



**OFICIO RES N° 57**

**ANT.** Oficios RES. N° 42 a 48 y 53 de 2008, de esta Tesorería General de la República.

**MAT.** Remite Resolución Exenta que modifica Convenios de Desempeño suscritos, conforme a lo dispuesto en los Arts. 61 y 62 de la Ley 19.882.

**SANTIAGO, 27 de octubre de 2008.**

**A : SRA. ROSSANA PEREZ FUENTES  
DIRECTORA NACIONAL SERVICIO CIVIL**

**DE : PAMELA CUZMAR POBLETE  
TESORERA GENERAL DE LA REPUBLICA**

Por este acto remito a UD. Resolución Exenta N° 3019 del 20.10.2008 que modifica el Convenio de Desempeño suscrito el 03 de Septiembre del 2008, por doña Pamela Alejandra Cuzmar Poblete, Tesorera General de la República y los Directores Regionales Tesoreros que se señalan a continuación:

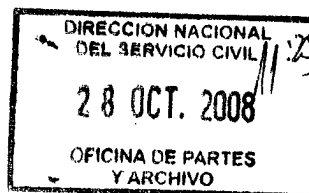
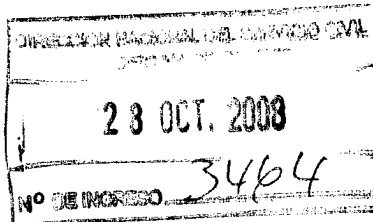
- Don Elías Laferte Montoya, Director Regional Tesorero de Arica y Parinacota, cuyo período abarca desde el 21 de julio de 2008 al 21 de julio de 2011.
- Don Héctor Andrade Calderón, Director Regional Tesorero de Antofagasta, cuyo período abarca desde el 21 de julio de 2008 al 21 de julio de 2011.
- Don Ricardo Correa Martínez, Director Regional Tesorero de Atacama, cuyo período abarca desde el 07 de julio de 2008 al 07 de julio de 2011.
- Don Washington Fernando Fuentes, Director Regional Tesorero Metropolitano, cuyo período abarca desde el 14 de julio de 2008 al 14 de julio de 2011.
- Don Julio César Ruedi Arretx, Director Regional Tesorero de Valparaíso, cuyo período abarca desde el 01 de julio de 2008 al 01 de julio de 2011.
- Doña Gabriela Andrea Merino Pérez, Directora Regional Tesorera de la Araucanía, cuyo período abarca desde el 01 de julio de 2008 al 01 de julio de 2011.
- Don Mario Aravena Bozo, Director Regional Tesorero de Los Ríos, cuyo período abarca desde el 01 de julio de 2008 al 01 de julio de 2011.

[www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl)

TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Gabinete

Teatinos 28, pisos 3, Santiago. Teléfono 6930567



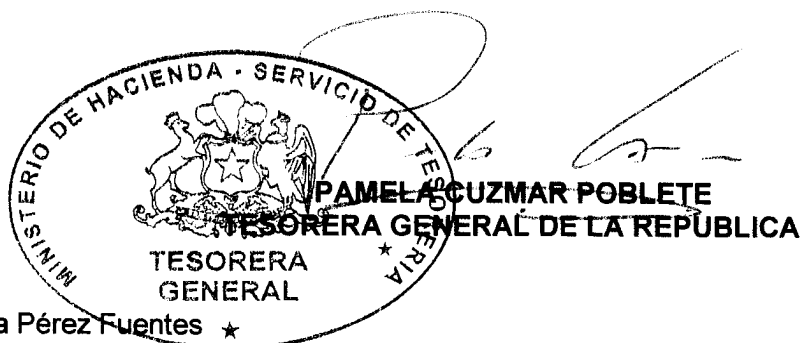


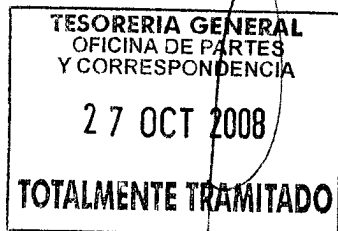
Cabe señalar que los referidos Convenios fueron formalizados por Resoluciones Exentas N° 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561 y 2562 de 2008, remitidas al Servicio Civil a través de los Oficios Res. señalados en el antecedente.

