



TRIBUNAL
TRIBUTARIO Y ADUANERO

INFORME DEL CUARTO ESTADO DE AVANCE DE LA ASESORÍA

Santiago, Enero de 2015.



ELABORADO POR:

CLIODINÁMICA, ASESORÍAS, CONSULTORÍA E
INGENIERÍA LIMITADA



CLIENTE:

ADMINISTRADORA DE LOS TRIBUNALES
TRIBUTARIOS Y ADUANEROS

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	REPORTE DE HORAS POR ETAPAS	4
2.1	ETAPA 1: APOYO METODOLÓGICO A LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS, EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS COMPROMETIDOS EN LOS CONVENIOS DE DESEMPEÑO 2014.	4
2.2	ETAPA 2: ORIENTAR A CADA TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE MODO QUE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DEN CUENTA DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS SEÑALADOS EN LOS CONVENIOS DE DESEMPEÑO 2014.....	4
2.3	ETAPA 3: SER APOYO TÉCNICO DE CONSULTA PARA LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUNEROS DURANTE EL PROCESO DE CONFECCIÓN DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE CADA OBJETIVO COMPROMETIDO.	5
2.4	ETAPA 4: REVISIÓN DE CARPETAS FINALES POR ÁREA Y OBJETIVOS COMPROMETIDOS POR TODOS LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS.	5
3	RESUMEN DE HORAS UTILIZADAS	7
4	ANEXOS	8
4.1	PRINCIPALES OBSERVACIONES REALIZADAS A CADA TRIBUNAL	8

1 INTRODUCCIÓN

El informe presentado a continuación, corresponde al cuarto reporte del acompañamiento realizado a los Tribunales Tributarios y Aduaneros, en el marco del convenio de metas de desempeño, resultados y calidad de los servicios prestados del año 2014, y contiene el detalle de la revisión de las carpetas finales de cada Tribunal, que de acuerdo a lo establecido en el acuerdo complementario, considera las siguientes etapas:

- **Etapas 1:** Apoyo metodológico a los Tribunales Tributarios y Aduaneros, en el logro de los objetivos comprometidos en los convenios de desempeño 2014.
- **Etapas 2:** Orientar a cada Tribunal Tributario y Aduanero de modo que los medios de verificación den cuenta de los requisitos técnicos señalados en el convenio de desempeño 2014.
- **Etapas 3:** Ser apoyo técnico de consulta para los Tribunales Tributarios y Aduaneros, durante el proceso de confección de los medios de verificación de cada objetivo comprometido.
- **Etapas 4:** Revisión de carpetas finales por área y objetivos comprometidos por todos los Tribunales Tributarios y Aduaneros.

A continuación, se reportan las horas desarrolladas en las áreas de Usuarios, Personas y Planificación y Desarrollo, que en total suman **85** horas de trabajo, correspondiente al **20%** del total de horas contratadas en esta asesoría. Con esto se completan las **423** horas del contrato.

2 REPORTE DE HORAS POR ETAPAS

2.1 ETAPA 1: APOYO METODOLÓGICO A LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS, EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS COMPROMETIDOS EN LOS CONVENIOS DE DESEMPEÑO 2014.

(1) Vinculación de informes con requisitos y objetivos.

Durante en proceso de revisión de los documentos de los Tribunales, se acompañó a los Tribunales en la incorporación de las observaciones realizadas en busca del logro de cada uno de los objetivos y requisitos técnicos establecidos en el convenio.

Para estas tareas, se destinaron **9 horas**, en las que se revisó la vinculación de la información disponible en cada informe con lo solicitado por cada objetivo, apoyando a los Tribunales en la elaboración y ajustes de los documentos, resguardando que éstos incorporen los ajustes necesarios de acuerdo a los requisitos técnicos del convenio.

En este aspecto, una de las principales actividades asociadas a esta etapa, fue la vinculación que se realizó en el diseño del Sistema de Información para la Gestión (SIG), establecido en el objetivo 3 del área de Planificación y Desarrollo, con el nuevo convenio de metas establecido para el año 2015 y con los indicadores definidos en la etapa de diseño, en el objetivo 3 del área de Usuarios.

