



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 **JORGE ALEJANDRO LUCO MORENO**, Director Regional Tesorero de la Región de Magallanes, directivo del Segundo Nivel Jerárquico, para el período marzo 2009 a marzo 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	JORGE ALEJANDRO LUCO MORENO
Cargo	DIRECTOR REGIONAL TESORERO REGION DE MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA
Institución	TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA
Dependencia directa del cargo:	TESORERA GENERAL
Período de desempeño del cargo:	02-03-2009 al 02-03-2012

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



2 de marzo de 2009 a 2 de marzo 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: 30%					
	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.	20%	Plan de Cobranza Operativo Regional. % de cumplimiento de la utilización de los recursos tanto humanos como presupuestarios de acuerdo al plan operativo (Meta 90%)	Oficio 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.
	Subtotal	30%			

META 2 Gestionar, administrar y controlar el desarrollo de todas las actividades propias de los negocios de Recaudación, Egresos y Finanzas Públicas de la Tesorería Regional					
Ponderación: 20%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio, recaudación y	20%	% cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de recaudación y	Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la División de	Que no se genere un nuevo proceso masivo,



egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.		egreso, dada una muestra de análisis (Meta 90% sobre la muestra).	Operaciones ¹ dirigido a la Tesorerera General.	que sobrepase la capacidad instalada actual de la Institución.
Subtotal	20%			

META 3: Velar por la entrega de un servicio de calidad a los contribuyentes de la región a su cargo.

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Asegurar la oportunidad y efectividad de la Atención de acuerdo a lo requerido por el contribuyente.	10%	% de cumplimiento en los tiempos definidos de atención (Meta 96%) ² % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo ³ v/s el total de solicitudes ó reclamos ingresados (Meta 98%)	Informe de cumplimiento de Auditor Interno dirigido a la Tesorerera General.	Que se cuente con los recursos humanos, físicos y presupuestarios necesarios.
	Subtotal	10%			

META 4: 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 Divisiones a cargo de los procesos de negocio de manera central dirigido a la Tesorerera General.	Que existan los medios y/o canales de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada.
	Subtotal	10%			

¹ Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

² 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.

³ Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.



META 5: Representar al Servicio en el desarrollo y mantención de las relaciones públicas en su ámbito jurisdiccional.

Ponderación: 10%

	Objetivos de Resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer la comunicación, la información y la transparencia mediante la difusión de las políticas y avances logrados por la Tesorería, en medios de comunicación y en espacios de participación ciudadana. ⁴	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ⁵ (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.
	Subtotal	10%			

META 6: Fortalecer el desarrollo integral del Personal y de los Equipos de Trabajo.

Ponderación: 10%

	Objetivos de Resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer la comunicación, la información y los espacios de reflexión, de manera de motivar la participación de todos los funcionarios, velando por el bienestar del equipo.	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ⁶ (Meta 80%)	Documento del Tesorero Regional dirigido al Jefe de la División de Operaciones dando cuenta de las actividades realizadas.	Que existan los medios y/o canales de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada.
	Subtotal	10%			

META 7: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.⁷

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Velar por el correcto uso de los recursos disponibles,	10%	% de cumplimiento de la utilización	Documento del Tesorero Regional a la	Que existan los recursos presupuestarios

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

⁵ 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.

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.

⁷ Entiéndase como recursos disponibles, los recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios.



Chilena, un Convenio de Desempeño 2009-2012, en el marco de las directrices definidas en la Ley N° 19.882.

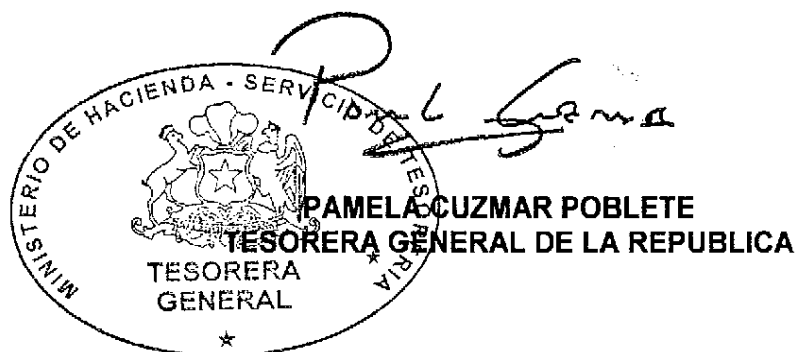
3. Que, en virtud de lo establecido en el Decreto Supremo N° 1580 de fecha 29 de diciembre de 2005, es necesario oficializar el respectivo Convenio de Desempeño, a través de una resolución de este Servicio, y ser enviada copia de ésta a la Dirección del Servicio Civil para su respectivo registro, dentro del plazo de 10 días, dicto la siguiente