Saluda Atte. a Ud.

PCP/CMT/  
**Distribución:**

- Sra. Rossana Pérez Fuentes \*
- Archivo Tesorera General
- Archivo Gabinete





**REF.:** Aprueba Addendum que modifica Convenios de Desempeño 2008-2011, suscritos entre la Tesorera General de la República y Directores Regionales Tesoreros que se señalan.

### RESOLUCION EXENTA N° 3019

**SANTIAGO**, 20 de octubre de 2008.

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 61, 62 y 63 de la Ley 19.882, Resolución 520/96 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones, Resoluciones Exentas N° 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561 y 2562 de 2008 de la Tesorería General de la República, D. S. N° 1580 del 29 de diciembre de 2005 sobre Reglamento que Regula la Formulación y Funcionamiento de los Convenios de Desempeño para los Altos Directivos Públicos y D.S. N° 430 del 30 de abril de 2006 del Ministerio de Hacienda.

### CONSIDERANDO:

1. Los Convenios de Desempeño de Alta Dirección Pública del Jefe de la División Estudios y Desarrollo establecidos para el período 2008-2011, entre los Directores Regionales Tesoreros de Arica y Parinacota, Antofagasta, Atacama, Metropolitano, DE Valparaíso, la Araucanía y Los Ríos y la Tesorera General de la República y formalizados por Resoluciones Exentas N° 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561 y 2562 de 2008;
2. La necesidad de ajustar con exactitud los ponderadores de los objetivos de resultado contenidos en el Convenio de Desempeño del Alto Directivo señalado precedentemente a las normas contenidas en el Reglamento que regula la formulación y funcionamiento de los Convenios de Desempeño para los altos directivos públicos establecidos en el Párrafo 5° del Título VI de la Ley 19.882, establecido por D.S. N° 1580 de 2006 del Ministerio de Hacienda,

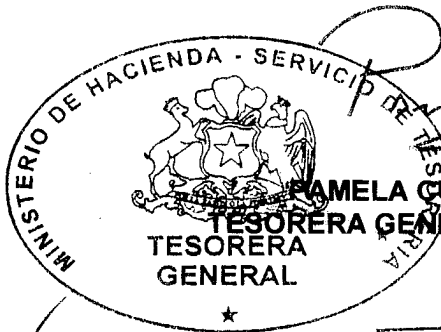
3. Que, para el cumplimiento de lo anterior resulta necesario modificar los citados Convenios de Desempeño, dicto la siguiente

### RESOLUCIÓN

1°. **APRUEBASE** los Addendum que modifican los Convenios de Desempeño suscritos entre doña **PAMELA ALEJANDRA CUZMAR POBLETE**, Tesorera General de la República y: don Elías Lafertte Montoya; Héctor Andrade Calderón, Ricardo Correa Martínez; Washington Fernando Fuentes, Julio César Ruedi Arretx; Gabriela Merino Pérez y don Mario Aravena Bozo, Directores Regionales Tesoreros de Arica y Parinacota; Antofagasta; Atacama; Metropolitano, Valparaíso, Araucanía y Los Ríos respectivamente, los que por este acto se incorporan como parte integrante de los referidos Convenio de Desempeño.

2°. Remítase copia de esta Resolución y de los respectivos Addendum a la Dirección Nacional del Servicio Civil, para su respectivo registro.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, REGISTRESE Y ARCHIVESE**

  
**PAMELA CUZMAR POBLETE**  
**TESORERA GENERAL DE LA REPUBLICA**

**PCP/CMT**  
**Distribución**

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Tesorera General de la República
- Jefe División Estudios y Desarrollo
- División Jurídica
- División de Personal
- Archivo Gabinete
- Archivo Oficina de Partes.