Es importante mencionar, que dependiendo de las temáticas hubo Tribunales que requirieron mayor apoyo que otros, especialmente los Tribunales en cuarta Fase quienes tienen menos experiencia en la elaboración de estos documentos y quienes fueron los que presentaron más dudas a la hora de elaborar y enviar los informes. En el anexo número 4 de este informe se adjuntan las observaciones realizadas a cada Tribunal respecto a la revisión de los documentos y medios de verificación enviados en las dos instancias de revisión realizadas por ClioDinámica.

2.2 ETAPA 2: ORIENTAR A CADA TRIBUNAL TRIBUTARIO Y ADUANERO DE MODO QUE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DEN CUENTA DE LOS REQUISITOS TÉCNICOS SEÑALADOS EN LOS CONVENIOS DE DESEMPEÑO 2014.

(2) Revisión de medios de verificación, reportes, instrumentos de recolección y sistematización de la información.

La segunda etapa establecida en el acuerdo, tiene relación con la orientación proporcionada a cada Tribunal, en la elaboración de los medios de verificación asociados a la implementación del Modelo de Atención de Usuarios, Plan Anual de Capacitación y Sistema de Información para la Gestión del año 2014.

Para ello, cada Tribunal junto con el envío de documentos, adjuntó sus respectivos medios de verificación para ser revisados por ClioDinámica. En el proceso de revisión, se consideró el desarrollo de dos etapas continuas de revisión e incorporación por parte de los Tribunales de las observaciones planteadas por el equipo consultor. En este aspecto, surgieron observaciones,

detalladas en el anexo 4 de este informe, a los registros proporcionados por los Tribunales y que fueron incorporados como parte de los Check List entregados por el equipo consultor para que cada Tribunal se encargara de revisar e incorporar las observaciones planteadas a sus medios de verificación. En esta etapa, se enfatizó en la necesidad de enviar toda la documentación asociada a los medios de verificación definidos, tales como reportes, instrumentos de recolección y sistematización de la información, actas y documentos similares, con el objeto de justificar la implementación de cada área.

Este proceso de orientación y apoyo, requirió de **12 horas**.

2.3 ETAPA 3: SER APOYO TÉCNICO DE CONSULTA PARA LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUNEROS DURANTE EL PROCESO DE CONFECCIÓN DE LOS MEDIOS DE VERIFICACIÓN DE CADA OBJETIVO COMPROMETIDO.

(3) Resolución de consultas presentadas por los Tribunales

Durante este último periodo, en que se han recepcionado y revisado las carpetas finales de cada Tribunal, han surgido consultas respecto a la elaboración de los documentos, medios de verificación, reportes y a la vinculación de éstos con los requisitos técnicos establecidos en el convenio de metas. En este sentido, se ha mantenido contacto con los Tribunales vía correo electrónico y teléfono, específicamente con los Jueces de cada Región, en las que se han resuelto las dudas asociadas a cada documento con el objeto de entregar apoyo técnico en el cumplimiento de cada objetivo comprometido.

Las principales dudas y consultas recibidas, respecto a la elaboración de los medios de verificación, se presentaron en el área de Usuarios y Planificación y Desarrollo, y tienen directa relación a las observaciones realizadas por el equipo consultor y que se encuentran detalladas en el anexo 4 del presente informe.

Además, se han visitado algunos Tribunales de la Región Metropolitana para apoyar en la resolución de consultas e incorporación de cada una de las observaciones realizadas por ClioDinámica a los documentos.

De esta forma, se han requerido de **9 horas** para la resolución de las consultas que han presentado los Tribunales durante los meses de diciembre y enero.

2.4 ETAPA 4: REVISIÓN DE CARPETAS FINALES POR ÁREA Y OBJETIVOS COMPROMETIDOS POR TODOS LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS Y ADUANEROS.

Respecto a la etapa 4 establecida en el acuerdo complementario con la Unidad Administradora, se trabajó en dos fases de revisión de las carpetas finales por área y objetivos comprometidos por los Tribunales Tributarios y Aduaneros.

