



**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTION
SISTEMA DE GESTION TERRITORIAL**

**GUÍA PARA PRESENTACIÓN
DE INFORMES POR ETAPAS DEL
SISTEMA DE GESTIÓN TERRITORIAL
SEGUN REQUISITOS DEL AÑO 2010**

**INSTITUCIONES DESCONCENTRADAS TERRITORIALMENTE
(CUENTAN CON JEFATURAS REGIONALES)**

**DIVISIÓN DE DESARROLLO REGIONAL
DEPARTAMENTO DE FORTALECIMIENTO Y GESTIÓN REGIONAL
UNIDAD DE GESTION TERRITORIAL – ABRIL 2010**

INSTRUCCIONES GENERALES

- ❑ En este documento se presentan los formatos para preparar y presentar los informes de las etapas 1, 2 y 3 cuya aplicación es necesaria para cumplir los requisitos técnicos del sistema señalados en el Documento Técnico PMG Año 2010.
- ❑ La Unidad PMG/GT de SUBDERE revisará durante el año si estos informes cumplen los requisitos técnicos. La revisión de informes por etapas durante el año ofrece oportunidades de capacitación, asesoría y la posibilidad de eliminar errores en la entrega de diciembre para validación anual.
- ❑ Cada Informe de Etapa debe ser enviado a SUBDERE, en las fechas indicadas en el cuadro "Plazos de Revisión de Informes", al correo electrónico: pmg.territorial@subdere.gov.cl
- ❑ Para validación los informes deben enviarse al correo electrónico: validación.pmgterritorial@subdere.gov.cl y también en un ejemplar anillado por etapa en papel con oficio conductor emitido por el Jefe Superior del Servicio.

CRONOGRAMA DE REVISIÓN DE INFORMES 2010 SUBSECRETARIAS, SERVICIOS NACIONALES, GOBIERNOS REGIONALES, INTENDENCIAS REGIONALES Y GOBERNACIONES PROVINCIALES

PROCESO	PLAZO
REVISIÓN DE INFORMES ETAPAS 1, 2 y 3 (Etapa 3 sólo diseño de programa de seguimiento)	30 ABRIL
REVISIÓN DE INFORMES ETAPAS 1, 2 y 3 (Etapa 3 sólo diseño de programa de seguimiento) Solo para aquellos servicios que hayan presentado solicitud de postergación de plazo por efectos de variables externas al 30 de abril.	31 MAYO
REVISIÓN DE INFORME ETAPA 3 (informe completo etapa 3)	30 JUNIO
REVISIÓN DE INFORME ETAPA 4 Y PROPUESTA PRELIMINAR PROGRAMA 2011	29 OCTUBRE
VALIDACION ANUAL	15 AL 31 DE DICIEMBRE

FORMATOS DE LA ETAPA 1: DIAGNOSTICO GT Y SU ACTUALIZACIÓN

Desarrollar completamente el diagnóstico, desde la actividad I.1.1. hasta I.3.1.

OBJETIVO N°1. La institución elabora un diagnóstico de la provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios para incorporar perspectiva territorial y lograr una mayor integración entre los servicios públicos y mayor equidad territorial en la provisión de sus productos, considerando al menos la revisión desde el diseño hasta la entrega de los productos estratégicos, el grado de integración de éstos con el resto de los servicios públicos del territorio y el grado de reconocimiento de la realidad del territorio.

Actividad I. 1.1 : Identificar productos estratégicos que aplican perspectiva territorial (PT)			
Productos/Subproductos Estratégicos (1)	Aplica/ No Aplica PT (2)	Causal de aplicación (3)	Fundamento (4) (solo en caso que el producto/subproducto No Aplica)
Recaudación de Ingresos	No aplica		No aplica perspectiva territorial ya que Recaudación se refiere al pago voluntario de una obligación, por lo que no requiere ninguna acción con el contribuyente. Además la Tesorería hoy en día cuenta con convenios para la recaudación con diversas Instituciones Financieras entre las que se cuentan los Bancos, Servipag, Sencillo, entre otros. Por otro lado la Tesorería desarrollo el Portal de Pagos del Estado el cual esta disponible las 24 horas todos los días del año para el pago de las obligaciones con el Estado. Cabe destacar de todos modos que los procedimientos y procesos de la cobranza son estandarizados para todo el país.
Gestión de la Cobranza	Aplica	Constituye uno de los procesos principales de la Tesorería y la efectividad de su accionar se mide mediante la recuperación de deudas y créditos fiscales morosos, las que se obtienen preferentemente por métodos alternativos a la cobranza judicial El objetivo de este proceso es compeler a los agentes económicos el cumplimiento de estas obligaciones cuando sea necesario, es por esto que aplica la perspectiva territorial ya que es necesario generar estas acciones en los	

		respectivos territorios.	
Pago de compromisos y obligaciones del Estado	No aplica		Para este proceso no aplica perspectiva territorial ya que el pago de las obligaciones del estado se realiza de manera centralizada y para el pago son los mismos interesados los que se acercan a la Institución para la obtención del respectivo beneficio.
Administración Financiera	No aplica		La administración financiera es una labor netamente centralizada donde se ejecutan los lineamientos del ministerio de hacienda respecto a los recursos del estado, la inversión y el manejo de estos.
Atención a Usuario(a)s.	Aplica	Este es el gran enfoque con perspectiva territorial que tiene nuestro servicio ya que nuestro foco en los últimos años ha sido la presencia en los territorios para asegurar la provisión de todos los productos del Estado a cargo de la Institución.	

- (1) Anotar listado de todos los productos y subproductos estratégicos vigentes en el año (utilizar form. A-1 vigente en el año en curso);
- (2) Anotar "Aplica" o "No Aplica" según corresponde aplicar o no la perspectiva territorial, según cuadro "causales para aplicar perspectiva territorial"
- (3) Se fundamenta lo anotado aportando argumentos o circunstancias en el caso de que el producto no aplique.
- (4) Se exige fundamentar la(s) razón(es) por la(s) que se consiera que el producto/subproducto no aplica PT.

CAUSALES PARA APLICAR PERSPECTIVA TERRITORIAL
1. Por corresponder a las CARACTERISTICAS del producto, modos de acceso, y forma de proveerlo a usuarios en cada región (aunque hayan productos o subproductos uniformes, los modos y equidad de acceso o la forma de proveerlos presenta múltiples condicionamientos ligados a especificidades geográficas o territoriales)
2. Por COMPLEMENTARIEDAD de los productos con la de otros servicios afines para proveer una oferta más integrada de bienes y servicios públicos en cada región y responder a necesidades y demandas territoriales
3. Por necesidad de mejorar la equidad en la DISTRIBUCIÓN del producto en zonas extremas, de difícil acceso, deprimidas económicamente o de alta vulnerabilidad social.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: XV		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: I		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: II		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: III		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: IV		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: V		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: VI		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: VII		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: VIII		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: IX		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: X		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: XIV		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: XI		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: XII		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: XIII		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

Actividad I. 1.2 : Identificar mejoras asociadas al diseño y características del producto, y medidas necesarias para incorporarlas		
Región: XVI Nivel Central		
Productos / Subproductos / Prod.específicos que aplican la PT por causal de diseño y caract. (1)	Mejoras necesarias de incorporar al diseño y/ o características del producto (2)	Medidas necesarias para incorporar la mejora (3)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.

La sede del nivel central y sedes regionales hacen el análisis y presentan el resultado de esta actividad.

- (1) Usar los productos o subproductos estratégicos que aplican la Perspectiva Territorial según la Actividad 1.1 a nivel institucional;
- (2) Identificar el tipo de mejoras que adapte las características del producto a la demanda regional/local o a sus condiciones e idiosincrasia;
- (3) Identificar medidas que la autoridad debe tomar para incorporar efectivamente las mejoras o modificaciones al diseño, por ejemplo, modificar reglamentos, cambiar procedimientos, dar nuevas instrucciones o emitir resoluciones.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: XV			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: I			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: II			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos	Otras instituciones	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)

propios involucrados (2)	participantes(3)		
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: III			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: IV			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

--	--	--	--

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: V			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: VI			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: VII			

Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: VIII			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: IX			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la

1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	(Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	incrementar la Cobranza de impuesto territorial	organización.
--	--	---	---------------

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: X			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: XIV			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región
--

Región: XI			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: XII			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: XIII			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)

1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.
--	---	--	--

Actividad I. 1.3: Identificar mejoras de complementariedad territorial entre los servicios en la región			
Región: XVI Nivel Central			
Instancia Regional de mayor complementariedad (1): Comunicación directa del Intendente o GORE con el Tesorero Regional vía oficio o email			
Productos/subproductos propios involucrados (2)	Otras instituciones participantes(3)	Logros a la fecha en gestión(4)	Medidas para mejor funcionamiento(5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.