**TESORERÍA GENERAL DE LA REPUBLICA**  
**OFICINA DE PARTES**  
**CERTIFICO QUE ESTE DOCUMENTO**  
**ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

TESORERÍA GENERAL DE LA REPUBLICA POR OFICINA DE PARTES Y CORRESPONDENCIA  
**Gabinete**  
Teatinos 28, pisos 3, Santiago. Teléfono 6930567





## ADDENDUM DE CONVENIO DE DESEMPEÑO

### TESORERA GENERAL DE LA REPÚBLICA

#### CON

### DIRECTOR REGIONAL TESORERO DE ARICA Y PARINACOTA

En Santiago, 10 de octubre de 2008, entre doña Pamela Cuzmar Poblete, Tesorera General de la República, y don Elías Lafertte Montoya, Director Regional Tesorero de Arica y Parinacota, se ha acordado el siguiente Addendum al Convenio de Desempeño suscrito entre las partes con fecha 29 de agosto de 2008:

**PRIMERO:** Las partes precedentemente señaladas, suscribieron con fecha 29 de agosto de 2008, un Convenio de Desempeño, en cumplimiento de las normas contenidas en la Ley N° 19.882, Convenio que permitirá evaluar el resultado de la gestión del Director Regional Tesorero, durante el período 2008-2011.

**SEGUNDO:** Por el presente instrumento, las partes vienen de común acuerdo en modificar el referido Convenio en cuanto a algunos ponderadores de Metas que a continuación se detallarán, todo ello con el único objeto de dar acabado cumplimiento a lo establecido en el texto de la Ley N° 19.882:

1. Se reemplaza la Meta N° 1 para el Primer año, que es del siguiente tenor:

<b>META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional</b>					
<b>Ponderación: 30%</b>					
	<b>Objetivos de Resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
	Planificar el proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de las contribuciones y otros impuestos fiscales, en la región a su cargo.	10%	Plan de Cobranza Operativo Regional <sup>1</sup>	Oficio que incluya el Plan de Cobranza Operativo Regional.	La situación actual se mantiene.
	Gestionar la completitud del proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de las contribuciones y otros impuestos fiscales, en la región a su cargo.	10%	% de cumplimiento del Plan de Cobranza Operativo regional (Meta 100%)	Oficio que incluya Informe de cumplimiento	La situación actual se mantiene.
	Administrar eficientemente los recursos asociados a los procesos de Cobranza, tanto humanos como	5%	% de cumplimiento de la utilización de los recursos tanto humanos como	Oficio que incluya Informe de cumplimiento	La situación actual se mantiene.

<sup>1</sup> Nota: Elaborado de acuerdo a las instrucciones contenidas en la Circular Normativa N° 56 del año 2007.



GOBIERNO DE CHILE

EL COMISARIO GENERAL  
DE LA REPUBLICA

	presupuestarios de acuerdo a lo planificado y estipulado en plan operativo de cobranza.		presupuestarios de acuerdo al plan operativo (Meta 90%)		
	Realizar control y 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.	5%	% cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de cobro, dada una muestra de análisis.(Meta 90% sobre la muestra)	Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la División de Cobranza y Quiebras. <sup>2</sup>	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>30%</b>			

por la siguiente:

<b>META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional</b>					
<b>Ponderación: 30%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
	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.	20%	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 de las acciones de cobro además de la eficiencia y eficacia requerida para la correcta ejecución del proceso.	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 90% sobre la muestra)	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.
	<b>Subtotal</b>	<b>30%</b>			

<sup>2</sup> Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

2. Se reemplaza la Meta N° 1 para los años Segundo y Tercero, que es del siguiente tenor:

<b>META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional</b>					
<b>Ponderación: 25%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
	Planificar el proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de las contribuciones y otros impuestos fiscales, en la región a su cargo.	5%	Plan de Cobranza Operativo Regional <sup>3</sup>	Oficio que incluya el Plan de Cobranza Operativo Regional.	La situación actual se mantiene.
	Gestionar la completitud del proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de las contribuciones y otros impuestos fiscales, en la región a su cargo.	10%	% de cumplimiento del Plan de Cobranza Operativo regional (Meta 100%)	Oficio que incluya Informe de cumplimiento	La situación actual se mantiene.
	Administrar eficientemente los recursos asociados a los procesos de Cobranza, tanto humanos como presupuestarios de acuerdo a lo planificado y estipulado en plan operativo de cobranza.	5%	% de cumplimiento de la utilización de los recursos tanto humanos como presupuestarios de acuerdo al plan operativo (Meta 90%)	Oficio que incluya Informe de cumplimiento	La situación actual se mantiene.
	Realizar control y 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.	5%	% cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de cobro, dada una muestra de análisis. (Meta 95% sobre la muestra)	Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la División de Cobranza y Quiebras. <sup>4</sup>	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>25%</b>			

por la siguiente:

