



**OFICIO RES N° 25**

**ANT.** Oficios RES. N° 42 a 48, 53 y 57 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, 30 de abril de 2009.**

**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° 1683 del 29.04.2009 que modifica el Convenios 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:

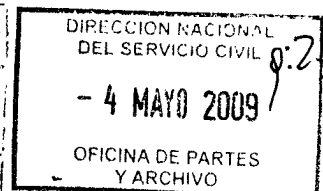
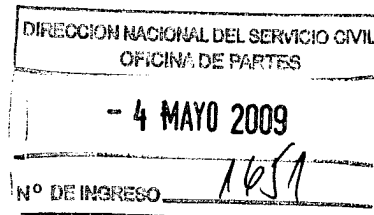
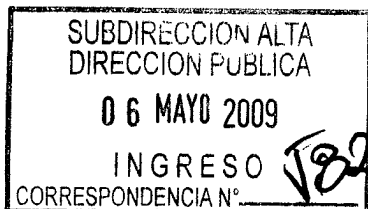
- Don Elías Laferte Montoya, Director Regional Tesorero de Arica y Parinacota, cuyo período abarca desde el 21 de julio de 2008 al 21 de julio de 2011.
- Don Héctor Andrade Calderón, Director Regional Tesorero de Antofagasta, cuyo período abarca desde el 21 de julio de 2008 al 21 de julio de 2011.
- 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

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, y modificados por Resolución Exenta N° 3019 de 2008, remitida también por oficio RES. del antecedente.

Saluda Atte. a Ud.



PCP/CM T

**Distribución:**

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



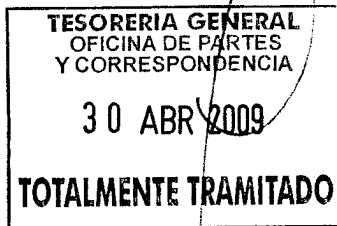
**PAMELA GUZMÁN POBLETE**  
**TESORERA GENERAL DE LA REPUBLICA**  
**GENERAL**

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

TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA

**Gabinete**

Teatinos 28, pisos 3, Santiago. Teléfono 6930567



**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° 1683**

**SANTIAGO, 29 de abril de 2009.**

**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, 2562 y 3019 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 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, 2562 y 3019 de 2008 ;
2. La conclusión del proceso de Planificación Estratégica Institucional, condición necesaria para definir la Meta N° 9 del segundo y tercer año de los referidos Convenios de Desempeño,
3. Que, para definir la señalada Meta N° 9 resulta necesario modificar los citados Convenios de Desempeño, dicto la siguiente

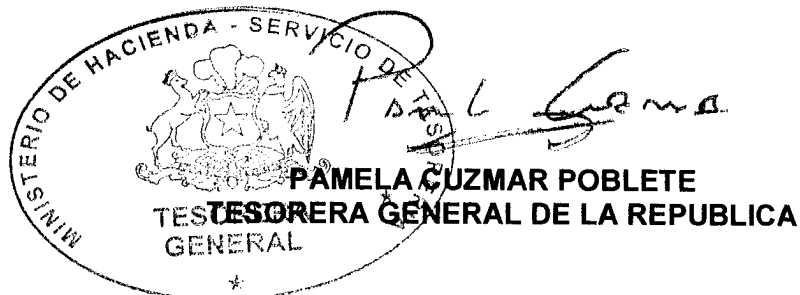


## RESOLUCIÓN

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 Laferte 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**



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.

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

TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA

**Gabinete**

Teatinos 28, pisos 3, Santiago. Teléfono 6930567



## ADDENDUM DE CONVENIO DE DESEMPEÑO

### TESORERA GENERAL DE LA REPÚBLICA

### CON

### DIRECTOR REGIONAL TESORERO DE LOS RÍOS

En Santiago, 27 de abril de 2009, entre doña Pamela Cuzmar Poblete, Tesorera General de la República, y don Mario Aravena Bozo, Director Regional Tesorero de Los Ríos, 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:** Dicho Convenio fue modificado por Addendum suscrito entre las partes ya individualizadas, con fecha 10 de octubre de 2008.

**TERCERO:** Por el presente instrumento, las partes vienen de común acuerdo en complementar el referido Convenio en cuanto a especificar ciertas metas que estaban pendientes mientras se concluía el proceso de Planificación Estratégica Institucional, 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° 9 para el Segundo y tercer año, que es del siguiente tenor:

<b>META 9: A definir una vez concluido el proceso de Planificación estratégica por la Dirección.</b> <sup>1</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>			

por la siguiente:

<b>META 9: Acercar la Tesorería a los ciudadanos de manera efectiva, consolidando un modelo de atención integral.</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	Proporcionar una atención integral y de	10%	% de satisfacción	Encuestas de satisfacción	La situación actual se mantiene.

<sup>1</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.



