

**PRUEBA DE CONOCIMIENTOS
ENCARGADO(A) DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y RRHH
JULIO 2017**

PRUEBA DE CONOCIMIENTOS
ENCARGADO(A) DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y RRHH.
JULIO 2017

INSTRUCCIONES GENERALES:

La presente prueba constituye la tercera etapa del proceso concursal para el cargo de Encargado(a) de Administración, finanzas y RRHH.

1. La precitada prueba consta de 4 partes:
 - a) Verdadero o Falso: 15 preguntas.
 - b) Selección Múltiple: 15 preguntas.
 - c) Caso 1.
 - d) Caso 2.
2. El puntaje total de esta evaluación es de 100 puntos y el desglose del mismo es el siguiente:
 - a) Preguntas de verdadero o falso, 2 puntos cada pregunta. **Total: 30 puntos**
 - b) Preguntas de selección múltiple, 3 puntos cada pregunta. **Total: 45 puntos**
 - c) Primer caso. Total: **10 puntos.**
 - d) Segundo caso. Total: **15 puntos.**
3. La presente prueba tendrá una duración de **120 minutos**, al cabo de los cuales será retirada por la persona designada por la Defensoría Penal Pública para tomar la prueba.
4. La prueba consta de **12 páginas** más la portada, corrobore que el total de páginas sea la indicada.
5. La prueba deberá estar sellada al momento en que usted la reciba, cerciúrese que esta condición se encuentre sin alteración.
6. Antes de contestar revise con atención cada pregunta.
7. Esta prueba no permite la utilización de códigos, libros ni material de apoyo.
8. En la línea punteada de cada hoja sólo debe escribir su RUN, sin nombre.

A. ÍTEM VERDADERO Y FALSO

- 1.- _____ **V** Los Organismos del sector público podrán poner fondos globales, para operar en dinero en efectivo, a disposición de sus dependencias y/o de funcionarios, que en razón de sus cargos lo justifiquen, hasta por un monto de 15 UTM.
- 2.- _____ **F** El informe de ejecución presupuestaria mensual se debe mandar exclusivamente a la DIPRES.
- 3.- _____ **F** La Defensoría Penal pública es un organismo público autónomo, al igual que el Ministerio Público.
- 4.- _____ **F** El Programa de mejoramiento de la gestión de capacitación tiene como meta la ejecución presupuestaria.
- 5.- _____ **V** El Balance de Gestión Integral (BGI) tiene por objetivo principal informar acerca de los objetivos, metas y resultados de la gestión de los servicios como cuenta pública al Congreso Nacional.
- 6.- _____ **F** Un proceso de licitación pública asegura transparencia porque siempre se adjudica al de menor valor ofertado.
- 7.- _____ **V** Los funcionarios que en razón de su cargo tengan la administración y custodia de fondos o bienes, están obligados a rendir fianza.
- 8.- _____ **F** La cuenta Anticipo a terceros es una cuenta de pasivo.
- 9.- _____ **V** En un sistema de gestión de calidad resulta imprescindible contar con los procesos documentados e implementados.
- 10.- _____ **V** La cuenta 22.13.001 Materiales de oficina, corresponde a una cuenta presupuestaria.
- 11.- _____ **V** Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos tienen su origen en la Ley N°19.553 de 1998, y asocian el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para los funcionarios.
- 12.- _____ **F** Un Proceso de Licitación pública asegura transparencia porque siempre se adjudica al de menor valor ofertado.
- 13.- _____ **V** Las auditorías internas de calidad son un mecanismo para la medición y mejora continua.

14.- _____ **F** Todos los vehículos fiscales de la Defensoría Penal Pública, siempre deben utilizar logo "Estatal" en las puertas de los mismos.

15.- _____ **F** Las cuentas corrientes institucionales pueden tener sobregiro, cuando tienen convenio con un Banco específico.

B. ÍTEM SELECCIÓN MÚLTIPLE

1. **¿Cuál de los siguientes informes se remite mensualmente a la Contraloría General de la República?**

- a) Conciliación Bancaria
- b) Informe de la Ejecución Presupuestaria (Analítico y Agregado)
- c) Solicitud de Caja
- d) Balance de comprobación y Saldo**
- e) Todas las anteriores

2. **El manejo de Fondo Fijo, tiene por objeto:**

- a) Realizar adquisiciones sin cotizaciones.
- b) Realizar adquisiciones sin orden de compra.
- c) Generar liquidez para cubrir gastos imprevistos, independiente del objeto del mismo.**
- d) Todas las anteriores.
- e) Ninguna de las anteriores