<b>META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional</b>					
<b>Ponderación: 20%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
	Planificar el proceso de cobranza tanto administrativa como judicial, de las contribuciones y otros impuestos fiscales, en	10%	Plan de Cobranza Operativo Regional. % de cumplimiento de la utilización de los recursos tanto	Oficio que incluya el Plan de Cobranza Operativo Regional. Oficio que	La situación actual se mantiene.

<sup>3</sup> Nota: Elaborado de acuerdo a las instrucciones contenidas en la Circular Normativa N° 56 del año 2007.

<sup>4</sup> Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

la región a su cargo; administrando eficientemente los recursos asociados a dicho proceso, tanto humanos como presupuestarios.		humanos como presupuestarios de acuerdo al plan operativo (Meta 90%)	incluya Informe de cumplimiento	
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 de las acciones de cobro además de la eficiencia y eficacia requerida para la correcta ejecución del proceso.	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 90% sobre la muestra)	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.
<b>Subtotal</b>	<b>20%</b>			

3. Se modifica encabezado de cada año, reemplazando expresiones: PRIMER AÑO, SEGUNDO AÑO Y TERCER AÑO, por 21 de julio de 2008 a 21 de julio de 2009; 21 de julio de 2009 a 21 de julio de 2010 y 21 de julio de 2010 a 21 de julio de 2011 respectivamente.
4. Se agrega Notas al pie N° 21 y 30 respecto de Meta N° 8 segundo y tercer año respectivamente.

**TERCERO:** Se deja constancia en el presente instrumento, que el Convenio que por este acto de modifica, se mantiene vigente en todo lo demás que no ha sido modificado, formando parte integrante del mismo, el addendum que las partes suscriben con esta fecha.

**CUARTO:** En consecuencia, el Convenio de Desempeño del directivo queda del siguiente tenor:



## CONVENIO DE DESEMPEÑO

### I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	<b>ELIAS LAFERTTE MONTOYA</b>
Cargo	<b>DIRECTOR REGIONAL TESORERO REGION ARICA Y PARINACOTA</b>
Institución	<b>TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA</b>
Dependencia directa del cargo:	<b>TESORERO GENERAL</b>
Período de desempeño del cargo:	<b>21-07-2008 al 21-07-2011</b>

Fechas de evaluación del presente convenio	
Primera Evaluación.	<b>Julio 2009</b>
Segunda Evaluación	<b>Julio 2010</b>
Tercera Evaluación	<b>Julio 2011</b>
Evaluación Final	<b>Julio 2011</b>

### II. CONVENIO DE DESEMPEÑO DEL DIRECTIVO

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

**21 de julio de 2008 a 21 de julio de 2009**

<b>META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional</b>					
<b>Ponderación: 30%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
	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.	<b>20%</b>	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,	<b>10%</b>	% de cumplimiento del Plan de Cobranza Operativo Regional (Meta90%)  % cumplimiento a la normativa legal	Oficio que incluya Informe de cumplimiento.  Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la	La situación actual se mantiene.

	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.		vigente asociada al proceso de cobro, dada una muestra de análisis.(Meta 90% sobre la muestra)	División de Cobranza y Quiebras.	
	<b>Subtotal</b>	<b>30%</b>			

**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: 20%**

	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.	20%	%cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de recaudación y egreso, dada una muestra de análisis(Meta 90% sobre la muestra).	Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la División de Operaciones. <sup>5</sup>	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>20%</b>			

**META 3: 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%) <sup>6</sup> % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo <sup>7</sup> v/s el total de solicitudes ó reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento.	
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 4: Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente.**

**Ponderación: 10%**

<sup>5</sup> Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

	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.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 5: 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. <sup>8</sup>	10%	% de actividades realizadas del total planificado. <sup>9</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 6: 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. <sup>10</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 7: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.<sup>11</sup>**

<sup>8</sup> Nota: Sobre la base de los lineamientos y programación definida por la Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención de Clientes.

