

En Santiago, a 22 de diciembre de 2008, entre doña Pamela Cuzmar Poblete, Tesorera General de la República, y don Luis Fernando Salinas Pino, Director Regional Tesorero del Maule, se ha acordado el siguiente Convenio de Desempeño:

CONVENIO DE DESEMPEÑO

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	LUIS FERNANDO SALINAS PINO
Cargo	DIRECTOR REGIONAL TESORERO REGION MAULE
Institución	TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA
Dependencia directa del cargo:	TESORERO GENERAL
Período de desempeño del cargo:	22-09-2008 al 22-09-2011

Fechas de evaluación del presente convenio	
Primera Evaluación.	Septiembre 2009
Segunda Evaluación	Septiembre 2010
Tercera Evaluación	Septiembre 2011
Evaluación Final	Octubre 2011

II. CONVENIO DE DESEMPEÑO DEL DIRECTIVO

En esta sección se deberán consignar los compromisos que suscribe el directivo con su superior durante su periodo de gestión. Deben ser especificadas las metas por año de gestión.

22.de septiembre de 2008 a 22 de septiembre de 2009

META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional					
Ponderación: 25%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
	Planificar el proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de las contribuciones y otros impuestos fiscales, en la región a su cargo; administrando eficientemente los recursos asociados a dicho proceso, tanto humanos como presupuestarios.	15%	Plan de Cobranza Operativo Regional. % de cumplimiento de la utilización de los recursos tanto humanos como presupuestarios de acuerdo al plan operativo (Meta 90%)	Oficio que incluya el Plan de Cobranza Operativo Regional. Oficio que incluya Informe de cumplimiento	La situación actual se mantiene.
	Gestionar y controlar la completitud del proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de las contribuciones y otros impuestos fiscales, en la región a su cargo, realizando el seguimiento de las acciones de cobranza, velando por la oportunidad	10%	% de cumplimiento del Plan de Cobranza Operativo Regional (Meta90%) % cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de cobro, dada una muestra de análisis.(Meta	Oficio que incluya Informe de cumplimiento. Oficio que incluya informe de Auditoria ó informe de la División de Cobranza y Quiebras.	La situación actual se mantiene.

META 4: Velar por la entrega de un servicio de calidad a los contribuyentes de la región a su cargo.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Asegurar la oportunidad y efectividad de la Atención de acuerdo a lo requerido por el contribuyente.	10%	% de cumplimiento en los tiempos definidos de atención (Meta 96%) ² % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo ³ v/s el total de solicitudes ó reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento.	
	Subtotal	10%			

META 5: Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de Resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Asegurar el conocimiento y correcta aplicación de la normativa vigente.	10%	% cumplimiento correcto de la normativa legal vigente, dada una muestra de análisis. (Meta 90% sobre la muestra)	Informe de cumplimiento de normativa vigente, emitidos por cada una de las Secciones a cargo de los procesos de negocio de manera central.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

META 6: Representar al Servicio en el desarrollo y mantención de las relaciones públicas en su ámbito jurisdiccional.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de Resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos

² Para la medición de este indicador, en cuanto a solicitudes se utilizarán las bases del Sicom u otra herramienta que lo reemplace. Para el caso de los Reclamos se utilizará el libro de reclamos ó similar.

³ Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

1	Fortalecer la comunicación, la información y la transparencia mediante la difusión de las políticas y avances logrados por la Tesorería, en medios de comunicación y en espacios de participación ciudadana. ⁴	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ⁵ (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
Subtotal		10%			

META 7: Fortalecer el desarrollo integral del Personal y de los Equipos de Trabajo.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de Resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer la comunicación, la información y los espacios de reflexión, de manera de motivar la participación de todos los funcionarios, velando por el bienestar del equipo.	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ⁶ (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
Subtotal		10%			

META 8: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.⁷					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Velar por el correcto uso de los recursos	10%	% de cumplimiento de la utilización	Documento dando cuenta de	La situación actual se mantiene.

⁴ Nota: Sobre la base de los lineamientos y programación definida por la Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención de Clientes.