3. **Los PMG relacionados con Recursos Humanos son:**

- I. Capacitación
- II. Evaluación de desempeño
- III. Higiene y seguridad

- a) Solo I
- b) I y II
- c) II y III
- d) I y III**
- e) I, II y III

4. **Los procedimientos de compra utilizados en el sistema público son:**

- a) Convenios Marco.
- b) Licitación Pública.
- c) Licitación Privada.
- d) Trato o contratación directa.
- e) Todas las anteriores.**

5. Para la Adquisición de un inmueble es necesario contar con:

- a) Disponibilidad presupuestaria.
- b) Proyecto aprobado por MIDEPLAN.
- c) Identificación presupuestaria por la Dirección de Presupuestos.
- d) Todas las Anteriores.**
- e) Solo a y b

6. Las ordenes de compras emitidas por el servicio:

- a) Requieren de respaldo presupuestario.**
- b) Requieren de tres cotizaciones cuando su valor supera las 10 UF.
- c) Son únicamente las emitidas por el portal Chilecompra, ya que cualquier otro sistema paralelo es ilegal.
- d) Sólo a) y c)
- e) Ninguna de las anteriores

7. ¿Cuál de los siguientes conceptos corresponde a glosas presupuestarias?

- a) Sueldos
- b) Capacitación**
- c) Imprevistos
- d) Terrenos y Edificios
- e) Todas Las anteriores

8. En relación al Balance de Gestión Integral, los principales aspectos que comprende este balance institucional son:

- I. Presentación de las definiciones estratégicas y de los resultados más relevantes de la institución.
 - II. Identificación de la institución en aspectos tales como; estructura organizacional, dotación, principales productos.
 - III. Resultados de la gestión incluyendo informe de desempeño, de gestión financiera, de recursos humanos.
 - IV. Desafíos para el año siguiente, entre otros aspectos.
-
- a) I y IV
 - b) I y II
 - c) II y III
 - d) I y III
 - e) Todas las anteriores.**

9. Los miembros que componen el Comité de Adjudicación Regional son:

- I. Un representante del Ministerio de Justicia
- II. Un juez con competencia en lo Penal
- III. Un académico de la región
- IV. El Defensor Regional u otro profesional de la Defensoría Regional designado por este
- V. Un representante de Mideplan

- a) I, II y IV
- b) I y II
- c) I, II, III y IV
- d) Ninguna de las anteriores

10. El subtítulo 22 comprende entre otros, los siguientes ítems:

- I) Alimentos y bebidas
- II) Adquisición de Vehículos
- III) Mantenimiento y reparaciones
- IV) Consumos Básicos
- V) Servicios Técnicos y Profesionales

- a) Sólo I
- b) I, II y III
- c) I, III y IV
- d) Ninguna de las Anteriores.

11. Según la norma ISO para definir la conformidad de un sistema de gestión de calidad, puedo efectuar las siguientes acciones mínimas:

- I. Encuesta de satisfacción de usuarios
- II. Auditorías internas de calidad
- III. Debida revisión, aprobación y difusión de procesos
- IV. Medición de indicadores de control

- a) Solo I, II, III,
- b) I, II, IV
- c) Solo II
- d) Todas

12. La clasificación presupuestaria por objeto o naturaleza del gasto, contiene las siguientes subdivisiones:

- a) Programa y Subtítulo.
- b) Subtítulo.
- c) Ítem y Asignación.
- d) Sólo a) y b)
- e) Ninguna de las anteriores

13. El manejo de Fondo Fijo, tiene por objeto:

- a) Realizar adquisiciones sin cotizaciones.
- b) Realizar adquisiciones sin orden de compra.
- c) Generar liquidez para cubrir gastos imprevistos, independiente del objeto del mismo.
- d) Todas las anteriores.
- e) Ninguna de las anteriores

14. Para que sirve un sistema de gestión de calidad:

- I. Mejorar continuamente la satisfacción de clientes
 - II. Aumentar la credibilidad de la Organización mediante la obtención de certificados acreditados
 - III. Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos
- a) Solo I,
 - b) I y II
 - c) I, II y III

15. Los gastos originados por relatorías en los cursos de capacitación para el personal de una institución, se imputan en:

- a) Gastos en personal
- b) Bienes y Servicio de Consumos
- c) Transferencias corrientes al sector privado
- d) Otro ítem

C. CASO 1 / 10 puntos (sólo se revisará la información contenida en los espacios delimitados. Utilizar letra clara)

Usted acaba de asumir como Encargado(a) de Administración, Finanzas y RRHH en una Defensoría Regional.

