



Convenios de Desempeño TESORERA GENERAL DE LA REPUBLICA

El Convenio de Desempeño es una *herramienta de gestión* a través de la cual la autoridad respectiva y el directivo público acuerdan compromisos de gestión, que se traducen en metas estratégicas, objetivos de resultados con sus respectivos medios de verificación y supuestos básicos, para evaluar el desempeño de la gestión directiva en un período determinado.

Asimismo, el Convenio de Desempeño es una *herramienta de dirección* dado que permite a la autoridad establecer las prioridades de gestión a partir de los lineamientos políticos y alinear el trabajo de los servicios en concordancia con los objetivos gubernamentales.

En este contexto el marco de referencia para los Convenios de Desempeño está dado por un conjunto de lineamientos que conducen y orientan la gestión pública.

	Lineamientos a Considerar	Cargo: Jefe División Cobranza y Quiebras
↑ Gestión Pública ↓	Prioridades Gubernamentales	
	Programación Ministerial	
	Misión institucional, objetivos estratégicos y productos relevantes del servicio, Planificación, Proyectos, Presupuestos, PMG y Convenios de Desempeño Colectivos.	

En Santiago, a ocho días del mes de julio del año 2009, acuerdan y suscriben el presente Convenio de Desempeño de Alto Directivo Público, por una parte, doña PAMELA ALEJANDRA CUZMAR POBLETE, Tesorera General de la República, en su calidad de Jefe Superior del Servicio, y por la otra, doña VIVIANA ANGÉLICA CORDOVA VILA Jefa División Cobranza y Quiebras de la Tesorería General de la República, directivo del Segundo Nivel Jerárquico, para el período abril 2009 a abril 2012, el que tiene por objeto fijar las metas estratégicas y objetivos de resultado sobre la base de los cuales se efectuará la evaluación del desempeño de la gestión directiva del Jefe de División que lo suscribe.

CONVENIO DE DESEMPEÑO

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	VIVIANA CORDOVA VILA
Cargo	JEFE DIVISION COBRANZA Y QUIEBRAS
Institución	TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA
Dependencia directa del cargo:	TESORERO GENERAL
Período de desempeño del cargo:	01-04-2009 al 01-04-2012

Fechas de evaluación del presente convenio	
Primera Evaluación.	Abril 2010
Segunda Evaluación	Abril 2011
Tercera Evaluación	Abril 2012
Evaluación Final	Abril 2012

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.

1 de Abril de 2009 a 1 de abril de 2010

META 1: POSICIONAR A LA TGR COMO UN ORGANISMO MODERNO Y VANGUARDISTA EN EL DESARROLLO DEL PROCESO DE COBRANZA					
Ponderación: 40%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Levantar el proceso de Cobranza, proponiendo	20%	Informe de Levantamiento de Proceso, para cada uno	Oficio que incluya informe de levantamiento	La situación actual se mantiene.

	mejoras en éste para los segmentos de; Cobranza Administrativa, Cobranza Judicial, y Cobranza grandes Deudores..		de los segmentos.	del Proceso de Cobranza.	
2	Elaborar Manuales de Procedimientos asociados al proceso de cobro judicial y cobro Grandes Deudores.	10%	Manuales de Procedimientos	Manuales de Procedimientos publicados a través de un canal formal(Carpetas Públicas, Intranet u otro en vigencia)	La situación actual se mantiene.
3	Diseñar e implementar mejoras al proceso de incobrabilidad.	10%	Manuales de Procedimientos asociado al proceso de incobrabilidad.	Manuales de Procedimientos publicados a través de un canal formal(Carpetas Públicas, Intranet u otro en vigencia)	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	40%			

META 2: INTERACCIÓN DE LA DIVISION DE COBRANZA CON LAS TESORERIAS REGIONALES Y PROVINCIALES					
Ponderación: 30%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Diseñar Modelo de Control de Gestión de cobranza para las Tesorerías Regionales y Provinciales.	30%	Documento de Diseño del Modelo de Control de Gestión	Oficio que incluya el documento de Diseño del Modelo Control de Gestión.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	30%			

META 3: FORTALECER EL PROCESO DE COBRO PARA OBTENER LA MAYOR RECUPERABILIDAD DE LA CARTERA MOROSA.					
Ponderación: 30%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Implementar primera etapa Proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza Judicial	15%	Etapas de avance en Carta Gantt	Oficio a la Tesorera General, incluyendo, documento de implementación.	La situación actual se mantiene
2	Implementar Proyecto de cobro administrativo, segunda etapa	15%	Etapas de avance en Carta Gantt	Oficio a la Tesorera General	La situación actual se mantiene
	Subtotal	30%			

1 de Abril de 2010 a 1 de abril de 2011

META 1: POSICIONAR A LA TGR COMO UN ORGANISMO MODERNO Y VANGUARDISTA EN EL DESARROLLO DEL PROCESO DE COBRANZA					
Ponderación: 30%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Implementación primera etapa, de mejoras en el proceso de Cobranza	10%	Implementación de mejoras consensuadas con la Dirección del Servicio. Etapas de avance en Carta Gantt	Oficio que incluya entre otros los siguientes productos, detalle de mejoras consensuadas con la dirección, procedimientos actualizados, plan de capacitación, etc.	La situación actual se mantiene.
2	Definir en conjunto con la División de Operaciones, las componentes de atención de cobranza, en los distintos niveles, en Integración con el modelo de Atención.	10%	Documento de definición de Modelo de Atención, en ámbitos de cobranza para la atención presencial.	Oficio que incluya documento de definición.	La situación actual se mantiene.