La sede del nivel central y sedes regionales hacen el análisis y presentan el resultado de esta actividad.

- (1) Definir en cada región la instancia regional (comité, comisión, grupo de trabajo) de mayor importancia para la complementariedad del servicio en la región. Se considerará como instancia de complementariedad aquella en que se resuelva algunas de las siguientes materias: asignación de recursos, distribución de productos en el territorio, coordinación presupuestaria y/u operacional con otros servicios, provisión compartida de productos. No se considerará instancia de complementariedad aquella en que los servicios sólo informan de sus actividades en el territorio, sin acordar alguna de las medidas anteriores.
- (2) Señalar los productos o subproductos que se consideran para construir una mejor oferta, coordinada.
- (3) Señalar las instituciones participantes en la instancia de complementariedad.
- (4) Considerar aquellas iniciativas que se consideren **logros en materia de fortalecimiento de la instancia de complementariedad**, por ejemplo, constitución formal de la Mesa, Comité o Comisión con sus integrantes, programa de reuniones, agenda de temas a tratar, seguimiento del cumplimiento de acuerdos; también señalar **logros hacia la complementariedad de acciones** como un diagnóstico territorial construido en conjunto y compartido, una estrategia operativa compartida, planes de acción compatibilizados o formulados en común para intervenir en un territorio, sincronización de las programaciones para ejecutar actividades, aportes de recursos humanos, materiales o financieros, oferta integrada de productos.
- (5) Precisar las medidas necesarias de aplicar y que dependan del servicio para mejorar el funcionamiento de la instancia de complementariedad (ejemplo: contribución con recursos humanos, recursos financieros, soporte técnico, soporte logístico, soporte informático u otros aportes valorables y medibles, de manera que la autoridad pueda decidir si es factible incorporarlas al programa de trabajo anual).

Actividad I. 1.4 : Identificar acciones posibles para reducir brechas de inequidad territorial		
Región: NO SE DETECTO NINGUNA REGION CON BRECHAS U OFERTA DE PRODUCTOS INSUFICIENTES		
Territorios con brecha (1)	Producto o subproducto con oferta insuficiente (2)	Medidas posibles (3)

Las sedes regionales hacen este análisis y presentan el resultado al nivel central para determinar acciones.

- (1) Identificar territorios que presenten brechas relevantes en la provisión de servicios.
- (2) Anotar los productos o subproductos que son demandados y tienen oferta insuficiente.
- (3) Identificar las medidas posibles dejando como última instancia aumentos presupuestarios.

Actividad I. 1.5: Identificar los factores de la institución que limitan la coordinación operativa/presupuestaria		
Región: No se Detectó limitaciones en la coordinación ya que se ha delegado facultades a los Tesoreros Regionales para realizar estas coordinaciones.		
Factores que limitan la coordinación...		Medida requerida por la Jefatura Superior del servicio (3)
...operativa (1)	...presupuestaria (2)	

Las sedes regionales hacen este análisis y presentan a la sede del nivel central su aporte para que las autoridades y dependencias involucradas en la solución tomen conocimiento y evalúen la factibilidad de aplicar las medidas propuestas por las regiones.

- (1) Considerar primero los factores que señalen los directivos regionales y jefes territoriales en su experiencia reciente, identificando atribuciones faltantes, procedimientos que no han sido mejorados, soporte informático deficiente, etc.
- (2) Focalizar factores que corresponden a normas o procedimientos presupuestarios no concordantes con las necesidades de mejorar coordinación operativa con otras instituciones actuando en regiones.
- (3) Identificar la medida (decisión, delegación de facultades, cambio de procedimientos, etc.) que soluciona la situación-problema.

OBJETIVO 2. La institución analiza e identifica el grado de desconcentración utilizado en la provisión de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, identificando al menos, las facultades necesarias que no están delegadas o no son ejercidas.

Actividad I. 2.1: Identificar las facultades que habilitan a las jefaturas regionales para tener iniciativa y ofrecer soluciones a las necesidades de cada región o territorio.		
Tipo de facultades vigentes	Señalar facultades delegadas no ejercidas	Facultades no delegadas y necesarias
1.- Para administrar programas en la región		
2.- Para participar en el ciclo presupuestario (formular, administrar y ejecutar presupuesto regional)		
3.- Para gestionar adquisiciones o contratación de personal y servicios externos.		
4.- Para suscribir compromisos con otros organismos públicos.		
Medidas requeridas		

OBJETIVO 3: La institución elabora un diagnóstico de los sistemas de información para el registro por región, de los productos estratégicos en los que corresponde aplicar perspectiva territorial, considerando al menos, la oferta de productos por región, la localización de los clientes / usuarios / beneficiarios y los compromisos de gasto y/o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial.

Actividad I.3.1 : Identificar la información que debe estar disponible en cada región para la jefatura regional del servicio y ser provista al gobierno regional por ser de interés regional.			
Información	Disponible para la Jefe Regional (Si / No) (1)	Se provee al GORE (Si / No) (2)	Medidas para provela y plazo de cumplimiento (3)
1. Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	Si	Si	Se les ofrece la información de Fondo Comun Municipal semestralmente a través de oficio o correo electrónico.
2. Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	Si	NO	
3. Programa de gasto o inversión en la región (incluye compromisos del PROPIR 2010 Y DEL ARI 2011 registrados en la plataforma www.chileindica.cl)	No Aplica		
4. Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial registrados en la plataforma www.chileindica.cl	No Aplica		

Siendo institucionales los sistemas de información no es necesario examinar por regiones, aunque es pertinente consultar a las sedes regionales para conocer sus dificultades usando cada sistema, captar sus proposiciones y requerimientos de soporte informático. Interesa que la autoridad institucional asuma si los sistemas de información y soporte informático entregan los servicios que requiere la gestión regional/ territorial:

- (1) Señalar si está disponible por la jefatura regional la información indicada en la primera columna.
- (2) Señalar si la información de la primera columna se provee al Gobierno Regional. Se pide acordar con cada GORE los mecanismos de provisión, salvo en el caso del Programa de Gasto o Inversión en la Región y los compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios, puntos 3 y 4, que deberán ser incorporados a la plataforma transaccional www.chileindica.cl
- (3) Medidas para solucionar en breve plazo las limitantes a la disponibilidad y entrega de información de interés regional. En el caso de los puntos 3 y 4 las medidas tienen que ver con el cumplimiento de los plazos señalados en la plataforma transaccional www.chileindica.cl

CUADRO SINÓPTICO QUE ACTUALIZA EL DIAGNÓSTICO GT – INFORME DE LA ETAPA 1

Se utiliza para presentar una visión resumida y de conjunto, el año 2010 no exige de presentar el diagnóstico completo.

Cuadro I. N°1: Objetivos recomendados al Plan GT como mejoramiento de productos <i>(Objetivos 1 y 2 del Diagnóstico)</i>				
Producto/subproductos estratégicos Nota (1)	Avance existente aplicando la PT (2)	Mejora prevista que se proyecta lograr (3)	Medidas necesarias que acompañen las mejoras (4)	Objetivo recomendado al Plan GT (5)
1 Administración de la Cobranza / Atención de Público / 1.1 Recursos públicos recuperados 1.2 Generación de informes estadísticos y de gestión 1.3 Atención de usuarios	Asociados al diseño y/o características del producto Constituye uno de los procesos principales de la Tesorería y la efectividad de su accionar se mide mediante la recuperación de deudas y créditos fiscales morosos, las que se obtienen preferentemente por métodos alternativos a la cobranza judicial	Mejorar la efectividad en la recuperación de deudas y créditos fiscales morosos.	La herramienta más importante que utiliza el proceso de cobranza es la Cuenta Única Tributaria (CUT), la que para estos efectos proporciona la información necesaria para determinar la situación de cada obligación específica.	El objetivo de este proceso es compeler a los agentes económicos el cumplimiento de estas obligaciones cuando sea necesario.