RESOLUCIÓN

1°. **APRUEBASE** el Convenio de desempeño suscrito entre doña **PAMELA ALEJANDRA CUZMAR POBLETE**, Tesorera General de la República y don **JORGE ALEJANDRO LUCO MORENO**, Director Regional Tesorero de Magallanes y Antártica Chilena.

2°. Remítase copia de esta Resolución y del respectivo Convenio a la Dirección Nacional del Servicio Civil, dentro del plazo de 10 días para su respectivo registro.

ANOTESE, COMUNIQUESE, REGISTRESE Y ARCHIVESE



PCP/CMT

Distribución

- Dirección Nacional Servicio Civil
- Tesorera General de la República
- Director Regional Tesorero de Magallanes y Antártica Chilena
- División Jurídica
- División de Personal
- Archivo Gabinete
- Archivo Oficina de Partes.

TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Gabinete

Tcatinos 28, pisos 3, Santiago. Teléfono 6930567

* www.tesoreria.cl



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE ECONOMÍA



TESORERÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

optimizando de manera adecuada el uso de éstos.		de recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios de acuerdo a lo establecido en plan operativo ⁸ (Meta 90%)	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.	asociados.
Subtotal	10%			

⁸ Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.



2 de marzo de 2010 a 2 de marzo de 2011

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 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.
	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: 20%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio,	20%	% cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de	Oficio que incluya informe de Auditoría ó	Que no se genere un nuevo proceso masivo, que



	recaudación y egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.		recaudación y egreso, dada una muestra de análisis(Meta 95% sobre la muestra).	informe de la División de Operaciones ⁹ dirigido a la Tesorera General.	sobrepase la capacidad instalada actual de la Institución.
	Subtotal	20%			

META 3: Velar por la entrega de un servicio de calidad a los contribuyentes de la región a su cargo.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Asegurar la oportunidad y efectividad de la Atención de acuerdo a lo requerido por el contribuyente.	10%	% de cumplimiento en los tiempos definidos de atención(Meta 100%) ¹⁰ % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo ¹¹ 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.
	Subtotal	10%			

META4: Velar por la correcta aplicación de la normativa vigente.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Asegurar el conocimiento y correcta aplicación de la normativa vigente.	10%	% cumplimiento correcto de la normativa legal vigente, dada una muestra de análisis. (Meta 90% sobre la muestra)	Informe de cumplimiento de normativa vigente, emitidos por cada una de las 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.
	Subtotal	10%			

⁹ Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

¹⁰ 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.

¹¹ Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.



META 5: Representar al Servicio en el desarrollo y mantención de las relaciones públicas en su ámbito jurisdiccional.

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer la comunicación, la información y la transparencia mediante la difusión de las políticas y avances logrados por la Tesorería, en medios de comunicación y en espacios de participación ciudadana. ¹²	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ¹³ (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.
	Subtotal	10%			

META 6: Fortalecer el desarrollo integral del Personal y de los Equipos de Trabajo.

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer la comunicación, la información y los espacios de reflexión, de manera de motivar la participación de todos los funcionarios, velando por el bienestar del equipo.	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ¹⁴ (Meta 80%)	Documento del Tesorero Regional dirigido al Jefe de la División de Operaciones dando cuenta de las actividades realizadas.	Que existan los medios y/o canales de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada.
	Subtotal	10%			

META 7: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.¹⁵

Ponderación: 10%

	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Velar por el correcto uso de los recursos disponibles, optimizando de	10%	% de cumplimiento de la utilización de recursos	Documento del Tesorero Regional a la Unidad de	Que existan los recursos presupuestarios asociados.

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

¹³ 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.