(4) Primera revisión

Durante la primera etapa de revisión, realizada durante la semana comprendida entre los días 15 y 19 de diciembre, se examinaron los documentos asociados a las áreas de Usuarios, Personas y Planificación y Desarrollo en donde el equipo consultor analizó la concordancia de la información enviada, con los objetivos y requisitos técnicos establecidos en los convenios de metas. Para ello, se elaboró un Check List que detalla observaciones asociadas a cada uno de los informes de cada Tribunal. Este Check List, se les hizo llegar el día 19 de diciembre. De esta forma, el primer proceso de revisión requirió de **29 horas**, de las cuales **12 horas corresponden al área de Usuarios, 6 horas al área de Personas y 11 horas al área de Planificación y Desarrollo.**

(5) Segunda Revisión

De manera similar, el día 2 de enero se recibió nuevamente los documentos en donde cada Tribunal incorporó las observaciones realizadas en la primera etapa de revisión, las que fueron revisadas en esta segunda etapa. Se elaboró un segundo Check List con comentarios y consejos relacionados al cumplimiento de los requisitos técnicos.

En este último proceso de revisión de documentos, se requirió de **27 horas**, de las cuales **11 horas** fueron utilizadas en el área de **Usuarios, 6 horas** en el área de **Personas y 10 horas** en el área de **Planificación y Desarrollo.**

Es importante mencionar, que el Tribunal de la Región de O'Higgins presentó dificultades para elaborar los informes y hacerlos llegar en los plazos establecidos, es por eso que se solicitó aplazar el envío de informes para el segundo proceso de revisión, en donde se acordó enviar el día 17 de enero los documentos para ser revisados por ClioDinámica y devolver las observaciones al TTA el día 19 de enero, permitiendo enviar los documentos finales a la Unidad administradora el día 22 de enero.

A continuación, se presenta el resumen de horas utilizadas en cada etapa y por cada Tribunal, de las cuales, tal como fue mencionado anteriormente, totalizan **85 horas** que representan el 20% de las horas disponibles por contrato.

En el anexo número 4 del documento, se exponen las principales observaciones realizadas a cada Tribunal en los dos procesos de revisión de documentos realizados por ClioDinámica.

3 RESUMEN DE HORAS UTILIZADAS

Tabla 1: Resumen total de horas utilizadas por Tribunal Tributario y Aduanero.

ACTIVIDADES		HRS	Arica	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Maule	Araucanía	Magallanes	Bío Bío	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Primero RM	Segundo RM	Tercero RM	Cuarto RM	O'Higgins	Valparaíso	
ETAPA 1	(1) Vinculación de informes con requisitos y objetivos.	9	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	
	Total Etapa 1	9	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	
ETAPA 2	(2) Revisión de medios de verificación, reportes, instrumentos de recolección y sistematización de la información.	12	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	
	Total Etapa 2	12	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	
ETAPA 3	(3) Resolución de consultas presentadas por los Tribunales	9	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	
	Total Etapa 3	8	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	
ETAPA 4	(4) Primera revisión área usuarios	12	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	0,67	
	(4) Primera revisión área personas	6	-	-	-	-	-	-	-	-	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	0,60	
	(4) Primera revisión área planificación y desarrollo	11	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	
	(5) Segunda revisión área usuarios	11	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	0,65	-	0,65
	(5) Segunda revisión área personas	6	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35	-	0,35
	(5) Segunda revisión área planificación y desarrollo	10	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	0,59	-	0,59
	Total Etapa 4	56	2,87	2,87	2,87	2,87	2,87	2,87	2,87	2,87	2,87	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	3,47	1,88	3,47
TOTAL HORAS	85	4,53	4,53	4,53	4,53	4,53	4,53	4,53	4,53	4,53	5,13	5,13	5,13	5,13	5,13	5,13	5,13	5,13	3,54	5,13	