	<p>En materia de coordinación y/o complementariedad</p> <p><i>Porque requiere integración territorial con otros productos</i></p> <p>La geografía de nuestro país asociado a condiciones climáticas extremas en algunas zonas, además, de la existencia de restricciones presupuestarias que impiden un accionar con mayor presencia en otras, hacen que el acceso de los usuarios sea muy dificultoso y tengan una visión parcial de nuestro quehacer.</p> <p>Es por eso que las Tesorerías deben idear e implementar formas diferentes o alternativas de atención en las que se acerque el Servicio a los usuarios.</p> <p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial. - Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil. 	<p>Mejorar u optimizar la programación o planificación territorial del P/B/S</p>	<p>Realizar actividades de participación ciudadana para acercar la Tesorería a los usuarios. Con el objeto de proveer un acceso universal, las Tesorerías deben realizar actividades de participación ciudadana en donde se dé a conocer el quehacer del Servicio, y utilizar formas de atención que acerquen la Institución a los usuarios de las zonas apartadas</p>	<p>Mejorar la coordinación y contribución del Servicio con Instituciones afines a la Tesorería, por medio del intercambio de datos e información que mejoren la recaudación de impuestos y el proceso de recaudación local – municipal.</p> <p>Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.</p>
--	--	--	--	--

	<p>En materia de reducción de la inequidad territorial en el acceso al producto.</p> <p>Asociados a la reducción de inequidad territorial en el acceso a productos</p> <p><i>Por necesidades de acceso o provisión del producto</i></p> <p>La Tesorería General de la República, tanto en su nivel central como por medio de las Tesorerías Regionales y Provinciales, ha desarrollado una serie de iniciativas, tendientes a garantizar el acceso universal de sus usuarios, en la atención relacionada, entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería. - Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna. - Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público. - Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público. - Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional y participación ciudadana con organizaciones de la sociedad civil, etc.). 	<p>Orientar o mejorar la orientación del P/B/S a las características territoriales del C/U/B, conociendo en primer lugar el perfil del usuario por Tesorería, elaborando un manual de atención según perfil y, consultando a los usuarios para conocer su grado de satisfacción respecto del Servicio.</p> <p>Se debe incorporar mejoras en el acceso al P/B/S, haciendo una evaluación de las diferentes realidades territoriales, e incorporando nuevos elementos, herramientas y nuevas modalidades de atención.</p> <p>Entregar la decisión del modo de provisión o acceso al P/B/S a los C/U/B en cada Región, implementando nuevas formas de atención para zonas de difícil acceso, e incorporando a los funcionarios de cada oficina en la implementación de un Modelo de Atención de Público flexible y concordante con las diferentes realidades territoriales.</p>	<p>Visitas de Gestión a las Tesorerías. Durante el año 2008 se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos.</p> <p>Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.</p> <p>Realizar actividades de participación ciudadana para acercar la Tesorería a los usuarios. Con el objeto de proveer un acceso universal, las Tesorerías deben realizar actividades de participación ciudadana en donde se dé a conocer el quehacer del Servicio, y utilizar formas de atención que acerquen la Institución a los usuarios de las zonas apartadas.</p>	<p>Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.</p> <p>Mejorar la coordinación y contribución del Servicio con Instituciones afines a la Tesorería, por medio del intercambio de datos e información que mejoren la recaudación de impuestos y el proceso de recaudación local – municipal.</p> <p>Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.</p> <p>Implementar en las Tesorerías del país el Modelo de Atención de Público, de manera tal, que puedan enfrentar a los diferentes tipos de usuarios y entregarles la información y ayuda que requieren.</p>
--	--	--	--	--

	<p>- Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras.</p> <p>- Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio.</p> <p>- Durante el año 2009 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>		<p>Encuesta de Satisfacción. Se pretende a través de la encuesta, actualizar información acerca de la percepción de los usuarios respecto del Servicio de Tesorerías y su forma de proveer los productos y/o servicios. A partir de los datos obtenidos y el posterior análisis, entregaremos nuevas pautas que permitirán mejorar los aspectos deficientes, esto, con plena colaboración de las Tesorerías, pues son ellas las que conocen a sus usuarios y su realidad territorial, por tanto, pueden decir que medidas son las más adecuadas de aplicar</p>	
--	--	--	--	--

- (1) Usar el listado completo de productos y subproductos vigentes en el 2010 según A-1 aprobado por DIPRES
- (2) Reseñar el avance existente aplicando la perspectiva territorial en cada tipo de causal -si es pertinente- en cada producto/subproducto.
- (3) Identificar la mejora prevista que se proyecta viable de incorporar al Plan GT y Programa Anual de Trabajo GT.
- (4) Identificar medidas de la autoridad necesarias para garantizar la aplicación de las mejoras (incluir medidas identificadas en actividades I.1.2, I.1.3, I.1.4, I.1.5. y 2.1.
- (5) A partir de las columnas anteriores redactar objetivo que exprese el desarrollo deseable.

Cuadro I. N° 2 : Objetivos recomendados al Plan en materia de mejoras a los sistemas de información institucional
(Objetivo 3 del Diagnóstico)

Información	Medidas para proveer información a jefatura regional	Medidas para proveer información al GORE	Objetivo recomendado al Plan GT con mejoras a los sistemas
1. Oferta Productos/subproductos en la región o territorios.	<p>La información está en permanente evaluación por el nivel central, consultando a las jefaturas regionales, acerca de la información que necesitan para su accionar, como para proveer a Organismos relacionados.</p> <p>De acuerdo a lo analizado la información necesaria está disponible. Además, se actualiza y optimiza la información de manera periódica.</p>	<p>La información está en permanente evaluación por el nivel central, consultando a las jefaturas regionales, acerca de la información que necesitan para su accionar, como para proveer a Organismos relacionados.</p> <p>La información es solicitada de manera periódica por los Gobiernos Regionales, con distintos niveles de profundidad.</p>	Proporcionar información integral a los usuarios

		De acuerdo a lo analizado la información necesaria está disponible.	
2. Localización y características de clientes, usuarios o beneficiarios atendidos por producto en la región o territorios	<p>La información está en permanente evaluación por el nivel central, consultando a las jefaturas regionales, acerca de la información que necesitan para su accionar, como para proveer a Organismos relacionados.</p> <p>De acuerdo a lo analizado la información necesaria está disponible.</p>	<p>La información está en permanente evaluación por el nivel central, consultando a las jefaturas regionales, acerca de la información que necesitan para su accionar, como para proveer a Organismos relacionados.</p> <p>La información es solicitada de manera periódica por los Gobiernos Regionales, con distintos niveles de profundidad.</p> <p>De acuerdo a lo analizado la información necesaria está disponible.</p>	Proporcionar información integral a los usuarios
3. Programa de gasto o inversión en la región	No Aplica	No Aplica	No Aplica
4. Compromisos de gasto o inversión formalizados en convenios o programas de complementariedad territorial	<p>La información está en permanente evaluación por el nivel central, consultando a las jefaturas regionales, acerca de la información que necesitan para su accionar, como para proveer a Organismos relacionados.</p> <p>De acuerdo a lo analizado la información necesaria está disponible. Además, se actualiza y optimiza la información de manera periódica.</p>	<p>La información está en permanente evaluación por el nivel central, consultando a las jefaturas regionales, acerca de la información que necesitan para su accionar, como para proveer a Organismos relacionados.</p> <p>La información es solicitada de manera periódica por los Gobiernos Regionales, con distintos niveles de profundidad.</p> <p>De acuerdo a lo analizado la información necesaria está disponible.</p>	Proporcionar información integral a los usuarios

FORMATOS DE LA ETAPA 2 : FORMULACIÓN DEL PLAN GT Y PROGRAMA DE TRABAJO GT 2010

OBJETIVO 4: La institución elabora el Plan para incorporar la perspectiva territorial en la entrega de sus productos, y para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/usuarios/beneficiarios por región, en base a los resultados del diagnóstico.

OBJETIVO 5: La institución define los indicadores de desempeño para evaluar los resultados del Plan elaborado para incorporar la perspectiva territorial.

