

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO DE TESORERIAS	CAPÍTULO	05

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
			I	II	III	IV		
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	80.00%
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)				O	Mediana	20.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El Servicio de Tesorerías, se exime del sistema de descentralización debido a que los procesos asociados a la provisión de sus productos son estandarizados y no tienen diferencias de requerimientos a nivel regional y en muchos casos se encuentran regulados por Ley.
		Equidad de Género	Eximir	--	El servicio se exime para el 2012 del sistema de Equidad de género debido a que no cuenta con productos relevantes en los que sea aplicable la equidad de género.

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos	25000 M\$	Menor	5.00
2	Saldo promedio mensual Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5	10000 \$	Menor	5.00
3	Promedio anual de los porcentajes de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país	82 %	Mediana	10.00
4	Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	73 %	Mediana	10.00
5	Porcentaje anual de pagos recibidos en la Tesorería General a través de medios electrónicos de pago	57.00 %	Mediana	10.00
6	Evaluación Promedio de Satisfacción de los ciudadanos.	80.0 %	Menor	5.00
7	Porcentaje anual recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones)	17.0 %	Menor	5.00
8	Porcentaje anual recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones)	3.5 %	Alta	10.00

9	Porcentaje anual recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones)	14.8 %	Alta	10.00
---	---	--------	------	-------

2. Indicadores de desempeño de gestión interna

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de licitaciones declaradas desiertas teniendo ofertas válidas en el año t	5.20 %	Menor	5.00
2	Porcentaje de compromisos implementados y cumplidos del Plan de Seguimiento año t	95.24 %	Menor	5.00