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



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA



TESORERÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

	manera adecuada el uso de éstos.		humanos, tecnológicos y presupuestarios de acuerdo a lo establecido en plan operativo ¹⁶ (Meta 90%)	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.	
	Subtotal	10%			

META 8: 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 en atención de público igual o superior a 75%	Informe de Resultado de Encuesta Satisfacción de Usuarios realizada en el periodo, de responsabilidad de la Unidad de Comunicaciones y Marketing.	Que se haya materializado la encuesta en la Tesorería respectiva.
	Subtotal	10%			

¹⁶ Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.



2 de marzo de 2011 a 2 de marzo de 2012

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 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.
	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: 20%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Supervisar la operación para las distintas áreas de negocio, recaudación y	20%	% cumplimiento a la normativa legal vigente asociada al proceso de recaudación y	Oficio que incluya informe de Auditoría ó informe de la	Que no se genere un nuevo proceso masivo, que sobrepase la



egreso, velando por la correcta ejecución de acuerdo a la normativa vigente.		egreso, dada una muestra de análisis(Meta 98% sobre la muestra).	División de Operaciones ¹⁷ dirigido a la Tesorera General.	capacidad instalada actual de la institución.
Subtotal	20%			

META 3: Velar por la entrega de un servicio de calidad a los contribuyentes de la región a su cargo.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Asegurar la oportunidad y efectividad de la Atención de acuerdo a lo requerido por el contribuyente.	10%	% de cumplimiento en los tiempos definidos de atención(Meta 100%) ¹⁸ % de solicitudes ó reclamos resueltos en plazo ¹⁹ 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.
	Subtotal	10%			

META 4: 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 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.
	Subtotal	10%			

¹⁷ Nota: Sobre la base de Auditorías de diagnóstico y de seguimiento.

¹⁸ 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.

¹⁹ Plazos establecidos de acuerdo a la normativa vigente.



META 5: Representar al Servicio en el desarrollo y mantención de las relaciones públicas en su ámbito jurisdiccional.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer la comunicación, la información y la transparencia mediante la difusión de las políticas y avances logrados por la Tesorería, en medios de comunicación y en espacios de participación ciudadana. ²⁰	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ²¹ (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.
	Subtotal	10%			

META 6: Fortalecer el desarrollo integral del Personal y de los Equipos de Trabajo.					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Fortalecer la comunicación, la información y los espacios de reflexión, de manera de motivar la participación de todos los funcionarios, velando por el bienestar del equipo.	10%	% de actividades realizadas del total planificado. ²² (Meta 80%)	Documento del Tesorero Regional dirigido al Jefe de la División de Operaciones dando cuenta de las actividades realizadas.	Que existan los medios y/o canales de comunicación necesarios para la transmisión de la información relacionada.
	Subtotal	10%			

META 7: Asegurar el correcto uso de los recursos disponibles para la Tesorería Regional.²³					
Ponderación: 10%					
	Objetivos de resultados	Ponderación	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos Básicos
1	Velar por el correcto uso de los recursos disponibles,	10%	% de cumplimiento de la utilización	Documento del Tesorero Regional a la	Que existan los recursos presupuestarios

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

²¹ 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.

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



	optimizando de manera adecuada el uso de éstos.		de recursos humanos, tecnológicos y presupuestarios de acuerdo a lo establecido en plan operativo ²⁴ (Meta 90%)	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.	asociados.
	Subtotal	10%			

META 8: 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.	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.
	Subtotal	10%			

²⁴ Plan Operativo incluye la operación total de la Tesorería Regional.



III. Apoyo del Superior

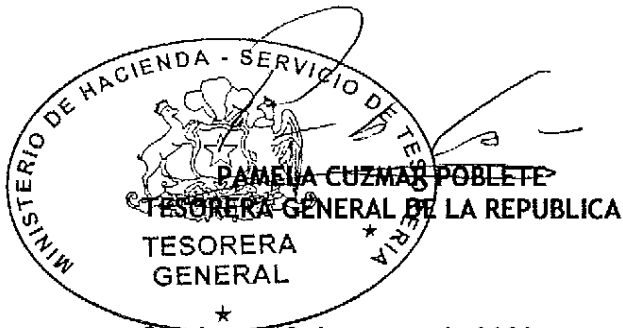
Indicar y describir los apoyos que el jefe del directivo involucrado en el presente convenio se compromete a brindar y que son considerados claves para el cumplimiento satisfactorio de los resultados a alcanzar.

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.


JORGE LUCO MORENO
DIRECTOR REGIONAL TESORERO
REGION MAGALLANES