II. 1. OBJETIVO GENERAL

OBJETIVO GENERAL(1)	RESULTADO PREVISTO AL TÉRMINO DEL PLAN (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIOS DE VERIFICACIÓN (6)	FUENTE Y REGISTRO DE LA INFORMACIÓN (7)
Garantizar el acceso universal a la Atención de Público, para mejorar los niveles de recaudación de impuestos	<p>Proveer los productos y/o servicios de la Tesorería General de la República, de manera oportuna, con calidad y acceso universal, considerando los diferentes perfiles de usuarios por región, y las opiniones de los Servicios Públicos relacionados, diferenciando la entrega de dichos productos y/o servicios, según la normativa lo permita, en las 15 Regiones del país, de acuerdo a los estándares que se establezcan, y manteniendo un registro con la información vinculada a ellos.</p> <p>Mejorar los niveles de recaudación de impuestos, incluidas las zonas más aisladas del país.</p>	3 años (2008 - 2010)	<p>Nº total de usuarios satisfechos con la atención (Encuesta Satisfacción) / Nº total de usuarios de Tesorerías consultados (Encuesta Satisfacción)</p> <p>Monto Recaudado / Monto proyectado para recaudar</p>	<p>Informe de Resultados de Encuestas aplicadas - Unidad de Comunicación, Marketing y Atención al Cliente.</p> <p>Informe División Cobranzas y Quiebras</p>	<p>Metas por Desempeño colectivo.</p> <p>Plan de Cobranza y Meta de Recaudación por acciones de Cobro</p>	Soporte Tesorerías. División de Operaciones

(1) Objetivo general: definir el propósito alcanzable del Plan GT considerando los años determinados para su ejecución (de preferencia no más de tres)

(2) Resultado previsto: definir el/los logro/s que deben verificarse al término del plazo previsto para la ejecución del plan (deben guardar relación con las mejoras identificadas en el diagnóstico a los productos estratégicos y que luego se trabajan a nivel de objetivos específicos)

(3) Plazo: señalar la fecha en que el plan debe estar concluido.

(4) Indicador: definir el/los mecanismo/s de medición para evaluar el/los resultados del plan. Señalar para cada uno el nombre y la fórmula de cálculo, incluyendo el detalle de las variables o factores que mide, por ejemplo: numerador y denominador.

(5) Resultado Anual del Indicador: estimar el resultado del/los indicador/es al mes de diciembre del año en curso.

(6) Medios de Verificación: Señalar el medio a través del cual se probará o acreditará la realización de los resultados. Deben acreditarse anualmente.

(7) Fuente y registro de la información: establecer la fuente de los datos de los indicadores y el instrumento que utilizará el servicio para sistematizar la información de estos indicadores (ejemplo: cuadro de mando, plan operativo, el mismo plan pmg-gt). La fuente y el registro son auditables.

II. 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN PLURIANUAL DE GT

REGIÓN: XV						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: I						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI

	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales
--	---	-------------	--	---	---------------------------------------	--------------------------------------

REGIÓN: II						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: III						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de

				total de clientes encuestados	de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: IV						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: V

PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: VI						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas /	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.			total de actividades programadas		
--	--	--	----------------------------------	--	--

REGIÓN: VII						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: VIII						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI

					resultados de la Encuesta	
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: IX						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: X						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)

Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: XIV						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: XI						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: XII						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI

	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales
--	---	-------------	--	---	---------------------------------------	--------------------------------------

REGIÓN: XIII						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

REGIÓN: XVI Nivel Central						
PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (2)	PLAZO (3)	INDICADOR (Nombre y Fórmula) (4)	RESULTADO ANUAL PREVISTO DEL INDICADOR (5)	MEDIO DE VERIFICACIÓN (6)	RESPONSABLE (7)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	2008 - 2010	La cantidad de clientes satisfechos sea superior al 60%	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de

				total de clientes encuestados	de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI
	Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	2008 - 2010	La cantidad acciones de participación ciudadana realizadas sea superior al 90% (4)	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	a) Informe de participación ciudadana	Tesorerías Regionales y Provinciales

El Plan debe ser regionalizado presentando todas las sedes regionales (a menos que se las agrupe por conveniencia/similitud de objetivos)

- (1) Identificar el Producto o subproducto estratégico al cual se asocian las mejoras de gestión de cada objetivo específico, considerando lo anotado en el Diagnóstico. Algunas Subsecretarías pueden formular objetivos “transversales” que convocan la participación de instituciones del sector en torno a determinados instrumentos de planificación, programación y gestión presupuestaria, etc.
- (2) Enunciar el objetivo específico. El enunciado de cada objetivo específico expresa el resultado buscado con cada tipo de mejoras, ya sea incidiendo en el diseño o **características** de productos; o avanzando en la **complementariedad** inter-institucional para generar una oferta común hacia los clientes/usuarios; o en la distribución territorial o la **forma de proveerlos** a los clientes/usuarios.
- (3) Plazo: fecha en que el objetivo específico debe estar concluido.
- (4) Indicador de resultado que permita medir el avance en el cumplimiento del objetivo. Señalar el nombre y la formula de cálculo
- (5) Resultado Anual del Indicador: estimar el resultado del/los indicador/es al mes de diciembre del año en curso.
- (6) Medio de verificación: medio por el cual se acreditará el cumplimiento del objetivo. Debe acreditarse anualmente.
- (7) Responsable: dependencia responsable de lograr cada objetivo específico, ya sea en una sede regional o en el nivel central.

II. 3 VARIABLES EXTERNAS Y SITUACIONES QUE PUEDAN AFECTAR EL PLAN PLURIANUAL DE GT (análisis de riesgos)

PRODUCTOS O SUBPRODUCTOS ASOCIADOS (1)	VARIABLES EXTERNAS Y SITUACIONES QUE PUEDAN AFECTAR EL PLAN PLURIANUAL GT(2)
Administración de la Cobranza / Subproducto: Atención de Público	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aparición de nuevas normativas o modificaciones a las ya existentes, por ejemplo en el DS. N° 680, Ley de Procedimiento Administrativo y otras que puedan afectar de alguna manera la Atención de Público. 2. Que no se lleve a cabo una coordinación adecuada entre los Servicios Públicos relacionados con la Tesorería, en el nivel central. 3. Que para los GRA el trabajo de la Tesorería no sea de vital importancia para los objetivos regionales de desarrollo. 4. Retraso en el cumplimiento por parte del nivel central de la Tesorería General de la República, de las actividades que le corresponde realizar, afectando el accionar de las Tesorerías Regionales y Provinciales.

- (1) Examinar por cada producto o subproducto estratégico que aplica la PT con los riesgos / vulnerabilidad asociada a las mejoras propuestas.

- (2) Se entiende por variable externa aquella que alude a eventos, decisiones o acciones de terceros -fuera del control de la institución- que puede afectar el cumplimiento del Plan y sus objetivos. La idea es que la institución adopte resguardos o se mantenga alerta para neutralizar o mitigar efectos de esos factores de riesgo y vulnerabilidad y anote éstos en la sección II.1.4 a continuación.

II. 4 MEDIDAS DE LA AUTORIDAD QUE ACOMPAÑEN LA APLICACIÓN DEL PLAN GT (medidas que neutralicen riesgos)

DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN DE GT (1)
<p>Para dar cumplimiento al plan, hemos determinado que el seguimiento será a través de las siguientes herramientas:</p> <p>Cronograma de trabajo para implementar el plan. En este caso, se debe cumplir con todas las actividades programadas, idealmente, en las fechas establecidas, sin embargo, se debe señalar que pueden existir diferencias en las fechas por motivos diversos, al momento han surgido adecuaciones, de acuerdo a evaluaciones que se realizan de manera constante.</p> <p>Visitas de Gestión a las Tesorerías. Durante el año 2007 se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos. Para el año 2008 se pretende continuar con la línea impulsada.</p> <p>Evaluación de Tesorerías con nuevo Modelo de Atención. Dado que uno de los objetivos principales del Modelo de Atención es que las OIRS sean el primer canal de contacto con el usuario, por tanto en ellas es donde se filtra a un gran porcentaje de los usuarios (satisfacer sus necesidades), se realizan evaluaciones que permiten determinar que se está o no cumpliendo con lo planteado y proporcionan información para la optimización del nuevo Modelo definido.</p> <p>Realizar actividades de participación ciudadana para acercar la Tesorería a los usuarios. Con el objeto de proveer un acceso universal, las Tesorerías han realizado, y seguirán efectuando, actividades de participación ciudadana en donde se dé a conocer el quehacer del Servicio, además de utilizar formas de atención que acerquen la Institución a los usuarios de las zonas apartadas.</p> <p>Encuesta de Satisfacción. Se pretende a través de la encuesta, actualizar información acerca de la percepción de los usuarios respecto del Servicio de Tesorerías y su forma de proveer los productos y/o servicios. A partir de los datos obtenidos y el posterior análisis, entregaremos nuevas pautas que permitirán mejorar los aspectos deficientes, esto, con plena colaboración de las Tesorerías, pues son ellas las que conocen a sus usuarios y su realidad territorial, por tanto, pueden decir que medidas son las más adecuadas de aplicar.</p> <p>Capacitación de Tesoreros Regionales y Provinciales acerca del programa de mejoramiento y los lineamientos a seguir para su cumplimiento. Se busca a través de esta capacitación dar a conocer los requisitos técnicos del sistema de PMG Gestión Territorial y evaluar la aplicación del mismo para el año 2008, generar proyecciones de la implementación de este sistema, analizar la complementariedad del servicio considerando aspectos como las instituciones participantes, compromisos vinculantes, logros alcanzados y desafíos, y por último fortalecer el marco conceptual vinculado a la gestión territorial</p> <p>Modificaciones a los instrumentos de apoyo a la atención de público, de acuerdo a las nuevas exigencias de la normativa.</p> <p>Tomar las medidas necesarias para que se mantenga una permanente relación, por medio del establecimiento de reuniones cada cierto tiempo (acordadas), y a través de la celebración de convenios de cooperación mutua.</p> <p>Para poder avanzar, si es que se presenta alguna de estas dificultades, sería óptimo presentar iniciativas a los GRA, con el objeto de que la Tesorería tenga participación en las actividades de decisión regional.</p>

Participar de actividades de difusión de la Tesorería, su gestión y su aporte territorial.