1). Que acciones inmediatas planificaría realizar en el transcurso de su primer mes en el cargo. **(2 puntos)**

Respuesta debiera incluir aspectos de Planificación y Organización por ejemplo:

- A)** Planificación: Una estructura o programación de actividades (por ejemplo reuniones de trabajo con equipo directo, reuniones de acercamiento con resto de los equipos de trabajo, revisión de documentación interna esencial, realizar un primer levantamiento de compromisos urgentes, etc.), **1 punto**

- B)** Organización: Un sentido estratégico (por ejemplo validar o redefinir funciones del equipo directo, fijar acciones prioritarias y sus responsables, definir metas o estados deseados, etc.) que considere el uso eficiente de los recursos disponibles. **1 punto**

2). Transcurridos un par de meses en el cargo Ud. nota que algunos integrantes de su equipo comienzan a quejarse de una falta de coordinación entre las distintas áreas de la Dirección Administrativa (Finanzas, Informática, Administración, RRHH). ¿Qué acciones tomaría usted en forma inmediata? **(3 puntos)**

Respuesta debiera incluir aspectos de Supervisión, Comunicación y Trabajo en Equipo, por ejemplo:

- A)** Comunicación y Trabajo en equipo: Organizar reunión con equipo directo de todas las áreas que requieren una coordinación operativa, identificar posibles fallas de coordinación y acordar medios de solución representando la importancia del trabajo mancomunado. **(2 puntos)**

- B)** Supervisión: Indagar acerca de posibles indisposiciones en términos relacionales de los integrantes del equipo y que puedan impactar en la adecuada coordinación inter-área que se requiere. **(1 punto)**

3). Transcurridos seis meses en el cargo, se incorpora un nuevo profesional del área Finanzas a su equipo en reemplazo del funcionario que servía el cargo y que optó por su jubilación.

Junto con ello, el Director Administrativo (su jefe directo) comienza a remitirle un resumen de diferentes indicadores de gestión que dan cuenta del funcionamiento general de la Dirección Administrativa, y usted se da cuenta de que aquellos indicadores relacionados con el área de Finanzas no están teniendo buenos resultados ¿Qué acciones de corto plazo

RUN:

realizaría para asegurar una adecuada incorporación del nuevo profesional y junto con ello un mejoramiento de los indicadores de su área? **(5 puntos)**

Respuesta debiera incluir aspectos de gestión de RRHH y de Gestión de procesos, por ejemplo:

- A) Gestión de RRHH: Asegurar una apropiada inducción al cargo para el nuevo profesional que se incorpora reseñándole los objetivos institucionales, presentándole al resto de los integrantes del equipo y sus funciones, detallándole las obligaciones y funciones asignadas a su cargo, describiéndole los esquemas de trabajo requeridos (coordinaciones, aporte al clima laboral, etc..) **(2 puntos)**

- B) Gestión de Procesos: Realizar un Diagnóstico y Análisis de causalidades para aquellos indicadores que no están logrando buenos resultados, buscar y acordar puntos de mejora y comunicarlos al equipo, definir acciones concretas, asignar responsables y plazos. **(3 puntos)**

C)

Caso N°1 Puntaje máximo: 10			
Pregunta 1	Respuestas esperadas	Puntaje	Puntaje por pregunta
Que acciones inmediatas planificaría realizar en el transcurso de su primer mes en el cargo.	A) Planificación: Una estructura o programación de actividades (por ejemplo reuniones de trabajo con equipo directo, reuniones de acercamiento con resto de los equipos de trabajo, revisión de documentación interna esencial, realizar un primer levantamiento de compromisos urgentes, etc.).	1	
	B) Organización: Un sentido estratégico (por ejemplo validar o redefinir funciones del equipo directo, fijar acciones prioritarias y sus responsables, definir metas o estados deseados, etc.) que considere el uso eficiente de los recursos disponibles.	1	

