

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2012

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	60.00%
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Mediana	30.00%
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)				O	Menor	10.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapas	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

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal	45000 M\$	Mediana	10.00
2	Porcentaje de recaudación de impuestos fiscales, mediante Acciones directas de cobranza	40 %	Mediana	10.00
3	Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	70 %	Mediana	10.00
4	Evaluación Promedio de Satisfacción de los ciudadanos.	91.0 %	Mediana	10.00
5	Porcentaje anual de pagos recibidos en Tesorería General a través de medios electrónicos de pago	25.00 %	Mediana	10.00
6	Porcentaje anual de pagos con Registro automático en la Cuenta Unica Tributaria	93.00 %	Menor	5.00
7	Porcentaje de cumplimiento anual de recaudación por acciones de cobranza	16.00 %	Mediana	10.00
8	Porcentaje de Recuperación anual de la cartera asociada a los contactos efectivos ejecutados por el Contact Center.	9.0 %	Mediana	10.00
9	Porcentaje Anual recuperado de la cartera asignada a la acción de cobro de Grandes Deudores	3.0 %	Menor	5.00

10	Porcentaje promedio anual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país	73 %	Mediana	10.00
11	Saldo promedio mensual Cuenta Dólar 506-5	12000 \$	Mediana	10.00