Charlas informativas a los demás Servicios Públicos, de manera tal, hacer conocida a la Tesorería, su quehacer y su aporte al desarrollo.

Evaluación y Medición constante de las actividades a realizar por las unidades del nivel central.

- (1) Son medidas que decida el Jefe Superior del Servicio para facilitar y acompañar la implementación del Plan. Por ejemplo: a) Resoluciones que designan Encargados GT; b) Instrucciones internas; c) Emisión de reglamentos o cambios en la normativa interna incluyendo capacitación y presentación de informes; d) secuencia de acciones para poner en marcha nuevos productos, cambios en la modalidad de atención a territorios prioritarios o a clientes/usuarios regulares con respecto a los nuevos, etc. Entre estas medidas se debe examinar de modo especial las que mejoren la complementariedad entre instituciones.

II. 5 COMPROMISOS ANUALES INFORMADOS AL PROPIR 2010 Y ARI 2011

A partir del año 2010, los compromisos anuales de actividades e inversiones del Programa Público de Inversión en la Región del año en curso, y los compromisos planificados en el Anteproyecto Regional de Inversiones para el ejercicio presupuestario del año siguiente, deben ser registrados en la plataforma transaccional www.chileindica.cl, al 30 de junio y 30 de diciembre.

FORMATOS DE LA ETAPA 3: IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO GT 2010

OBJETIVO 6. La institución elabora el Programa de Trabajo para la implementación del Plan para incorporación la perspectiva territorial en la entrega de los productos y del Plan para incorporar modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región (VER NOTA).

OBJETIVO 7. La institución implementa el Programa de Trabajo para la incorporación de la perspectiva territorial en la entrega de los productos y de modificaciones o mejoras del sistema de información para el registro de sus productos estratégicos y clientes/ usuarios/beneficiarios por región

OBJETIVO 8. La institución mide los indicadores de desempeño del Plan.

Actividad III. 1. Programa de Trabajo de Gestión Territorial 2010 (mejoras en el diseño, acceso y distribución de los productos en el territorio)

REGION (1)		XV							
Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales - Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías - UPCI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de	25%		

						composición de Usuarios del Servicio			
						b) Informe final con resultados de la Encuesta			
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	I
------------	---

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCGI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
				Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
				Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
				Actividad 4 Realizar actividades de		a) Archivos de seguimientos	25%		
	% de Cumplimiento								

	de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		de actividades de participación ciudadana			
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	II
-------------------	-----------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)

Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales - Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías - UPCI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		

Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	III
-------------------	------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte – Tesorerías – UPCGI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios – Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados	25%		

						de la Encuesta			
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento			Actividad 4 Realizar actividades de			25% (Se repite para		

	de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			el objetivo anterior)		
--	--	--	--	---	--	--	-----------------------	--	--

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	IV
-------------------	-----------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCGI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		

	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
--	------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
--	--

REGIÓN (1)	V
------------	---

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio	25%		

						b) Informe final con resultados de la Encuesta			
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	VI
-------------------	-----------

Control de Resultados	Control Operacional
------------------------------	----------------------------

Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCGI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas),		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		

	actividades realizadas / total de actividades programadas			incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)					
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)

6.6%

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)

REGIÓN (1)

VII

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones /	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de	25%		

territoriales.	satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Soporte Tesorerías - UPCGI	composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta			
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Treasorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Treasorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana - Porcentaje de Cumplimiento	25% (Se repite para el objetivo anterior)		

atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.						de Metas definidas			
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	VIII
-------------------	-------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte – Tesorerías – UPCI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	Publicación y actualización			Actividad 2 Difusión y distribución de		c) Actualización de Manual de	25%		

	de manual según gantt			versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		Atención de Público			
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas),			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

	actividades realizadas / total de actividades programadas			incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)					
--	---	--	--	---	--	--	--	--	--

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
--	------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
--	--

REGIÓN (1)	IX
------------	----

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte – Tesorerías – UPCGI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
	Realización de encuestas			Actividad 3 Aplicar encuesta de		a) Encuesta para determinar	25%		

	según cronograma			Satisfacción del Usuario		tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio			
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	X
------------	---

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCGI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
				Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
				Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
				Actividad 4 Realizar actividades de		a) Archivos de seguimientos	25%		
	% de Cumplimiento								

	de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		de actividades de participación ciudadana			
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	XIV
-------------------	------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)

Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales - Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías - UPCI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		

Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	XI
-------------------	-----------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte – Tesorerías – UPCGI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios – Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados	25%		

						de la Encuesta			
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento			Actividad 4 Realizar actividades de			25% (Se repite para		

	de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			el objetivo anterior)		
--	--	--	--	---	--	--	-----------------------	--	--

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	XII
-------------------	------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCGI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		

	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
--	------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
--	--

REGIÓN (1)	XIII
------------	------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos= Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados			Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	25%		
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público	25%		
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio	25%		

						b) Informe final con resultados de la Encuesta			
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana	25%		
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	25% (Se repite para el objetivo anterior)		
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			25% (Se repite para el objetivo anterior)		

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	6.6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1)	XVI Nivel Central
-------------------	--------------------------

Control de Resultados	Control Operacional
------------------------------	----------------------------

Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Objetivo Especifico 1 Diferenciar el tipo de usuarios por región para entregar atención focalizada a necesidades territoriales.	% total de clientes satisfechos = Cantidad de clientes satisfechos encuestados / Cantidad total de clientes encuestados	Las actividades del Nivel Central no serán incorporadas en la medición. Se incluyen en el cuadro con carácter informativo. Las actividades del Nivel Central no serán incorporadas en la medición. Se incluyen en el cuadro con carácter informativo.		Actividad 1 Aplicar encuesta para determinar el perfil de usuarios de las Tesorerías, y determinar los cambios en los tipos de usuarios que se producen durante el año, y en qué Tesorerías	Tesorerías Regionales y Provinciales – Departamento de Operaciones / Soporte Tesorerías – UPCGI	a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta	Las actividades del Nivel Central no serán incorporadas en la medición. Se incluyen en el cuadro con carácter informativo.		
	Publicación y actualización de manual según gantt			Actividad 2 Difusión y distribución de versión actualizada del Manual de Atención de Público, con el perfil de usuarios y el tipo de atención a proporcionar, incluyendo nuevos trámites		c) Actualización de Manual de Atención de Público			
	Realización de encuestas según cronograma			Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario		a) Encuesta para determinar tipo de Usuarios - Porcentaje de composición de Usuarios del Servicio b) Informe final con resultados de la Encuesta			
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de			Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas),		a) Archivos de seguimientos de actividades de participación ciudadana			

	actividades realizadas / total de actividades programadas		incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			
Objetivo Especifico 2 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	Realización de encuestas según cronograma		Actividad 3 Aplicar encuesta de Satisfacción del Usuario	Tesorerías Regionales y Provinciales	a) Informe de participación ciudadana – Porcentaje de Cumplimiento de Metas definidas	
	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Actividad 4 Realizar actividades de atención al usuario e informativas (Gobierno + cerca, plazas ciudadanas, charlas informativas), incluidas zonas aisladas (Tesorerías Móviles, trípticos, charlas)			

Desempeño Anual Región Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (%) (12)	Las actividades del Nivel Central no serán incorporadas en la medición. Se incluyen en el cuadro con carácter informativo.
---	--

Desempeño Anual Servicio Programa de Trabajo (diseño, acceso y distribución) 2010 (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	Las actividades del Nivel Central no serán incorporadas en la medición. Se incluyen en el cuadro con carácter informativo.
---	--

Nota al objetivo 6: Si bien el objetivo 6 corresponde a etapa 2, a fin de no repetir el mismo contenido del formato en la etapa 2 y 3, se incluyó todo el contenido en el formato de esta última

Notas Actividad III. 1.