Fuente: Elaboración ClíoDinámica

4 ANEXOS

4.1 PRINCIPALES OBSERVACIONES REALIZADAS A CADA TRIBUNAL

TRIBUNAL	PRINCIPALES OBSERVACIONES REALIZADAS
Arica y Parinacota	<p>Las principales observaciones realizadas al Tribunal de la Región de Arica tienen relación con el área de Usuarios, particularmente con la metodología en base a la cual se realiza la interacción con los usuarios. Además, se comentó acerca de la descripción de los mecanismos e instrumentos de sistematización y recolección de la información para que éstos pudiesen formularse de manera descriptiva y no de forma tan general.</p> <p>Respecto a las otras áreas, se observó una buena vinculación con los objetivos, de todas formas se dio énfasis constantemente en la necesidad de poder incorporar los medios y reportes que permitan justificar en el área de Usuarios: la implementación del Modelo de Atención de Usuarios; en el área de Personas: el Plan Anual de Capacitación; y para el área de Planificación y Desarrollo: el Sistema de Información para la Gestión (SIG).</p>
Tarapacá	<p>Respecto a las observaciones realizadas al Tribunal de la Región de Tarapacá, se destaca el hecho de que no se sistematizaron los resultados de las opiniones de los usuarios dado que la medición del índice de satisfacción de usuarios cuenta con la excepción de que bajo un cierto número de encuestas no se efectúa medición.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, se informó al Tribunal la necesidad de que a pesar de no medir el indicador, se debe incluir dentro de la implementación del Modelo de Atención de Usuarios de este año, la sistematización de las encuestas aplicadas dada la importancia de conocer la percepción de los usuarios y dado que es un requisito que se encuentra presente en el convenio, específicamente en el objetivo 1 de la etapa de diagnóstico del área de Usuarios.</p>
Antofagasta	<p>En la revisión de los documentos e informes del Tribunal de la Región de Antofagasta, si bien no se detectaron observaciones importantes, surgieron aspectos necesarios a incorporar respecto al área de Usuarios, específicamente a cómo se formuló el proceso de tipificación de usuarios, el funcionamiento de los canales de atención y la elaboración de programa de trabajo para la implementación, observaciones que fueron consideradas en su totalidad por el Tribunal.</p>
Atacama	<p>Respecto a la revisión de los documentos del Tribunal de la Región de Atacama se observó y aconsejó al Tribunal poder fortalecer detalles para mejorar la formulación de los documentos, principalmente en la definición de los mecanismos e instrumentos de sistematización y recolección de la información en los indicadores de usuarios y en los indicadores del área de Planificación y Desarrollo para cumplir a cabalidad con los requisitos técnicos establecidos en el objetivo 3 del área de Usuarios y el objetivo 3 del área Planificación y Desarrollo.</p>

<p>Coquimbo</p>	<p>Respecto al Tribunal de la Región de Coquimbo, se detectó la necesidad de poder vincular los indicadores del área de Usuarios al área de Planificación y Desarrollo, se identificó que un indicador definido en el objetivo 3 del área de Usuarios no se incluyó en el área de Planificación y Desarrollo, en este sentido, se apoyó al Tribunal en la inclusión de dicho indicador en todos los documentos relacionados a estas áreas.</p> <p>Por otro lado, en el área de Planificación y Desarrollo se identifican 5 manuales de procedimientos relevantes de los cuales sólo se adjuntan 4 por lo que se comentó poder incorporar el faltante.</p> <p>Finalmente, en el área de Usuarios, se aconsejó poder fortalecer la descripción de los procedimientos, registros e instrumentos de recepción, tipificación, derivación y respuesta a solicitudes ciudadanas, dado a que como estaban formulados sólo se abordaba la recepción de consultas y los registros asociados.</p>
<p>Maule</p>	<p>Las observaciones que se hicieron llegar producto de la revisión de los documentos del Tribunal de la Región del Maule, tienen que ver, principalmente con el área de Usuarios y el área de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Respecto al área de Usuarios, las observaciones se refieren a la necesidad de poder profundizar en la descripción de los mecanismos e instrumentos de sistematización y recolección de la información para la medición de los indicadores. Además, se detectó que el análisis de los espacios, canales e indicadores medidos tendía a ser más descriptivo del proceso y no a establecer un análisis de los resultados obtenidos, por lo que se aconsejó ajustar la redacción desde este punto.</p> <p>Respecto al área de Planificación y Desarrollo, se identificó la existencia de 5 procesos como parte de la cadena de valor, de los cuales sólo se adjuntan 4 manuales de procedimientos, dejando fuera el manual de Planificación, Control de Gestión y Metas, por lo que se observó al Tribunal poder incorporarlo dado que forma parte de los procesos estratégicos que apoyan la gestión de los procesos principales del Tribunal.</p> <p>Además, se detectó que no se abordaron los requisitos asociados a los compromisos que debe tomar el Tribunal para la implementación de las posibles mejoras identificadas a los modelos definidos, en donde se advirtió al Tribunal poder incorporar para cumplir con todos los aspectos establecidos en el convenio.</p>

