



## CONVENIO DE DESEMPEÑO

En Santiago, a dieciocho días del mes de agosto 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, don **JUAN PAULO GARRIDO PICCIOLI**, Director Regional Tesorero de la Región de Bío Bío, 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 Director Regional Tesorero que lo suscribe.

### I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre	<b>JUAN PAULO GARRIDO PICCIOLI</b>
Cargo	<b>DIRECTOR REGIONAL TESORERO REGION DEL BÍO BÍO</b>
Institución	<b>TESORERÍA GENERAL DE LA REPUBLICA</b>
Dependencia directa del cargo:	<b>TESORERO GENERAL</b>
Período de desempeño del cargo:	<b>1-04-2009 al 1-04-2012</b>

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



1 de abril de 2009 a 1 de abril 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: 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; 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 del Director Regional a Jefe de División Cobranza y Quiebras, que incluya el Plan de Cobranza Operativo Regional. Oficio del Director Regional a Jefe de División Cobranza y Quiebras que incluya Informe de cumplimiento.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios.
	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 de la División de Cobranza y Quiebras para Unidad de Planificación y Control de Gestión Institucional.  Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la División de Cobranza y Quiebras remitido a la Tesorera General.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios. Que no se produzcan eventos excepcionales que modifiquen las condiciones territoriales, geográficas o de las personas, ejemplo catástrofe natural.
	<b>Subtotal</b>	<b>25%</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: 15%</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,	15%	% cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de	Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la	Que no se genere un nuevo proceso



	recaudación y egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.		recaudación y egreso, dada una muestra de análisis(Meta 90% sobre la muestra).	División de Operaciones <sup>1</sup> dirigido a la Tesorera General.	masivo, que sobrepase la capacidad instalada actual de la Institución.
	<b>Subtotal</b>	<b>15%</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 del Tesorero Regional dirigido al Jefe de la División del área de negocio relacionada, que incluya informe de la Operación en terreno.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios.
	<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 96%) <sup>2</sup> % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo <sup>3</sup> v/s el total de solicitudes ó reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento de Auditor Interno dirigido a la Tesorera General.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<sup>1</sup> Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

<sup>2</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>3</sup> Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.



<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 Divisiones a cargo de los procesos de negocio de manera central dirigido a la Tesorera General.	Que existan los medios y/o canales de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada.
	<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>4</sup>	10%	% de actividades realizadas del total planificado. <sup>5</sup> (Meta 80%)	Documento de la Unidad de Comunicaciones y Marketing dirigido a la Tesorería General dando cuenta de las actividades realizadas.	Que existan los medios y/o canales de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada. Que no se produzcan eventos excepcionales que modifiquen las condiciones territoriales, geográficas o de las personas, ejemplo catástrofe natural.
	<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	10%	% de actividades	Documento del Tesorero	Que existan los medios y/o canales

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

<sup>5</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.



	información y los espacios de reflexión, de manera de motivar la participación de todos los funcionarios, velando por el bienestar del equipo.		realizadas del total planificado. <sup>6</sup> (Meta 80%)	Regional dirigido al Jefe de la División de Operaciones dando cuenta de las actividades realizadas.	de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 8: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.<sup>7</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>8</sup> (Meta 90%)	Documento del Tesorero Regional a la Unidad de Planificación y Control de Gestión Institucional, que incluya plan operativo de acuerdo a lo ingresado en el Sigfe y la utilización de los recursos asociados.	Que existan los recursos presupuestarios asociados.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<sup>6</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>7</sup> Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.

<sup>8</sup> Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.



1 de abril de 2010 a 1 de abril 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 del Director Regional a Jefe de División Cobranza y Quiebras, que incluya el Plan de Cobranza Operativo Regional. Oficio del Director Regional a Jefe de División Cobranza y Quiebras que incluya Informe de cumplimiento.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios.
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 de la División de Cobranza y Quiebras para Unidad de Planificación y Control de Gestión Institucional.  Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la División de Cobranza y Quiebras remitido a la Tesorera General.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios. Que no se produzcan eventos excepcionales que modifiquen las condiciones territoriales, geográficas o de las personas, ejemplo catástrofe natural.
<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>
1 Supervisar la operación para las distintas áreas de	10%	% cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al	Oficio que incluya informe de	Que no se genere un nuevo proceso



	negocio, recaudación y egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.		proceso de recaudación y egreso, dada una muestra de análisis(Meta 95% sobre la muestra).	Auditoría ó informe de la División de Operaciones <sup>9</sup> dirigido a la Tesorera General.	masivo, que sobrepase la capacidad instalada actual de la Institución.
	<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 del Tesorero Regional dirigido al Jefe de la División del área de negocio relacionada, que incluya informe de la Operación en terreno.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios.
	<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>10</sup> % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo <sup>11</sup> v/s el total de solicitudes ó reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento de Auditor Interno dirigido a la Tesorera General.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<sup>9</sup> Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

<sup>10</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>11</sup> Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.