- (1) Región: identificar responsable regional (seremi o dirección regional) que compromete el programa de **mejoras en el diseño, acceso y distribución.**
- (2) El objetivo específico es el mismo que se planteó en la etapa 2, esta columna debe guardar coherencia con las columnas planteadas en la etapa 2.
- (3) Señalar el indicador que se determinó para este objetivo en la etapa 2.
- (4) Registrar el resultado anual previsto para el indicador
- (5) Registrar el resultado anual efectivo del indicador al término del ejercicio anual.
- (6) Indicar la meta anual o las actividades correspondientes para cumplir con el objetivo. En el caso de las actividades, se debe recordar que se exigen al menos dos actividades para cumplir con un objetivo.
- (7) Unidad Responsable: identificar la unidad responsable
- (8) Medio de verificación: identificar el medio de verificación de la meta y/o de cada actividad.
- (9) Ponderación. asignar porcentaje a cada meta y/o actividades de manera uniforme (todas por igual), el total de actividades debe sumar 100%.

(10) Colocar "si" cuando se cumple con la actividad en un 100% y "no" en el caso de que no se cumpla, o se cumpla parcialmente. Cada actividad (o meta) debe cumplirse completamente para ser ponderada, resultados parciales son considerados no cumplidos.

(11) En el caso de que la actividad o meta "si cumpla" agregar la ponderación correspondiente a esa actividad o meta.

(12) Sumar el total de ponderaciones de las actividades o metas cumplidas. El servicio debe cumplir el 90% de las metas o actividades para validar el programa de trabajo correspondiente.

(13) Anotar el resultado final que obtiene el servicio en el ejercicio 2010. El servicio "CUMPLE" cuando en cada región en la que compromete el programa de trabajo, el resultado anual es igual o mayor a 90% de las actividades o metas comprometidas cumplidas. El servicio "NO CUMPLE" cuando en alguna región el resultado es inferior a 90%. Dado que este es un resultado nacional, ubicar este resultado al final de la presentación de los programas de trabajo de las regiones.

Actividad III. 2: Programa de Complementariedad Territorial 2010 (mejoras en la complementariedad territorial de los productos en el territorio)

REGIÓN (1)	XV
-------------------	-----------

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Arica, General Lagos, Putre, Camarones.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	I
-------------------	---

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Iquique, Huara, Pica, Pozo Almonte, Camiña, Colchane, Alto Hospicio.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	II
-------------------	----

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Tocopilla, Antofagasta, Mejillones, Taltal, María Elena, Sierra Gorda, Calama, Ollagüe, San Pedro de Atacama.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

			SERNAM, Fundación Integra, entre otros)
--	--	--	---

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	III
-------------------	-----

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Chañaral, Diego de Almagro, Copiapó, Caldera, Tierra Amarilla, Vallenar, Freirina, Huasco, Alto del Carmen.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)

Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	y	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			
---	---	--	--	----------------------------	---	---	------	--	--	--

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	IV
-------------------	----

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	La Serena, La Higuera, Coquimbo, Andacollo, Vicuña, Paihuano, Ovalle, Monte Patria, Punitaqui, Río Hurtado, Combarbalá, Illapel, Canela, Salamanca, Los Vilos.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre	Marketing y Comunicaciones	y	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%		

	actividades programadas		otros)						
--	-------------------------	--	--------	--	--	--	--	--	--

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	V
-------------------	---

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Valparaíso, Quintero, Puchuncaví, Viña del Mar, Quilpué, Con-Cón, Villa Alemana, Casablanca, Isla de Pascua, Juan Fernández, Petorca, Cabildo, Papudo, Zapallar, La Ligua, San Felipe, Putaendo, Panquehue, Catemu, Santa María, Llay Llay, Los Andes, Calle Larga, Rinconada, San Esteban, Quillota, La Cruz, La Calera, Hijuelas, Nogales, Limache, Olmué, San Antonio, Santo Domingo, Algarrobo, El Quisco, Cartagena, El Tabo.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
---	--

REGIÓN (1)	VI
------------	----

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Rancagua, Machalí, Graneros, Codegua, San Francisco de Mostazal, Doñihue, Coltauco, Coinco, Peumo, Las Cabras, San Vicente, Pichidegua, Requinoa, Olivar, Rengo, Malloa, Quinta de Tilcoco, San Fernando, Chimbarongo, Nancagua, Placilla, Santa Cruz, Lolol, Palmilla, Peralillo, Chépica, Paredones, Marchigüe, Pumanque, Litueche, Pichilemu, Navidad, La Estrella.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	VII
-------------------	------------

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Río Claro, Talca, San Clemente, Pelarco, Penciahue, Maule, Curepto, Constitución, Empedrado, San Rafael, Curicó, Romeral, Teno, Rauco, Hualañé, Licantén, Vichuquén, Molina, Sagrada Familia, San Javier, Linares, Yervas Buenas, Colbún, Longaví, Villa Alegre, Parral, Retiro, Cauquenes, Chanco, Pelluhue.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	VIII
-------------------	-------------

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Concepción, Talcahuano, Tomé, Penco, Hualqui, Florida, Coronel, Lota, Santa Juana, San Pedro de la Paz, Chiguayante, Hualpén, Chillán, Pinto, Coihueco, Portezuelo, Quirihue, Trehuaco,	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	IX
-------------------	----

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Temuco, Vilcún, Freire, Cunco, Lautaro, Galvarino, Perquenco, Nueva Imperial, Carahue, Puerto Saavedra, Pitrufulquén, Gorbea, Toltén, Loncoche, Villarrica, Pucón, Melipeuco, Curarrehue, Teodoro Schmidt, Padre	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

		Las Casas, Angol, Purén, Los Saucos, Renaico, Collipulli, Ercilla, Traiguén, Lumaco, Victoria, Curacautín, Lonquimay.		
--	--	---	--	--

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	X
-------------------	---

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Puerto Montt, Cochamó, Maullín, Los Muermos, Calbuco, Puerto Varas, Llanquihue, Fresia, Frutillar, Chaitén, Futaleufú, Palena, Hualaihué..	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador	Resultado anual efectivo del indicador	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada

		(9)	(10)						(16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	XIV
-------------------	-----

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Valdivia, Corral, Mariquina, Máfil, Los Lagos, Futrono, Lanco, Panguipulli, La Unión, Paillaco, Río Bueno, Lago Ranco, Osorno, Puyehue, San Pablo, Puerto Octay, Río Negro, Purránque, San Juan de la Costa, Castro, Chonchi, Queilén, Quellón, Puqueldón, Quinchao, Curaco de Vélez, Ancud, Quemchi, Dalcahue.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la	% de Cumplimiento de actividades		Acciones de Participación Ciudadana y	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones	6.6%			

Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas	Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	con resumen de actividades de la Región					
---	--	--	---	--	--	--	--	--

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

REGIÓN (1)	XI
-------------------	----

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Coyhaique, Aysén, Puerto Cisnes, Chile Chico, Río Ibáñez, Cochrane, Guaitecas, O'Higgins, Tortel, Lago Verde.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
---	--

REGIÓN (1)	XII
------------	-----

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Punta Arenas, Puerto Natales, Porvenir, Torres del Paine, Río Verde, San Gregorio, Laguna Blanca, Primavera, Timaukel, Cabo de Hornos.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
---	--

REGIÓN (1)	XIII
------------	------

Identificación de la instancia (2)	Principal problema a resolver el año 2010 (3)	Territorio(s) en el/ los que opera (4)	Instituciones participantes (5)	Productos o subproductos (6)
Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional	Acceso limitado a servicios e información -Desconocimiento de Derechos y Obligaciones Tributarias	Santiago, San Miguel, La Cisterna, La Granja, Puente Alto, Pirque, San José de Maipo, San Ramón, La Pintana, Recoleta, Independencia, San Joaquín, P.A. Cerda, Lo Espejo, El Bosque, Las Condes, Providencia, La Florida, Vitacura, Lo Barnechea, Ñuñoa, La Reina, Macul, Peñalolén, Cerro Navia, Colina, Conchalí, Curacaví, Estación Central, Huechuraba, Lampa, Lo Prado, Pudahuel, Quilicura, Quinta Normal, Renca, Til Til, Alhué, Cerrillos, El Monte, Isla de Maipo, Maipú, María Pinto, Melipilla, Padre Hurtado, Peñaflor, San Pedro, Talagante, San Bernardo, Calera de Tango, Buin, Paine.	Los Servicios participantes son: los convocados, y que suman, a las iniciativas de participación (Gobierno Regional, Registro Civil, INP, SERNAM, Fundación Integra, entre otros)	Atención de Público – Entrega de Información y Servicios (Comprobantes de Pago, Certificados de Deuda, Convenios de Pago, entre otros)