<p>Araucanía</p>	<p>Los documentos enviados por el Tribunal de la Región de la Araucanía en el área de Usuarios, no incorporaban la sistematización de las encuestas aplicadas, que permitieran justificar el análisis de los resultados obtenidos en materia de usuarios, por ello se solicitó al Tribunal que se pudiese incorporar al informe la sistematización de la encuesta y el análisis respectivo de la misma, tal como lo especifica el requisito técnico correspondiente al objetivo 1 de Usuarios.</p> <p>Por otro lado, el objetivo 2 del área de Usuarios, establece la necesidad de que el Juez del Tribunal apruebe el modelo de atención de usuarios, situación que no ocurrió y por tanto se observó en el Check List enviado al TTA.</p> <p>Finalmente, en la etapa de diseño de indicadores del área de Usuarios se solicitó la incorporación de un indicador que abordara el tiempo de tramitación de causas, dado a que el convenio especifica 4 tópicos que deben abordar los indicadores definidos, de los cuales el Tribunal sólo consideró 3.</p> <p>Finalmente, respecto al área de Planificación y Desarrollo, no se establecieron las metas de aquellos indicadores que si deben cumplir con cierto estándar, por lo que también fue observado dentro del Check List enviado.</p>
<p>Magallanes</p>	<p>Las observaciones realizadas a los documentos del Tribunal de la Región de Magallanes no presentaban grandes ajustes dado que a nivel general los documentos se encontraban bien formulados. De todas formas, se solicitó poder incorporar la sistematización de la encuesta para conocer la percepción de los usuarios que atiende el Tribunal, de acuerdo a lo establecido en los requisitos técnicos del Objetivo 1 del área de Usuarios.</p> <p>Además, se aconsejó fortalecer el análisis de los resultados de los indicadores medidos en el área de Planificación y Desarrollo, dado que como estaba planteado se consideraba era una descripción más que un análisis propiamente tal.</p>
<p>Biobío</p>	<p>Respecto a los comentarios realizados en el Check List enviado al Tribunal de la Región del Biobío, en el área de Usuarios se aconsejó profundizar acerca de la interacción del Tribunal con los usuarios en cada uno de los canales o espacios de atención definidos. Además, se propuso ajustar el programa para implementar el Modelo de Atención de Usuarios diseñado este año, ya que debe considerar el periodo 2015.</p> <p>Por otro lado, se mencionó en ambos procesos de revisión la importancia de incorporar todos los medios de verificación y documentos que den cuenta de la implementación de cada uno de los modelos diseñados.</p> <p>Finalmente, dado que no surgieron brechas ni propuestas de mejoras a la implementación del Modelo de Atención de Usuarios, se aconsejó justificar por qué no se incorporó dicho análisis debido a que estas mejoras se solicitan en el convenio de metas, específicamente en el objetivo 5 de la etapa de evaluación y mejora.</p>