GOBIERNO DE CHILE  
SECRETARÍA NACIONAL



TESORERÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

	calidad para todos los contribuyentes.		de atención de público igual o superior a 75%	Usuario	
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**CUARTO:** Se deja constancia en el presente instrumento, que el Convenio que por este acto se 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.

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

<b>META 7: Fortalecer el desarrollo integral del Personal y de los Equipos de Trabajo.</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	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>7</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 8: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.<sup>8</sup></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	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>9</sup> (Meta 90%)	Documento dando cuenta de la utilización de los recursos.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

### 1 de julio de 2009 a 1 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	10%	% de cumplimiento del Plan de	Oficio que incluya Informe	La situación actual se

<sup>7</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>8</sup> Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

<sup>9</sup> Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.



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.		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)	de cumplimiento.  Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la División de Cobranza y Quiebras.	mantiene.
<b>Subtotal</b>	<b>20%</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: 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. <sup>10</sup>	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

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

**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	10%	% de	Informe de	

<sup>10</sup> Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

	oportunidad y efectividad de la Atención de acuerdo a lo requerido por el contribuyente.		cumplimiento en los tiempos definidos de atención (Meta 100%) <sup>11</sup> % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo <sup>12</sup> v/s el total de solicitudes ó reclamos ingresados (Meta 98%)	cumplimiento.	
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 5: 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 manera central.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 6: Representar al Servicio en el desarrollo y mantención de las relaciones públicas en su ámbito jurisdiccional.</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	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>13</sup>	10%	% de actividades realizadas del total planificado. <sup>14</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.

<sup>11</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>12</sup> Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

<sup>13</sup> Nota: Sobre la base de los lineamientos y programación definida por la Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención de Clientes.

<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			
-----------------	------------	--	--	--

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

**Ponderación: 10%**

	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
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>15</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 8: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.<sup>16</sup>**

**Ponderación: 10%**

	<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>17</sup> (Meta 90%)	Documento dando cuenta de la utilización de los recursos.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 9: Acercar la Tesorería a los ciudadanos de manera efectiva, consolidando un modelo de atención integral.**

**Ponderación: 10%**

	<b>Objetivos de Resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
1	Proporcionar una atención integral y de calidad para todos los contribuyentes.	10%	% de satisfacción de atención de público igual o superior a 75%	Encuestas de satisfacción Usuario	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**1 de julio de 2010 a 1 de julio de 2011**

**META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades asociadas al negocio de Cobranza de la Tesorería Regional**

<sup>14</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>15</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>16</sup> Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

<sup>17</sup> Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.

<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.	<b>10%</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, 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.	<b>10%</b>	% 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>			

<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: 10%</b>					
	<b>Objetivos de resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
<b>1</b>	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio, recaudación y egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.	<b>10%</b>	%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>18</sup>	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 3 Asegurar la integración funcional de las Tesorerías Provinciales de su dependencia, en concordancia con los objetivos del Servicio.</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>
<b>1</b>	Supervisar la	<b>10%</b>	Informe	Oficio que	La situación

<sup>18</sup> Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.



operación para las distintas áreas de negocio, recaudación, egreso y cobranza de las tesorías provinciales a su cargo, velando por la implementación de las mejoras necesarias del proceso operativo.		mensual de operación en terreno con definiciones de mejora y plazos de ejecución de éstas.	incluya informe de la Operación en terreno.	actual se mantiene.
<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**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%) <sup>19</sup> % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo <sup>20</sup> v/s el total de solicitudes o reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento.	
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

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

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

<sup>19</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>20</sup> Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

<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	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>21</sup>	10%	% de actividades realizadas del total planificado. <sup>22</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 7: Fortalecer el desarrollo integral del Personal y de los Equipos de Trabajo.</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	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>23</sup> (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 8: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.<sup>24</sup></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	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>25</sup> (Meta 90%)	Documento dando cuenta de la utilización de los recursos.	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 9: Acercar la Tesorería a los ciudadanos de manera efectiva, consolidando un modelo de atención integral.</b>					
<b>Ponderación: 10%</b>					

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

<sup>22</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>23</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>24</sup> Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

<sup>25</sup> Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.



	<b>Objetivos de Resultados</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Verificación</b>	<b>Supuestos Básicos</b>
1	Proporcionar una atención integral y de calidad para todos los contribuyentes.	10%	% de satisfacción de atención de público igual o superior a 75%	Encuestas de satisfacción Usuario	La situación actual se mantiene.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

### III. Apoyo del Superior

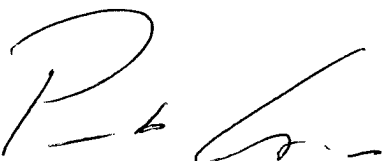
Indicar y describir los apoyos que el jefe del directivo involucrado en el presente convenio se compromete a brindar y que son considerados claves para el cumplimiento satisfactorio de los resultados a alcanzar.

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 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.

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

  
**MARIO ANTONIO ARAVENA BOZO**  
**DIRECTOR REGIONAL TESORERO**  
**REGION DE LOS RIOS**

Santiago, 27 de abril de 2009.