⁵ Corresponde a todas las actividades definidas a realizar para el año en curso(Plan anual), pudiendo ser estas modificadas de acuerdo a los objetivos del Servicio.

⁶ Corresponde a todas las actividades definidas a realizar para el año en curso(Plan anual), pudiendo ser estas modificadas de acuerdo a los objetivos del Servicio.

⁷ Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

disponibles, optimizando de manera adecuada el uso de éstos.		de recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios de acuerdo a lo establecido en plan operativo ⁸ (Meta 90%)	la utilización de los recursos.	
Subtotal	10%			

22 de septiembre de 2009 a 22 de septiembre de 2010

META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional				
Ponderación: 20%				
Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
Planificar el proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de las contribuciones y otros impuestos fiscales, en la región a su cargo; administrando eficientemente los recursos asociados a dicho proceso, tanto humanos como presupuestarios.	10%	Plan de Cobranza Operativo Regional. % de cumplimiento de la utilización de los recursos tanto humanos como presupuestarios de acuerdo al plan operativo (Meta 90%)	Oficio que incluya el Plan de Cobranza Operativo Regional. Oficio que incluya Informe de cumplimiento	La situación actual se mantiene.
Gestionar y controlar la complejidad del proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de las contribuciones y otros impuestos fiscales, en la región a su cargo, realizando el seguimiento de las acciones de	10%	% de cumplimiento del Plan de Cobranza Operativo Regional (Meta90%) % cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de cobro, dada	Oficio que incluya Informe de cumplimiento. Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la División de Cobranza y Quiebras.	La situación actual se mantiene.

⁸ Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.

	cobranza, velando por la oportunidad de las acciones de cobro además de la eficiencia y eficacia requerida para la correcta ejecución del proceso.		una muestra de análisis.(Meta 90% sobre la muestra)		
	Subtotal	20%			

META 2 Gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades propias de los negocios de Recaudación, Egresos y Finanzas Públicas de la Tesorería Regional

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio, recaudación y egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.	10%	%cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de recaudación y egreso, dada una muestra de análisis(Meta 95% sobre la muestra).	Oficio que incluya informe de Auditoría o informe de la División de Operaciones. ⁹	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

META 3 Asegurar la integración funcional de las Tesorerías Provinciales de su dependencia, en concordancia con los objetivos del Servicio.

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio, recaudación, egreso y cobranza de las tesorerías provinciales a su cargo, velando por la implementación de las mejoras necesarias del proceso operativo.	10%	Informe mensual de operación en terreno con definiciones de mejora y plazos de ejecución de éstas.	Oficio que incluya informe de la Operación en terreno.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

⁹ Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

	cobranza, velando por la oportunidad de las acciones de cobro además de la eficiencia y eficacia requerida para la correcta ejecución del proceso.		una muestra de análisis.(Meta 90% sobre la muestra)		
	Subtotal	20%			

META 2 Gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades propias de los negocios de Recaudación, Egresos y Finanzas Públicas de la Tesorería Regional

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio, recaudación y egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.	10%	%cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de recaudación y egreso, dada una muestra de análisis(Meta 95% sobre la muestra).	Oficio que incluya informe de Auditoría o informe de la División de Operaciones. ⁹	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

META 3 Asegurar la integración funcional de las Tesorerías Provinciales de su dependencia, en concordancia con los objetivos del Servicio.

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio, recaudación, egreso y cobranza de las tesorerías provinciales a su cargo, velando por la implementación de las mejoras necesarias del proceso operativo.	10%	Informe mensual de operación en terreno con definiciones de mejora y plazos de ejecución de éstas.	Oficio que incluya informe de la Operación en terreno.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

⁹ Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

META 4: Velar por la entrega de un servicio de calidad a los contribuyentes de la región a su cargo.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Asegurar la oportunidad y efectividad de la Atención de acuerdo a lo requerido por el contribuyente.	10%	% de cumplimiento en los tiempos definidos de atención (Meta 100%) ¹⁰ % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo ¹¹ v/s el total de solicitudes ó reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento.	
	Subtotal	10%			

META 5: Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Asegurar el conocimiento y correcta aplicación de la normativa vigente.	10%	% cumplimiento correcto de la normativa legal vigente, dada una muestra de análisis. (Meta 90% sobre la muestra)	Informe de cumplimiento de normativa vigente emitidos por cada una de las Secciones a cargo de los procesos de negocio de manera central.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

META 6: Representar al Servicio en el desarrollo y mantención de las relaciones públicas en su ámbito jurisdiccional.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos

¹⁰ Para la medición de este indicador, en cuanto a solicitudes se utilizarán las bases del Sicom u otra herramienta que lo reemplace. Para el caso de los Reclamos se utilizará el libro de reclamos ó similar.