<p>Los Ríos</p>	<p>Respecto a la revisión de los documentos del Tribunal de la Región de los Ríos, específicamente aquellos asociados el área de Usuarios y Planificación y Desarrollo, se observó el análisis realizado al resultado obtenido de la medición de los indicadores y a los medios de verificación que no fueron adjuntos, y que dado los requerimientos del convenio, en el objetivo 4 de Usuarios y en el objetivo 4 de Planificación y Desarrollo, deben ser considerados.</p> <p>Por otro lado, se detectó que los requisitos técnicos solicitan identificar a partir de las brechas detectadas, las recomendaciones de mejoras al Modelo de Atención de Usuarios, en este aspecto se aconsejó poder completar las tablas adjuntas para cumplir a cabalidad con el convenio, en caso de considerar que no existen recomendaciones se comentó la importancia de detallar en el documento la justificación de por qué se cree no existen brechas dado que el convenio solicita identificar mejoras en el objetivo 5 de la etapa de evaluación.</p>
<p>Los Lagos</p>	<p>Respecto a las observaciones formuladas para el Tribunal de la Región de Los Lagos, se detectó la necesidad de incorporar al documento un acta de aprobación del Juez, en el que se acredita la aprobación del Modelo de Atención de Usuarios diseñado.</p> <p>Además, se recomendó poder profundizar en el análisis del funcionamiento de cada espacio y canal de atención.</p> <p>Respecto al área de Personas, dado que se identificaron ajustes al PAC inicialmente programado, se retroalimentó al Tribunal respecto a la necesidad de adjuntar el acta que dé cuenta de la justificación de dichos ajustes.</p> <p>Finalmente, se solicitó la incorporación del proceso de Planificación, Control de Gestión y Metas, dado que se identificó en el Objetivo 2 del área de Planificación y Desarrollo, la definición de 5 procesos como parte de la cadena de valor del Tribunal, de los cuales sólo se hace referencia a 4 de ellos.</p>
<p>Aysén</p>	<p>Dentro de las principales observaciones realizadas al Tribunal de la Región de Aysén, se encuentran las siguientes:</p> <p>Los requisitos técnicos del Objetivo 2 del área de Usuarios, se refieren a la incorporación de flujos de procesos asociados a la Tramitación de Causas y a la Atención de Usuarios. En este aspecto y a partir de la revisión efectuada, dichos flujos no se encontraron en los documentos razón por la cual se comentó al Tribunal la importancia de adjuntarlos.</p> <p>El Modelo de Atención de Usuarios requiere de un documento que apruebe el modelo diseñado y que no fue incorporado, por ello se aconsejó adjuntar un acta firmada por el Juez en el que se acredite la aprobación del modelo.</p> <p>En el área de Planificación y Desarrollo, no se recibieron los reportes y medios de verificación que dan cuenta de la implementación del SIG y de la medición de los indicadores, por lo cual se aconsejó su incorporación.</p> <p>Respecto al área de Personas, dado que se identificaron ajustes al PAC inicialmente programado, se retroalimentó al Tribunal la necesidad de adjuntar el acta que dé cuenta de la justificación de dichos ajustes.</p>

<p>Valparaíso</p>	<p>Respecto a la documentación recibida desde el Tribunal de la Región de Valparaíso, en el área de Usuarios se detectó la necesidad de incorporar al documento, un acta de aprobación del Juez en el que se acredita la aprobación del Modelo de Atención de Usuarios diseñado.</p> <p>Además, se dio importante énfasis que el Tribunal cuente con los registros de operación y reportes, de forma de justificar y soportar la implementación de todos los documentos diseñados en el periodo anterior.</p> <p>En el área de Personas, no se recepcionó el Plan Plurianual de Capacitación, que dada la observación del Tribunal a la fecha de revisión de los informes por parte de ClioDinámica, éste documento se encontraba en desarrollo.</p> <p>Finalmente, para el área de Planificación y Desarrollo, los objetivos estratégicos del Tribunal, definidos en el Objetivo 1, no son los mismos que se identifican en el SIG por lo que se aconsejó poder vincular lo definido en ambos documentos.</p>
<p>O'Higgins</p>	<p>Respecto a la documentación recibida desde el Tribunal de la Región de O'Higgins, es importante mencionar que hasta la fecha establecida para el envío de la documentación por parte del Tribunal sólo se ha realizado una revisión, dado que no se han recepcionado los informes con las observaciones hechas en el primer proceso.</p> <p>En este aspecto, las principales observaciones realizadas el día 26 de diciembre a los documentos, fueron las siguientes:</p> <p>En el área de Usuarios no se elaboró un programa de implementación del modelo para el próximo periodo ni tampoco se adjuntó un acta o documento que diese cuenta de la aprobación del modelo por parte del Juez del Tribunal, por lo que se aconsejó poder incorporar para cumplir con los requisitos asociados al objetivo 2 de la etapa de diseño.</p> <p>Por otro lado, también en el área de Usuarios, no se recepcionó el documento que da respuesta al objetivo 4 que guarda relación con la implementación del Modelo de Atención de Usuarios, por lo que no se han podido verificar los reportes, instrumentos y medios mediante los cuales se implementa el modelo y se miden los indicadores.</p> <p>Respecto al área de Personas, se identificó que el Plan Plurianual de capacitación, corresponde al diseñado en el año 2014 pero a implementar durante el periodo 2015 - 2016. El documento que recibimos corresponde al Plan Plurianual 2014 - 2015, en este sentido se observó al Tribunal que se debe tener presente que el diseño del PAC resulta de la priorización de actividades de Plan Plurianual de Capacitación 2015 – 2016.</p> <p>Finalmente, respecto al área de Planificación y Desarrollo, se solicitó la incorporación de los manuales de Planificación, Control de Gestión y Metas, Tramitación de Causas Tributarias y Aduaneras y Ayuda, y Orientación al Usuario, dado que se observó que dentro de la cadena de valor expuesta en los manuales de procedimientos adjuntos se identifican cinco procesos, de los cuales sólo adjuntan dos manuales.</p> <p>Con respecto a la segunda revisión realizada a los documentos del Tribunal de la Región de O'Higgins, surgió la necesidad de aplazar la segunda entrega de documentos. En este aspecto, el Tribunal comprometió enviar los informes el día sábado 17 de enero, para que ClioDinámica retroalimentara con observaciones el día 19 de enero y así el Tribunal pudiera enviar, antes del día 22, los CD con todos los informes y documentos revisados.</p>