<sup>9</sup> 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

<b>Ponderación: 10%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
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 <sup>12</sup> (Meta 90%)	Documento dando cuenta de la utilización de los recursos.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**21 de julio de 2009 a 21 de julio de 2010**

<b>META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional</b>					
<b>Ponderación: 20%</b>					
	<b>Objetivos de Resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
	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 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 de las acciones de cobro además de la eficiencia y eficacia requerida para la correcta ejecución del proceso.	10%	% de cumplimiento del Plan de Cobranza Operativo Regional (Meta 90%)  % cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de cobro, dada una muestra de análisis. (Meta 90% sobre la muestra)	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.
	<b>Subtotal</b>	<b>20%</b>			

<sup>12</sup> Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.

**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: 20%**

	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.	20%	% 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. <sup>13</sup>	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>20%</b>			

**META 3: 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%) <sup>14</sup> % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo <sup>15</sup> v/s el total de solicitudes ó reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento.	
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META4: 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	La situación actual se mantiene.

<sup>13</sup> Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

				manera central.	
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 5: 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. <sup>16</sup>	10%	% de actividades realizadas del total planificado. <sup>17</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 6: 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. <sup>18</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 7: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.<sup>19</sup>**

**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	Documento dando cuenta de la utilización de los recursos.	La situación actual se mantiene.

<sup>16</sup> Nota: Sobre la base de los lineamientos y programación definida por la Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención de Clientes.

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

			establecido en plan operativo <sup>20</sup> (Meta 90%)		
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 8: A definir una vez concluido el proceso de Planificación estratégica por la Dirección.</b> <sup>21</sup>					
<b>Ponderación: 10%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
1	A definir una vez concluido el proceso de Planificación estratégica por la Dirección	10%			
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

### 21 de julio de 2010 a 21 de julio de 2011

<b>META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional</b>					
<b>Ponderación: 20%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
	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 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 de las acciones de cobro además de la eficiencia y eficacia requerida para la correcta ejecución del proceso.	10%	% de cumplimiento del Plan de Cobranza Operativo Regional (Meta 90%)  % cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de cobro, dada una muestra de análisis. (Meta 90% sobre la muestra)	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.
	<b>Subtotal</b>	<b>20%</b>			

<sup>20</sup> Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.

<sup>21</sup> 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.

<b>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</b>					
<b>Ponderación: 20%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio, recaudación y egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.	20%	% 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. <sup>22</sup>	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>20%</b>			

<b>META 3: Velar por la entrega de un servicio de calidad a los contribuyentes de la región a su cargo.</b>					
<b>Ponderación: 10%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
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%) <sup>23</sup> % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo <sup>24</sup> v/s el total de solicitudes o reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento.	
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 4: Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente.</b>					
<b>Ponderación: 10%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
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	La situación actual se mantiene.

<sup>22</sup> Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

<sup>23</sup> 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.

<sup>24</sup> Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

				manera central.	
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 5: 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. <sup>25</sup>	10%	% de actividades realizadas del total planificado. <sup>26</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 6: 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. <sup>27</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 7: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.<sup>28</sup>**

**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	Documento dando cuenta de la utilización de los recursos.	La situación actual se mantiene.

<sup>25</sup> Nota: Sobre la base de los lineamientos y programación definida por la Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención de Clientes.

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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.

<sup>28</sup> Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.



			establecido en plan operativo <sup>29</sup> (Meta 90%)		
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 8:</b> A definir una vez concluido el proceso de Planificación estratégica por la Dirección. <sup>30</sup>					
<b>Ponderación: 10%</b>					
	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%			
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

### 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 previsible.

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.

  
**FRANCO CUZMAR POBLETE**  
 TESORERA GENERAL DE LA REPUBLICA  
**TESORERA GENERAL**  
 Santiago, 10 de octubre de 2008.

  
**ELIAS LAFFERTE MONTOYA**  
 DIRECTOR REGIONAL TESORERO  
 REGION ARICA Y PARINACOTA

<sup>29</sup> Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.

<sup>30</sup> 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.