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (7)	Indicador (8)	Resultado anual previsto del indicador (9)	Resultado anual efectivo del indicador (10)	Meta anual o actividades (11)	Unidad Responsable (12)	Medio de verificación (13)	Ponderación (%) (14)	Cumple/no cumple (15)	Ponderación ganada (16)
Objetivo Especifico 3 Difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería por medio de la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos.	% de Cumplimiento de actividades de acción ciudadana = cantidad de actividades realizadas / total de actividades programadas		Acciones de Participación Ciudadana y Promoción Institucional (Plazas Ciudadanas, Gobierno + Cerca, entre otros)	Marketing y Comunicaciones	Informe de Marketing y Comunicaciones con resumen de actividades de la Región	6.6%			

Desempeño Anual Región - Programa de Complementariedad Territorial 2010 (%) (17)	6.6%
---	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (18)	
--	--

Notas Actividad III. 2

- (1) Identificar responsable del servicio en la región (por ejemplo: seremi o dirección regional) que compromete el programa de trabajo.
- (2) Señalar la instancia de complementariedad en la cual se están comprometiendo el programa.
- (3) Identificar el problema territorial que el año 2010 constituirá la principal preocupación a resolver por el conjunto de las instituciones que participan en la instancia.
- (4) Identificar el territorio o territorios de la región que se han delimitado como área de acción de la instancia
- (5) Identificar las instituciones participantes de la instancia de complementariedad territorial
- (6) Productos comprometidos en la instancia
- (7) Objetivo específicos del programa de trabajo a comprometer.
- (8) Ídem nota 3, actividad III.1.
- (9) Ídem nota 4, actividad III.1.
- (10) Ídem nota 5, actividad III.1
- (11) Ídem nota 6, actividad III.1
- (12) Ídem nota 7, actividad III.1
- (13) Ídem nota 8, actividad III.1
- (14) Ídem nota 9, actividad III.1
- (15) Ídem nota 10, actividad III.1
- (16) Ídem nota 11, actividad III.1
- (17) Ídem nota 12, actividad III.1
- (18) Ídem nota 13, actividad III.1

Actividad III. 3: Programa de Trabajo de Mejoras a (los) Sistema(s) de Información Institucional y de Provisión de Información a los Gobiernos Regionales

REGIÓN (1) XV	Tesorero Regional
---------------	-------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	<i>Porcentaje de GORES con oferta de información</i> = Número de GORES con oferta de información / Total de GORES	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	<i>Porcentaje de GORES con información recibida</i> = Número de GORES con información recibida / Total de GORES	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1) I	Tesorero Regional
--------------	-------------------

Control de Resultados	Control Operacional
-----------------------	---------------------

Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	<i>Porcentaje de GORES con oferta de información</i> = Número de GORES con oferta de información / Total de GORES	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	<i>Porcentaje de GORES con información recibida</i> = Número de GORES con información recibida / Total de GORES	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
--	--

REGIÓN (1) II	Tesorero Regional
----------------------	--------------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	<i>Porcentaje de GORES con oferta de</i>	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

	<i>información</i> = Número de GOREs con oferta de información / Total de GOREs								
Provisión de información (12)	Porcentaje de GOREs con información recibida = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
--	--

REGIÓN (1) III	Tesorero Regional
-----------------------	--------------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	Porcentaje de GOREs con oferta de información = Número de GOREs con oferta de información / Total de GOREs	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Provisión de información (12)	Porcentaje de GOREs con información recibida = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
--------------------------------------	--	-------------------	------	--	-------------------	------	--	--	--

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
--	--

REGIÓN (1) IV	Tesorero Regional
----------------------	--------------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	Porcentaje de GORES con oferta de información = Número de GOREs con oferta de información / Total de GOREs	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	Porcentaje de GORES con información recibida = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1) V	Tesorero Regional
--------------	-------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	<i>Porcentaje de GORES con oferta de información</i> = Número de GOREs con oferta de información / Total de GOREs	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	<i>Porcentaje de GOREs con información recibida</i> = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1) VI	Tesorero Regional
---------------	-------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	<i>Porcentaje de GOREs con oferta de información</i> = Número de GOREs con oferta de información / Total de GOREs	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	<i>Porcentaje de GOREs con información recibida</i> = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1) VII	Tesorero Regional
----------------	-------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador	Resultado anual efectivo del indicador	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada

		(4)	(5)						(11)
Oferta de información al GORE(11)	Porcentaje de GORES con oferta de información = Número de GORES con oferta de información / Total de GORES	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	Porcentaje de GORES con información recibida = Número de GORES con información recibida / Total de GORES	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
--	--

REGIÓN (1) VIII	Tesorero Regional
------------------------	--------------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	Porcentaje de GORES con oferta de información = Número de	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

	GOREs con oferta de información / Total de GOREs								
Provisión de información (12)	Porcentaje de GOREs con información recibida = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) = 6,6%

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)

REGIÓN (1) IX Tesorero Regional

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	Porcentaje de GOREs con oferta de información = Número de GOREs con oferta de información / Total de GOREs	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	Porcentaje de GOREs con información	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

	<i>recibida</i> = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1) X	Tesorero Regional
--------------	-------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Pondera- ción ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	<i>Porcentaje de GOREs con oferta de información</i> = Número de GOREs con oferta de información / Total de GOREs	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	<i>Porcentaje de GOREs con información recibida</i> = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1) XIV	Tesorero Regional
----------------	-------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	Porcentaje de GORES con oferta de información = Número de GOREs con oferta de información / Total de GOREs	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	Porcentaje de GOREs con información recibida = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1) XI	Tesorero Regional
---------------	-------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	<i>Porcentaje de GOREs con oferta de información</i> = Número de GOREs con oferta de información / Total de GOREs	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	<i>Porcentaje de GOREs con información recibida</i> = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
--	------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
---	--

REGIÓN (1) XII	Tesorero Regional
----------------	-------------------

Control de Resultados				Control Operacional					
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador	Resultado anual efectivo del indicador	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada

		(4)	(5)						(11)
Oferta de información al GORE(11)	Porcentaje de GORES con oferta de información = Número de GORES con oferta de información / Total de GORES	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			
Provisión de información (12)	Porcentaje de GORES con información recibida = Número de GORES con información recibida / Total de GORES	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
--	--

REGIÓN (1) XIII	Tesorero Regional
------------------------	--------------------------

Control de Resultados					Control Operacional				
Objetivos específicos (2)	Indicador (3)	Resultado anual previsto del indicador (4)	Resultado anual efectivo del indicador (5)	Meta anual o actividades (6)	Unidad Responsable (7)	Medio de verificación (8)	Ponderación (%) (9)	Cumple/no cumple (10)	Ponderación ganada (11)
Oferta de información al GORE(11)	Porcentaje de GORES con oferta de información = Número de	1 informe al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

	GOREs con oferta de información / Total de GOREs								
Provisión de información (12)	Porcentaje de GOREs con información recibida = Número de GOREs con información recibida / Total de GOREs	2 informes al año	100%	Unidad de Soporte Tesorerías y Tesorerías Regionales	Informes Enviados	100%			

Desempeño Anual Región Programa de Información 2010 (%) (12) =	6,6%
---	-------------

Desempeño Anual Servicio (CUMPLE /NO CUMPLE) (13)	
--	--

Notas Actividad III. 3:

(1) Identificar responsable regional (seremi o dirección regional) que compromete el programa de provisión de información de interés regional al gobierno regional. La provisión regular de información de "interés regional" a los gobiernos regionales se origina a partir de un acuerdo con el Gobierno Regional o por una instrucción del Intendente. Se considera "de interés regional" la información señalada en la actividad I.3.1.

(2) Incorporar las actividades orientadas a informar al GORE sobre la oferta de información institucional desagregada territorialmente que el servicio está en condiciones de proveer, siendo obligatoria la establecida en el sistema transaccional www.chileindica.cl. También otros objetivos institucionales que la institución haya programado implementar en regiones, relacionados con la provisión de información desagregada territorialmente a las jefaturas regionales, o a sus clientes usuarios o beneficiarios, o a los gobiernos regionales.