Pregunta 2	Respuestas esperadas	Puntaje	Puntaje por pregunta
<p>Transcurridos un par de meses en el cargo Ud. nota que algunos integrantes de su equipo comienzan a quejarse de una falta de coordinación entre las distintas áreas de la Dirección Administrativa (Finanzas, Informática, Administración, RRHH). ¿Qué acciones tomaría usted en forma inmediata?</p>	<p>A) Comunicación y Trabajo en equipo: Organizar reunión con equipo directo de todas las áreas que requieren una coordinación operativa, identificar posibles fallas de coordinación y acordar medios de solución representando la importancia del trabajo mancomunado</p>	2	
	<p>B) Supervisión: Indagar acerca de posibles indisposiciones en términos relacionales de los integrantes del equipo y que puedan impactar en la adecuada coordinación inter-área que se requiere.</p>	1	
Pregunta 3	Respuestas esperadas	Puntaje	Puntaje por Pregunta
<p>3). Transcurridos seis meses en el cargo, se incorpora un nuevo profesional del área Finanzas a su equipo en reemplazo del funcionario que servía el cargo y que optó por su jubilación.</p> <p>Junto con ello, el Director Administrativo (su jefe directo) comienza a remitirle un resumen de diferentes indicadores de gestión que dan cuenta del funcionamiento general de la Dirección Administrativa, y usted se da cuenta de que aquellos indicadores relacionados con el área de Finanzas no están teniendo buenos resultados ¿Qué acciones de corto plazo</p>	<p>A) Gestión de RRHH: Asegurar una apropiada inducción al cargo para el nuevo profesional que se incorpora reseñándole los objetivos institucionales, presentándole al resto de los integrantes del equipo y sus funciones, detallándole las obligaciones y funciones asignadas a su cargo, describiéndole los esquemas de trabajo requeridos (coordinaciones, aporte al clima laboral, etc..)</p>	2	
	<p>B) Gestión de Procesos: Realizar un Diagnóstico y Análisis de causalidades para aquellos indicadores que no están logrando buenos resultados, buscar y</p>	3	

RUN:

<p>realizaría para asegurar una adecuada incorporación del nuevo profesional y junto con ello un mejoramiento de los indicadores de su área?</p>	<p>acordar puntos de mejora y comunicarlos al equipo, definir acciones concretas, asignar responsables y plazos.</p>		
---	--	--	--

D. CASO 2 / 15 puntos (sólo se revisará la información contenida en los espacios delimitados. Utilizar letra clara)

Usted asumió recientemente como Encargado de Administración, Finanzas y Recursos Humanos de una Defensoría Regional. Al ingresar, observa que existe una gran demanda laboral y una persona del equipo que ejecuta principalmente labores administrativas, tiene licencia por 2 meses, mientras que otra, quien es la encargada principalmente de cumplir funciones de coordinación con las demás regiones, se encuentra de vacaciones por 3 semanas.

Es precisamente, durante este período donde hay más exigencias, lo que es acompañado por un aumento progresivo de tareas a realizar de manera conjunta con los otros encargados de administración, finanzas y recursos humanos de otras defensorías regionales, por lo que se requiere una comunicación adecuada, la cual no ha sido fácil en el último periodo según le indican.

Asimismo, se le informa que durante el último tiempo hay deficientes relaciones interpersonales al interior de su equipo de trabajo mostrándose dividido (lo que usted también ha notado), esto ha traído serias consecuencias en los servicios que presta su área a la institución.

En este contexto, el Director Administrativo Regional (DAR), su jefe directo, le solicita en carácter de urgente tomar cartas en el asunto, sin dejar de mencionar una serie de dificultades en lo que respecta a contrataciones y materia presupuestaria, específicamente en lo que respecta al mal ingreso de los datos y a la desactualización de otros (fecha de corte el bimestre pasado). Ambas situaciones generan un malestar que ha quedado en evidencia en la conversación con su superior jerárquico, por lo que usted supone que cualquier decisión tomada de forma errónea, podría traerle serias consecuencias.

Considerando lo expuesto anteriormente:

1) ¿Cómo solucionaría la problemática de comunicación planteada en el caso? (5 puntos)

Criterio	Puntaje
<p>Mencionar en su respuesta a su superior jerárquico y encargados regionales, para generar inclusión de las demás defensorías involucradas en el problema de comunicación que se plantea en el caso y además incluir la dificultad de clima interno existente en el caso, asociándolo a un problema de comunicación.</p>	<p>3</p>

RUN:

Mencionar en su respuesta, a las demás defensorías regionales, junto con esto plantear una solución respecto a la encargada de las coordinaciones que está en período de vacaciones según el caso.	2
--	---

2) ¿Cuál sería el o los mecanismos de intervención que implementaría para darle solución a las problemáticas identificadas? (10 puntos)

Criterio	Puntaje
Reasignar funciones que suplan la falta de personal por Licencia médica y feriado legal Reasignar funciones por la alta demanda laboral	4
Generar instancias de reuniones o de otro medio para fortalecer y enfrentar los problemas de comunicación con otras regiones	2
Generar estrategias que enfrenten los problemas al interior de su equipo de trabajo que conlleva un mal servicio	2
Generar metodologías y acciones que regularicen los problemas en las contrataciones y materia presupuestaria (mal ingreso y datos desactualizados)	2