico, puesto que si esta información se compara con los resultados finales que entregó la empresa evaluadora, y que se encuentran expuestos en la siguiente página, se puede apreciar que el 94% de los Tribunales cumplieron las metas comprometidas y definidas en sus Convenios.

Posterior al proceso de revisión desarrollado por ClioDinámica, la empresa Altoya evaluó el nivel de cumplimiento de cada Tribunal, a través de la revisión de toda la documentación física y digital relacionada a las metas. Que arrojó en primera instancia 9 Tribunales aprobados, 8 Tribunales que cumplían medianamente sus requisitos y 1 Tribunal que poseía un nivel inferior al 75%.

9

### Tribunales con porcentaje de Cumplimiento sobre 90%

Los tribunales que poseen un porcentaje de cumplimiento sobre el 90% corresponden a los TTA de Arica y Parinacota, Tarapacá, Atacama, Coquimbo, O'Higgins, Maule, Los Lagos, Magallanes y 4° RM.

8

### Tribunales con porcentaje de Cumplimiento entre 75% y 90%

Los tribunales que poseen un porcentaje de cumplimiento entre 75% y 90% corresponden a los TTA de Antofagasta, Valparaíso, Aysén, Biobío, Araucanía, Los Ríos, 1° y 3° RM.

1

### Tribunales con porcentaje de Cumplimiento menor de 75%

Los tribunales que poseen un porcentaje de cumplimiento menor al 75% corresponde al 2° RM.

Dado estos resultados, los Tribunales clasificados como medianamente cumplidos y no cumplidos presentaron apelaciones en torno al proceso de revisión, asociados al indicador N° 11, lo cual arrojó como resultado la denegación de los reclamos presentados por los Tribunales de Antofagasta, Valparaíso, Aysén, Biobío, Araucanía, Los Ríos, 1° y 3° RM. Esto dado que, las razones no permitieron evidenciar el cumplimiento de los compromisos asociados al indicador. Sin embargo, se acogieron las reclamaciones de los indicadores 12, 13, 14, 15 y 16 de aquellos Tribunales.

En los casos asociados al objetivo de desempeño N°2, se denegaron los reclamos presentados por el TTA de la Región de Biobío, asociado al cumplimiento de la meta definida para el indicador N°8, puesto que las razones y antecedentes, no permitieron evidenciar dicha apelación.

En consecuencia, el grado de cumplimiento global de las metas establecidas por cada Tribunal que presentó reclamación, fue el siguiente:

TRIBUNAL	% DE CUMPLIMIENTO	TRIBUNAL	% DE CUMPLIMIENTO
AYSÉN	95,63%	1° RM	94,69%
ANTOFAGASTA	95,18%	2° RM	94,69%
LOS RÍOS	94,69%	ARAUCANÍA	94,69%
VALPARAÍSO	94,69%	3° RM	93,71%
COQUIMBO	94,69%	BÍOBÍO	89,69%



Habiendo contextualizado el proceso de evaluación del año anterior y habiendo expuesto los resultados obtenidos por cada Tribunal, los principales hallazgos y dificultades que marcaron el proceso desarrollado el año 2015, dicen relación con las siguientes temáticas, que se consideran son relevantes de abordar en el siguiente proceso de desarrollo de metas.

### Del proceso de desarrollo de Metas de los Tribunales

- 1 Brecha generalizada en el registro de las causas en el Sistema respecto de lo establecido en los procedimientos y capacitaciones desarrolladas.
- 2 Diferencias en la cantidad de solicitudes de información registrada por los Tribunales que no se condice con el número de causas atendidas en el año.
- 3 No existe un modelo de trabajo estandarizado por Tribunal, que pueda identificar e implementar mejores prácticas que contribuyan a una mejor gestión de cada uno.
- 4 Rigurosidad del convenio en torno al requerimiento detallado de información, que en algunos casos no beneficia la gestión del Tribunal.

### Del proceso de evaluación

- 5 El proceso de evaluación final careció de criterio en torno a la realidad que se vive en cada Tribunal.

De manera de abordar estos hallazgos y proponer medidas correctivas para que esto no vuelva a suceder en el próximo proceso de evaluación, se proponen las siguientes recomendaciones:

### Propuesta de medidas correctivas:

1

Identificar procesos y buenas prácticas asociadas al desarrollo de las metas que puedan desarrollar otros Tribunales, para que sean difundidas y compartidas, de forma de contribuir a optimizar el proceso y disminuir las problemáticas que los Tribunales presenten.

2

Verificar de manera constante la información asociada al registro de solicitudes y formularios de atención, asegurando que los datos sean consistentes en todos los documentos.

3

Traspasar capacidades y buenas prácticas a los Tribunales respecto del desarrollo del convenio de metas, mediante un modelo en que el acompañamiento y capacitación sea intensivo durante el primer periodo, permitiendo al final del año evitar problemas y dificultades de último minuto.

4

Mantener una constante vinculación con los Tribunales, como un ente resolutor de dudas, mediante el cual se puedan clarificar las consultas de cada Tribunal previo a la elaboración y desarrollo de los documentos.

*El valor de lo intangible es potencial y debe transformarse...*



ClioDinamica Asesorías, Consultorías e Ingeniería Limitada  
Antonio Bellet 292, 9° Piso, oficina 903, Providencia, Santiago - Chile  
Teléfono: +56 2 24029697 - 699  
[contacto@cliodinamica.com](mailto:contacto@cliodinamica.com)  
[www.cliodinamica.com](http://www.cliodinamica.com)