(3) Indicador que exprese el resultado o cumplimiento del objetivo

(4) Ídem nota 4, actividad III.1

(5) Ídem nota 5, actividad III.1.

(6) Ídem nota 6, actividad III.1

(7) Ídem nota 7, actividad III.1

(8) Ídem nota 8, actividad III.1

(9) Ídem nota 9, actividad III.1

(10) Ídem nota 10, actividad III.1

(11) Ídem nota 11, actividad III.1

(12) Ídem nota 12, actividad III.1

(13) Ídem nota 13, actividad III.1

Actividad III. 4: Análisis del avance en la implementación de los Programas de Trabajo 2010 (formato para el seguimiento periódico, al menos semestral)

REGIÓN (1): XV		Tesorero Regional		
Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<p>- Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna.</p> <p>- Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional</p>	Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <p>- Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en</p>	Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos	Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales

	<p>donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras.</p> <p>- Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio.</p>			
--	---	--	--	--

REGIÓN (1): I	Tesorero Regional
----------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<p>- Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna.</p> <p>- Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional</p>	<p>Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.</p>	<p>Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial</p>	<p>Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

<p>Información</p>	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras. - Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio. 	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
---------------------------	--	---	---	--

<p>REGIÓN (1): II</p>	<p>Tesorero Regional</p>
------------------------------	---------------------------------

<p>Programa de Trabajo</p>	<p>Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)</p>	<p>Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)</p>	<p>Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)</p>	<p>Responsable (5)</p>
<p>Diseño, Acceso y Distribución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna. - Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional 	<p>Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.</p>	<p>Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial</p>	<p>Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras. - Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio. 	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

REGIÓN (1): III	Tesorero Regional
------------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
---------------------	--	---	--	--------------------

<p>Diseño, Acceso y Distribución</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna. - Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participan (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional) 	<p>Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.</p>	<p>Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
<p>Complementariedad</p>	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial</p>	<p>Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
<p>Información</p>	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras. - Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio. 	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

--	--	--	--	--

REGIÓN (1): IV	Tesorero Regional
-----------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<p>- Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna.</p> <p>- Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional</p>	Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <p>- Se encuentra implementado la nueva</p>	Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos	Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales

	<p>versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras.</p> <p>- Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio.</p>			
--	---	--	--	--

REGIÓN (1): V	Tesorero Regional
----------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<p>- Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna.</p> <p>- Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional</p>	<p>Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.</p>	<p>Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la</p>	<p>Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial</p>	<p>Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

	sociedad civil.			
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras. - Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio. 	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

REGIÓN (1): VI	Tesorero Regional
-----------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna. - Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, 	<p>Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.</p>	<p>Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

	reuniones GRA, actividades de promoción institucional			
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial</p>	<p>Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras. - Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio. 	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

REGIÓN (1): VII	Tesorero Regional
------------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades	Responsable (5)
----------------------------	--	---	--	------------------------

	(2)	(3)	(4)	
Diseño, Acceso y Distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna. - Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participan (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional) 	Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras. - Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus 	Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos	Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales

	consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio.			
--	---	--	--	--

REGIÓN (1): VIII	Tesorero Regional
-------------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<p>- Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna.</p> <p>- Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional</p>	<p>Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.</p>	<p>Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial</p>	<p>Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p>	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

	<p>- Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras.</p> <p>- Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio.</p>			
--	--	--	--	--

REGIÓN (1): IX	Tesorero Regional
-----------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<p>- Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna.</p> <p>- Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional</p>	Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas</p>	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales

	de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.			
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <p>- Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras.</p> <p>- Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio.</p>	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

REGIÓN (1): X	Tesorero Regional
----------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<p>- Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna.</p> <p>- Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen</p>	<p>Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.</p>	<p>Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

	(plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional			
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial</p>	<p>Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras. - Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio. 	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

REGIÓN (1): XIV	Tesorero Regional
------------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la	Avance en la implementación	Recomendaciones y compromisos	Responsable
----------------------------	------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------	--------------------

	implementación de las actividades (2)	de las medidas de la autoridad (3)	para superar dificultades (4)	(5)
Diseño, Acceso y Distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna. - Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional) 	<p>Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.</p>	<p>Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial</p>	<p>Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras. - Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para 	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

	que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio.			
--	---	--	--	--

REGIÓN (1): XI	Tesorero Regional
-----------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<p>- Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna.</p> <p>- Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional</p>	Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas,</p>	Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos	Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales

	<p>como para la Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras. - Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio. 			
--	--	--	--	--

REGIÓN (1): XII	Tesorero Regional
------------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna. - Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional) 	Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.	Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las</p>	Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial	Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.	División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales

	Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.			
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <p>- Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras.</p> <p>- Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio.</p>	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

REGIÓN (1): XIII	Tesorero Regional
-------------------------	--------------------------

Programa de Trabajo	Avance efectivo en la implementación de las actividades (2)	Avance en la implementación de las medidas de la autoridad (3)	Recomendaciones y compromisos para superar dificultades (4)	Responsable (5)
Diseño, Acceso y Distribución	<p>- Determinar los impuestos específicos a cobrar, o beneficios a entregar a usuarios según ubicación geográfica, estableciéndolas por medio de la normativa interna.</p> <p>- Las Tesorerías envían de manera periódica un informe con las actividades</p>	<p>Evaluación anual para conocer el estado de la Atención de Público.</p>	<p>Realizar acciones a nivel de la Institución que apoyen las mejoras de gestión comprometidas: Involucrar de manera permanente la mirada de las regiones en la elaboración del Plan y su implementación, generando distintas instancias de acercamiento.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

	inter - servicios en las que participen (plazas ciudadanas, Gobierno + cerca, reuniones GRA, actividades de promoción institucional)			
Complementariedad	<p>Las Tesorerías Regionales y Provinciales han realizado múltiples esfuerzos para acercarse a la ciudadanía, dentro de las cuales podemos destacar, en términos de complementariedad:</p> <p>Participación en actividades de difusión en los Programas Gobierno + Cerca y en las Plazas Ciudadanas, además de jornadas de promoción institucional con acercamiento a organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Convenios de cooperación entre Tesorerías y Municipalidades, en donde estas últimas entregan recursos, que quedan a disposición de la Tesorería, para incrementar la Cobranza de impuesto territorial</p>	<p>Incorporar nuevos objetivos y/o mejoras de gestión: Incorporar en la información de la visión global del PMG Gestión Territorial al máximo de niveles posibles de la organización.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>
Información	<p>Generar información actualizada permanente con datos de contribuyentes país, Región, Comuna, Tesorería.</p> <p>Generar información acerca de la infraestructura y necesidades de las Tesorerías para lo que dice relación con el funcionamiento propio de las oficinas, como para la Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra implementado la nueva versión del Sitio Web de Tesorería, www.tesoreria.cl, y mesa de ayuda, en donde se atienden consultas. Los que de manera permanente se evalúan para incorporar mejoras. - Creación de correos electrónicos genéricos para las OIRS (SIAC) de las Tesorerías Regionales y Provinciales, para que los usuarios puedan dirigir sus consultas a distancia a las oficinas correspondientes a su domicilio. 	<p>Durante el año 2008 las Visitas de Gestión se utilizaron como método de evaluación de la realidad de las Tesorerías, en terreno, además de continuar con la presencia de los directivos del nivel central para reafirmar los lineamientos estratégicos</p>	<p>Generar acuerdos con el GORE para proveer y compartir información regional/sectorial: Generar una comunicación más fluida y periódica con los GORES para apoyarlos en su gestión con información relevante para acciones a nivel de territorios.</p>	<p>División de Operaciones Unidad de Soporte Tesorerías – Tesorerías Regionales y Provinciales</p>

Notas actividad III.4.

(1) Responsable regional (por ejemplo: seremi o dirección regional)

- (2) Describir el avance logrado a la fecha de medición, indicando especialmente situaciones que pueden ser adversas o problemáticas para la implementación exitosa, a fin de ofrecer recomendaciones en columna 3.
- (3) Describir el avance en la implementación de las medidas de la autoridad que acompañan las mejoras, así como las medidas de mitigación del efecto de las variables externas identificadas en la etapa 2. Registrar, especialmente, aquellas que aún no se han cumplido, a fin de ofrecer recomendaciones en la columna 3.
- (4) Recomendaciones y compromisos a fin de superar dificultades, si existen.
- (5) Señalar el responsable de implementar las recomendaciones y compromisos identificados.