



OFICIO RES Nº 25

ANT. Oficios RES. Nº 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 Nº 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:

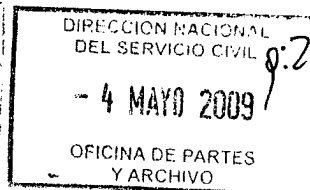
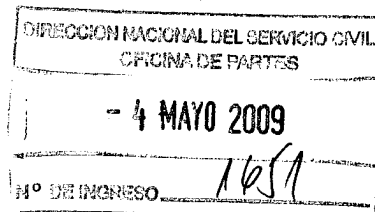
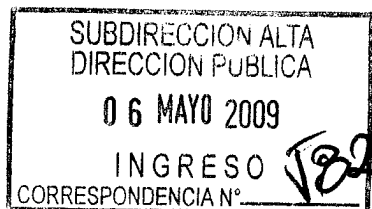
- Don Elías Laferte Montoya, Director Regional Tesorero de Arica y Parinacota, cuyo período abarca desde el 21 de julio de 2008 al 21 de julio de 2011.
- Don Héctor Andrade Calderón, Director Regional Tesorero de Antofagasta, cuyo período abarca desde el 21 de julio de 2008 al 21 de julio de 2011.
-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

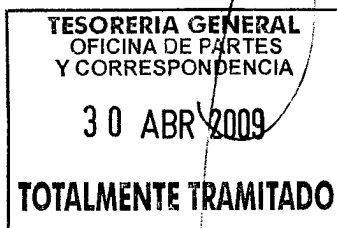


PCP/CMT

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° 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

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 METROPOLITANO

En Santiago, 27 de abril de 2009, entre doña Pamela Cuzmar Poblete, Tesorera General de la República, y don Washington Fernando Fuentes, Director Regional Tesorero Metropolitano, 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:

META 9: A definir una vez concluido el proceso de Planificación estratégica por la Dirección.¹					
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%			

por la siguiente:

META 9: Acercar la Tesorería a los ciudadanos de manera efectiva, consolidando un modelo de atención integral.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de Resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Proporcionar una	10%	% de	Encuestas de	La situación actual

¹ 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
MINISTERIO DE HACIENDA



TESORERÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

	atención integral y de calidad para todos los contribuyentes.		satisfacción de atención de público igual o superior a 75%	satisfacción Usuario	se mantiene.
	Subtotal	10%			

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:



CONVENIO DE DESEMPEÑO

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	WASHINGTON FERNANDOIS FUENTES
Cargo	DIRECTOR REGIONAL TESORERO METROPOLITANO
Institución	TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA
Dependencia directa del cargo:	TESORERO GENERAL
Período de desempeño del cargo:	14-07-2008 al 14-07-2011

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

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.

14 de julio de 2008 a 14 de julio 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,	10%	% 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 Auditoria ó informe de la	La situación actual se mantiene.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE ECONOMÍA

TESORERÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

	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.	
	Subtotal	25%			

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: 15%					
	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.	15%	% 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. ²	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	15%			

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%			

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	10%	% de cumplimiento en los tiempos definidos de	Informe de cumplimiento.	

² Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.



	contribuyente.		atención(Meta 96%) ³ % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo ⁴ v/s el total de solicitudes ó reclamos ingresados (Meta 98%)		
	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
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. ⁵	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ⁶ (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

³ 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.

⁴ Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

⁵ Nota: Sobre la base de los lineamientos y programación definida por la Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención de Clientes.

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.

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. ⁷ (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.⁸					
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 ⁹ (Meta 90%)	Documento dando cuenta de la utilización de los recursos.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

14 de julio de 2009 a 14 de julio 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 completitud del	10%	% de cumplimiento del Plan de	Oficio que incluya Informe	La situación actual se

⁷ 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.

⁸ Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

⁹ 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.
	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. ¹⁰	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%			

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	

¹⁰ 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%) ¹¹ % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo ¹² v/s el total de solicitudes ó reclamos ingresados (Meta 98%)	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
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. ¹³	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ¹⁴ (Meta 80%)	Documento dando cuenta de las actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.

¹¹ 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.

¹² Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.

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



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. ¹⁵ (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.¹⁶					
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 ¹⁷ (Meta 90%)	Documento dando cuenta de la utilización de los recursos.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	10%			

META 9: Acercar la Tesorería a los ciudadanos de manera efectiva, consolidando un modelo de atención integral.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de Resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
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.
	Subtotal	10%			

14 de julio de 2010 a 14 de julio de 2011

META 1: Planificar, gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades
--

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 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.

¹⁶ Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

¹⁷ Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.

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 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.
	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

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA



TESORERÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

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%			

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 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

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.



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA



TESORERÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

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%			

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

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.

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

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



Ponderación: 10%					
	Objetivos de Resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
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.
	Subtotal	10%			

III. Apoyo del Superior

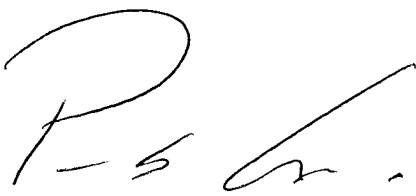
Indicar y describir los apoyos que el jefe del directivo involucrado en el presente convenio se compromete a brindar y que son considerados claves para el cumplimiento satisfactorio de los resultados a alcanzar.

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.


PAMELA CUZMAR POBLETE
TESORERA GENERAL DE LA REPUBLICA


WASHINGTON FERNANDOIS FUENTES
DIRECTOR REGIONAL TESORERO
METROPOLITANO

Santiago, 27 de abril de 2009.