¹¹ Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

1	Fortalecer la comunicación, la información y la transparencia mediante la difusión de las políticas y avances logrados por la Tesorería, en medios de comunicación y en espacios de participación ciudadana. ¹²	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ¹³ (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

META 7: Fortalecer el desarrollo integral del Personal y de los Equipos de Trabajo.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer la comunicación, la información y los espacios de reflexión, de manera de motivar la participación de todos los funcionarios, velando por el bienestar del equipo.	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ¹⁴ (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

META 8: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.¹⁵					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Velar por el correcto uso de los recursos disponibles, optimizando de	10%	% de cumplimiento de la utilización de recursos humanos,	Documento dando cuenta de la utilización	La situación actual se mantiene.

¹² Nota: Sobre la base de los lineamientos y programación definida por la Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención de Clientes.

¹³ Corresponde a todas las actividades definidas a realizar para el año en curso(Plan anual), pudiendo ser estas modificadas de acuerdo a los objetivos del Servicio.

¹⁴ Corresponde a todas las actividades definidas a realizar para el año en curso(Plan anual), pudiendo ser estas modificadas de acuerdo a los objetivos del Servicio.

¹⁵ Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

	manera adecuada el uso de éstos.		tecnológicos y presupuestarios de acuerdo a lo establecido en plan operativo ¹⁶ (Meta 90%)	de los recursos.	
	Subtotal	10%			

META 9: 9: A definir una vez concluido el proceso de Planificación estratégica por la Dirección. ¹⁷					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	A definir una vez concluido el proceso de Planificación estratégica por la Dirección	10%			
		10%			

TERCER AÑO

META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional					
Ponderación: 20%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
	Planificar el proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de las contribuciones y otros impuestos fiscales, en la región a su cargo; administrando eficientemente los recursos asociados a dicho proceso, tanto humanos como presupuestarios.	15%	Plan de Cobranza Operativo Regional. % de cumplimiento de la utilización de los recursos tanto humanos como presupuestarios de acuerdo al plan operativo (Meta 90%)	Oficio que incluya el Plan de Cobranza Operativo Regional. Oficio que incluya Informe de cumplimiento	La situación actual se mantiene.
	Gestionar y controlar la completitud del proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de	10%	% de cumplimiento del Plan de Cobranza Operativo Regional (Meta90%)	Oficio que incluya Informe de cumplimiento. Oficio que incluya	La situación actual se mantiene.

¹⁶ Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.

¹⁷ Nota: Esta meta será definida una vez finalizado el proceso de Planificación Estratégica iniciado por la institución, definición y suscripción de la misma que a más tardar se verificará al 30 de abril de 2009.

las contribuciones y otros impuestos fiscales, en la región a su cargo, realizando el seguimiento de las acciones de cobranza, velando por la oportunidad de las acciones de cobro además de la eficiencia y eficacia requerida para la correcta ejecución del proceso.		% cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de cobro, dada una muestra de análisis.(Meta 90% sobre la muestra)	informe de Auditoría ó informe de la División de Cobranza y Quiebras.	
Subtotal	20%			

META 2 Gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades propias de los negocios de Recaudación, Egresos y Finanzas Públicas de la Tesorería Regional

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio, recaudación y egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.	10%	%cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de recaudación y egreso, dada una muestra de análisis(Meta 98% sobre la muestra).	Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la División de Operaciones. ¹⁸	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

META 3 Asegurar la integración funcional de las Tesorerías Provinciales de su dependencia, en concordancia con los objetivos del Servicio.