<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 Divisiones a cargo de los procesos de negocio de manera central dirigido a la Tesorera General.	Que existan los medios y/o canales de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada.
	<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>12</sup>	10%	% de actividades realizadas del total planificado. <sup>13</sup> (Meta 80%)	Documento de la Unidad de Comunicaciones y Marketing dirigido a la Tesorera General dando cuenta de las actividades realizadas.	Que existan los medios y/o canales de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada. Que no se produzcan eventos excepcionales que modifiquen las condiciones territoriales, geográficas o de las personas, ejemplo catástrofe natural.
	<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	10%	% de actividades	Documento del Tesorero	Que existan los medios y/o canales

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

<sup>13</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.



	información y los espacios de reflexión, de manera de motivar la participación de todos los funcionarios, velando por el bienestar del equipo.		realizadas del total planificado. <sup>14</sup> (Meta 80%)	Regional dirigido al Jefe de la División de Operaciones dando cuenta de las actividades realizadas.	de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<b>META 8: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.<sup>15</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>16</sup> (Meta 90%)	Documento del Tesorero Regional a la Unidad de Planificación y Control de Gestión Institucional, que incluya plan operativo de acuerdo a lo ingresado en el Sigfe y la utilización de los recursos asociados.	Que existan los recursos presupuestarios asociados.
	<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>					
	<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 y Tesorerías Provinciales a su cargo.	10%	% de satisfacción en atención de público igual o superior a 75%	Informe de Resultado de Encuesta Satisfacción de Usuarios realizada en el período, de responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones y Marketing.	Que se haya materializado la encuesta en la Tesorería respectiva.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

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

<sup>16</sup> Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.



1de abril de 2011 a 1 de abril de 2012

<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 del Director Regional a Jefe de División Cobranza y Quiebras, que incluya el Plan de Cobranza Operativo Regional. Oficio del Director Regional a Jefe de División Cobranza y Quiebras que incluya Informe de cumplimiento.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios.
	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 de la División de Cobranza y Quiebras para Unidad de Planificación y Control de Gestión Institucional.  Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la División de Cobranza y Quiebras remitido a la Tesorera General.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios. Que no se produzcan eventos excepcionales que modifiquen las condiciones territoriales, geográficas o de las personas, ejemplo catástrofa natural.
	<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>
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de	10%	% cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al	Oficio que incluya informe de	Que no se genere un nuevo proceso



	negocio, recaudación y egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.		proceso de recaudación y egreso, dada una muestra de análisis(Meta 98% sobre la muestra).	Auditoría ó informe de la División de Operaciones <sup>17</sup> dirigido a la Tesorera General.	masivo, que sobrepase la capacidad instalada actual de la Institución.
	<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 del Tesorero Regional dirigido al Jefe de la División del área de negocio relacionada, que incluya informe de la Operación en terreno.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios.
	<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>18</sup> % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo <sup>19</sup> v/s el total de solicitudes o reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento de Auditor Interno dirigido a la Tesorera General.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

<sup>17</sup> Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

<sup>18</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>19</sup> Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.



<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 Divisiones a cargo de los procesos de negocio de manera central dirigido a la Tesorera General.	Que existan los medios y/o canales de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada.
<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>20</sup>	10%	% de actividades realizadas del total planificado. <sup>21</sup> (Meta 80%)	Documento de la Unidad de Comunicaciones y Marketing dirigido a la Tesorera General dando cuenta de las actividades realizadas.	Que existan los medios y/o canales de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada. Que no se produzcan eventos excepcionales que modifiquen las condiciones territoriales, geográficas o de las personas, ejemplo catástrofe natural.
<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	10%	% de actividades	Documento del Tesorero	Que existan los medios y/o canales

<sup>20</sup> Nota: Sobre la base de los lineamientos y programación definida por la Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención de Clientes.

<sup>21</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.



	información y los espacios de reflexión, de manera de motivar la participación de todos los funcionarios, velando por el bienestar del equipo.		realizadas del total planificado. <sup>22</sup> (Meta 80%)	Regional dirigido al Jefe de la División de Operaciones dando cuenta de las actividades realizadas.	de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

**META 8: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.<sup>23</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 establecido en plan operativo <sup>24</sup> (Meta 90%)	Documento del Tesorero Regional a la Unidad de Planificación y Control de Gestión Institucional, que incluya plan operativo de acuerdo a lo ingresado en el Sigfe y la utilización de los recursos asociados.	Que existan los recursos presupuestarios asociados.
	<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%**

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Proporcionar una atención integral y de calidad para todos los contribuyentes de la Tesorería Regional y Tesorerías Provinciales a su cargo.	10%	% de satisfacción en atención de público igual o superior a 80%	Informe de Resultado de Encuesta Satisfacción de Usuarios realizada en el período, de responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones y Marketing.	Que se haya materializado la encuesta en la Tesorería respectiva.
	<b>Subtotal</b>	<b>10%</b>			

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

<sup>24</sup> Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.



### III. Apoyo del Superior

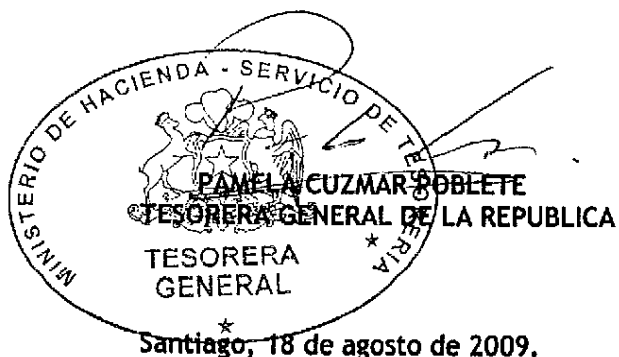
Indicar y describir los apoyos que el jefe del directivo involucrado en el presente convenio se compromete a brindar y que son considerados claves para el cumplimiento satisfactorio de los resultados a alcanzar.

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.



Santiago, 18 de agosto de 2009.