<p>1° RM</p>	<p>Respecto a la revisión de los informes enviados por el Primer Tribunal de la Región Metropolitana, se retroalimentó en el área de Usuarios identificando la necesidad de que el Tribunal realice el análisis del diagnóstico de usuarios en base a la sistematización de las encuestas del año 2013 y no a las del 2014.</p> <p>Además, la elaboración del programa para la implementación del Modelo de Atención de Usuarios se realizó considerando el año 2014, ante esto se planteó que dicho programa, diseñado este año, debiese ser implementado en el año 2015 por lo que el programa debería considerar ese periodo</p> <p>Respecto al área de Personas, el Tribunal no envió el informe que da cuenta de la ejecución del Programa Anual de Capacitación, en este sentido se comentó al Tribunal la importancia de poder contar con este documento para cumplir con el convenio de metas 2014.</p>
<p>2° RM</p>	<p>Respecto a la revisión de los informes enviados por el Segundo Tribunal de la Región Metropolitana, se retroalimentó en el área de Usuarios identificando la necesidad de que el Tribunal realice el análisis del diagnóstico de usuarios en base a la sistematización de las encuestas del año 2013 y no a las del 2014.</p> <p>Además, la elaboración del programa para la implementación del Modelo de Atención de Usuarios se realizó considerando el año 2014, ante esto se planteó que dicho programa, diseñado este año, debiese ser implementado en el año 2015 por lo que el programa debería considerar ese periodo.</p>
<p>3° RM</p>	<p>En la revisión de los documentos enviados por el Tercer Tribunal de la Región Metropolitana, se retroalimentó en el área de Usuarios, identificando la necesidad de que el Tribunal realice el análisis del diagnóstico de usuarios en base a la sistematización de las encuestas del año 2013 y no a las del 2014.</p> <p>Además, la elaboración del programa para la implementación del Modelo de Atención de Usuarios se realizó considerando el año 2014, ante esto se planteó que dicho programa, diseñado este año, debiese ser implementado en el año 2015 por lo que el programa debería considerar ese periodo.</p> <p>Respecto al área de Personas, se logró identificar que la herramienta bajo la cual se priorizaron las actividades de capacitación para el año 2015 no daba respuesta a los requisitos técnicos, en donde se establecía debía ser por impacto y costo, en este sentido se hizo llegar la herramienta estándar diseñada para definir el Plan Anual de Capacitación para el periodo 2015. Finalmente, respecto al área de Planificación y Desarrollo se detectó que no existía vinculación entre los indicadores diseñados en el área de Usuarios con los diseñados en el área de Planificación y Desarrollo, específicamente en el diseño del SIG.</p>
<p>4° RM</p>	<p>En la revisión de los documentos enviados por el Cuarto TTA de la Región Metropolitana se retroalimentó en el área de Usuarios identificando la necesidad de que el Tribunal realice el análisis del diagnóstico de Usuarios en base a la sistematización de las encuestas del año 2013 y no a las del 2014.</p> <p>Además, la elaboración del programa para la implementación del Modelo de Atención de Usuarios se realizó considerando el año 2014, ante esto se planteó que dicho programa, diseñado este año, debiese ser implementado en el año 2015 por lo que el programa debería considerar ese periodo.</p> <p>Finalmente, respecto al área de Planificación y Desarrollo se detectó que no existía vinculación entre los indicadores diseñados en el área de Usuarios con los diseñados en el área de Planificación y Desarrollo.</p>