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio, recaudación,	10%	Informe mensual de operación en terreno con	Oficio que incluya informe de la Operación en terreno.	La situación actual se mantiene.

¹⁸ Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

	egreso y cobranza de las tesorerías provinciales a su cargo, velando por la implementación de las mejoras necesarias del proceso operativo.		definiciones de mejora y plazos de ejecución de éstas.		
	Subtotal	10%			

META 4: Velar por la entrega de un servicio de calidad a los contribuyentes de la región a su cargo.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Asegurar la oportunidad y efectividad de la Atención de acuerdo a lo requerido por el contribuyente.	10%	% de cumplimiento en los tiempos definidos de atención (Meta 100%) ¹⁹ % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo ²⁰ v/s el total de solicitudes o reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento.	
	Subtotal	10%			

META 5: Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Asegurar el conocimiento y correcta aplicación de la normativa vigente.	10%	% cumplimiento correcto de la normativa legal vigente, dada una muestra de análisis. (Meta 90% sobre la	Informe de cumplimiento de normativa vigente, emitidos por cada una de las Secciones a cargo de los	La situación actual se mantiene.

¹⁹ Para la medición de este indicador, en cuanto a solicitudes se utilizarán las bases del Sicom u otra herramienta que lo reemplace. Para el caso de los Reclamos se utilizará el libro de reclamos ó similar.

²⁰ Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

			muestra)	procesos de negocio de manera central.	
	Subtotal	10%			

META 6: Representar al Servicio en el desarrollo y mantención de las relaciones públicas en su ámbito jurisdiccional.

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer la comunicación, la información y la transparencia mediante la difusión de las políticas y avances logrados por la Tesorería, en medios de comunicación y en espacios de participación ciudadana. ²¹	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ²² (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

META 7: Fortalecer el desarrollo integral del Personal y de los Equipos de Trabajo.

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer la comunicación, la información y los espacios de reflexión, de manera de motivar la participación de todos los funcionarios, velando por el bienestar del equipo.	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ²³ (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

²¹ Nota: Sobre la base de los lineamientos y programación definida por la Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención de Clientes.

²² Corresponde a todas las actividades definidas a realizar para el año en curso(Plan anual), pudiendo ser estas modificadas de acuerdo a los objetivos del Servicio.

²³ Corresponde a todas las actividades definidas a realizar para el año en curso(Plan anual), pudiendo ser estas modificadas de acuerdo a los objetivos del Servicio.

META 8: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.²⁴					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Velar por el correcto uso de los recursos disponibles, optimizando de manera adecuada el uso de éstos.	10%	% de cumplimiento de la utilización de recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios de acuerdo a lo establecido en plan operativo ²⁵ (Meta 90%)	Documento dando cuenta de la utilización de los recursos.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

META 9: A definir una vez concluido el proceso de Planificación estratégica por la Dirección.²⁶					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	A definir una vez concluido el proceso de Planificación estratégica por la Dirección	10%			
	Subtotal	10%			

²⁴ Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

²⁵ Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.

²⁶ Nota: Esta meta será definida una vez finalizado el proceso de Planificación Estratégica iniciado por la institución, definición y suscripción de la misma que a más tardar se verificará al 30 de abril de 2009.

III. Apoyo del Superior

Indicar y describir los apoyos que el jefe del directivo involucrado en el presente convenio se compromete a brindar y que son considerados claves para el cumplimiento satisfactorio de los resultados a alcanzar.

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento satisfactorio de las metas comprometidas, se proporcionarán los recursos presupuestarios y humanos asociados al desarrollo de cada uno de los proyectos involucrados.

IV. Factores Externos

En la medida que sea relevante, indicar y describir los principales factores externos que eventualmente pueden afectar el cumplimiento del convenio de Desempeño y que se consideran previsibles.

Que se produzcan reformas legales que signifiquen modificar las actuales funciones y facultades del Servicio de Tesorerías, en consideración a los cuales se han definido las metas comprometidas.




LUIS FERNANDO SALINAS PINO
DIRECTOR REGIONAL TESORERO
REGION DEL MAULE

Santiago, 22 de diciembre de 2008.