3	Implementación Sistema de Cobranza (SISCO)	10%	Implementación Sistema a Nivel de Usuarios, según Etapas de avance en Carta Gantt	Oficio que incluya Informe de implementación de Sistema a nivel de Usuarios.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	30%			

META 2: INTERACCIÓN DE LA DIVISION DE COBRANZA CON LAS TESORERIAS REGIONALES Y PROVINCIALES					
Ponderación: 20%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Implementación del Modelo Control de Gestión de Cobranza, para las Tesorerías Regionales y Provinciales.	20%	Documento de implementación del Modelo de Control de Gestión.	Oficio que incluya el documento de implementación.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	20%			

META 3: FORTALECER EL PROCESO DE COBRO PARA OBTENER LA MAYOR RECUPERABILIDAD DE LA CARTERA MOROSA.					
Ponderación: 20%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Implementar segunda etapa Proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza Judicial	10%	Etapas de avance en Carta Gantt	Oficio a la Tesorera General, incluyendo, documento de implementación.	La situación actual se mantiene
2	Diseño e implementación de proceso de análisis deudores morosos (Etapa previo a la definición de estrategia de cobro)	10%	Documento de Diseño.	Oficio a la Tesorera General, incluyendo, documento de diseño.	La situación actual se mantiene
3	Diseño e implementación	10%	Documento de Diseño.	Oficio a la Tesorera	La situación actual se

	de modelos de comportamiento de cartera morosa			General, incluyendo, documento de diseño.	mantiene
	Subtotal	30%			

META 4: PLANIFICAR, GESTIONAR Y CONTROLAR EL DESARROLLO DEL PROCESO DE COBRANZA					
Ponderación: 20%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Supervisar la operación para las distintas Tesorerías, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.	20%	%cumplimiento, dado un plan de visitas de control (Meta 90% de cumplimiento plan).	Oficio que incluya informe de control y plan de acción respectivo.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	20%			

1 de Abril de 2011 a 1 de abril de 2012

META 1: POSICIONAR A LA TGR COMO UN ORGANISMO MODERNO Y VANGUARDISTA EN EL DESARROLLO DEL PROCESO DE COBRANZA					
Ponderación: 20%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Implementación segunda etapa, de mejoras en el proceso de Cobranza	20%	Implementación de mejoras consensuadas con la Dirección del Servicio. Etapas de avance en Carta Gantt	Oficio que incluya entre otros los siguientes productos, detalle de mejoras consensuadas con la dirección, procedimientos actualizados, plan de capacitación, etc.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	20%			

META 2: INTERACCIÓN DE LA DIVISION DE COBRANZA CON LAS TESORERIAS REGIONALES Y PROVINCIALES					
Ponderación: 20%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer los niveles de desempeño en los funcionarios de Cobranza en las Tesorerías Regionales y Provinciales, por medio del desarrollo de sus competencias.	20%	Plan de Formación de Funcionarios de Cobranza en concordancia con los perfiles de competencia.	Oficio que incluya Plan de Formación y actividades realizadas.	La situación actual se mantiene.
	Subtotal	20%			

META 3: FORTALECER EL PROCESO DE COBRO PARA OBTENER LA MAYOR RECUPERABILIDAD DE LA CARTERA MOROSA.					
Ponderación: 30%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Definición e implementación de Estrategias de cobro diferenciadas dado análisis deudor	15%	Documento con Estrategias en ejecución.	Oficio a la Tesorera General que incluya documento con Estrategias definidas.	La situación actual se mantiene
2	Implementar última etapa Proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza Judicial	15%	Etapas de avance en Carta Gantt	Oficio a la Tesorera General, incluyendo, documento de implementación.	La situación actual se mantiene
	Subtotal	30%			

META 4: PLANIFICAR, GESTIONAR Y CONTROLAR EL DESARROLLO DEL PROCESO DE COBRANZA					
Ponderación: 30%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Diseñar e implementar un modelo de	30%	Documento de diseño. Plan de	Oficio a la Tesorera General,	La situación actual se

gestión de calidad apropiado para el proceso de cobranza, generando asimismo la supervisión de la acción de cobro en las distintas Tesorerías, velando por la Calidad del Proceso.		Implementación. Reporte de Control de Calidad del Proceso según Carta Gantt.	incluyendo, documento de implementación. Y reporte de control de calidad.	mantiene.
Subtotal	30%			

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



Viviana Cordova Vila
VIVIANA CORDOVA VILA
JEFA DIVISION COBRANZA Y QUIEBRAS

Santiago, 08 de julio de 2009.