



**PRUEBA DE CONOCIMIENTOS
ENCARGADO(A) DE PERSONAL
JULIO 2017**

**PRUEBA DE CONOCIMIENTOS
ENCARGADO(A) DE PERSONAL
JULIO 2017**

INSTRUCCIONES GENERALES:

La presente prueba constituye la tercera etapa del proceso concursal para el cargo de Encargado(a) de Personal.

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, cerciórese 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** Con excepción de los Ministerios de Estado y los funcionarios que de ellos dependen, en las demás instituciones no podrán desempeñarse personas ligadas entre sí por matrimonio, parentesco de consanguinidad hasta el tercer grado inclusive, de afinidad hasta el segundo grado o adopción, cuando entre ellas se produzca relación jerárquica.
- 2.- _____ **F** Los funcionarios públicos están obligados a afiliarse al Servicio de Bienestar.
- 3.- _____ **V** La cotización a las organizaciones de funcionarios será obligatoria respecto a los afiliados a éstas, en conformidad con sus estatutos. Esta cotización se descontará de los afiliados en su planilla de remuneraciones.
- 4.- _____ **V** Según Spencer y Spencer, competencia es una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación.
- 5.- _____ **F** En los concursos de promoción se deberán considerar sólo los siguientes factores: capacitación pertinente, evaluación de desempeño y aptitud para el cargo.
- 6.- _____ **F** Una de las funciones del Consejo Administrativo de Bienestar es velar porque al finalizar el año contable, los excedentes no pueden superar el 30% del ingreso anual.
- 7.- _____ **F** La Asignación de Zona es tributable y no imponible
- 8.- _____ **V** Para procesos de Alta Dirección Pública, el consejo o comité de Selección en su caso, podrán declarar desierto un proceso de selección si determinan que no se reúnen, al menos, tres candidatos idóneos para conformar la nómina respectiva.
- 9.- _____ **F** Según el modelo Iceberg de Spencer y Spencer, las competencias más visibles y fáciles de identificar y luego desarrollar son, el concepto de uno mismo y los rasgos de personalidad.
- 10.- _____ **F** Sueldo se define como la contraprestación en dinero que el funcionario tiene derecho a percibir en razón de su empleo o función.
- 11.- _____ **F** El trabajo extraordinario diurno se paga con un recargo de 25 % y el nocturno/festivo con recargo de 50%, y de no ser posible se compensará con descanso complementario.
- 12.- _____ **V** Según la ley N°19.296, la jefatura de la repartición debe prestar las facilidades que se necesiten para practicar la elección del directorio y demás votaciones secretas que exija la ley, sin que lo anterior implique su paralización.
- 13.- _____ **V** La gestión de riesgos puede aplicarse a toda una organización, en sus áreas y niveles, así como a las funciones específicas, proyectos y actividades.

14.- _____ **V** Según Marta Alles, las competencias evolucionan de la misma manera que lo hacen las carreras de las personas, por lo tanto, una competencia descrita como nivel inicial evoluciona junto con el individuo que lo posee.

15.- _____ **V** Las remuneraciones de los funcionarios públicos son, por regla general, inembargables.

B. ÍTEM SELECCIÓN MÚLTIPLE

1. ¿Cuál o cuáles de las siguientes son obligaciones de los funcionarios públicos?

- I. Cumplir con las destinaciones y las comisiones de servicio que disponga la autoridad competente.
- II. Obedecer las órdenes impartidas por el superior jerárquico.
- III. Observar una vida social acorde con la dignidad del cargo.
- IV. Realizar sus labores con esmero, cortesía, dedicación y eficiencia contribuyendo a materializar los objetivos la institución.
- V. Cumplir con la jornada de trabajo y realizar los trabajos extraordinarios que ordene el superior jerárquico.

- a) I, II y III.
- b) II, III y IV.
- c) I, II, IV y V.
- d) III, IV y V.
- e) Todas las anteriores.

2. Respecto al incremento por desempeño colectivo previsto en el art. 7^a de la ley 19.553, podemos señalar que:

- I. Se concede a funcionarios que estén en servicio a la fecha de pago.
- II. Los funcionarios debieron participar en un equipo de trabajo en el año de cumplimiento de las metas.
- III. Todos los equipos de trabajo perciben el mismo porcentaje de esta asignación.
- IV. Se percibe trimestralmente y en el grado vigente a la fecha de pago.
- V. Es imponible y tributable.

- a) Todas son correctas.
- b) II, III y IV.
- c) I, II, III y IV.
- d) II, IV y V.
- e) I, II y V.

3. Según las instrucciones del CAIGG los beneficios Potenciales de la Aplicación de la Gestión de Riesgos son:

- I. Mejora las posibilidades de alcanzar los objetivos en la organización.
- II. Incrementa el entendimiento de riesgos claves y sus implicaciones en la organización.
- III. Se identifica y comparte la responsabilidad de la administración de los riesgos del negocio.
- IV. Genera y fortalece el enfoque en asuntos que realmente importan a la organización.
- V. Contribuye a disminuir las sorpresas y crisis en la organización.
- VI. Incrementa la posibilidad de que cambios e iniciativas de proyectos puedan ser logrados en mejor forma.

- a) I, II, IV
- b) I, III, IV
- c) I y II, III y V
- d) Todas las anteriores.

4. Quienes pueden afiliarse al Servicio de Bienestar:

- a) Funcionarios Planta y Contrata
- b) Quienes hayan jubilado de la Institución
- c) Honorarios
- d) a) y c)
- e) a) y b)

5. Respecto a los concursos de ingreso a la planta, en estos se deben considerar al menos, los siguientes factores al momento de evaluar a los postulantes en las distintas etapas:

- I. La edad del postulante.
- II. Los estudios y cursos de formación educacional y de capacitación del postulante.
- III. La experiencia laboral del postulante.
- IV. Las razones de sus desvinculaciones laborales.
- V. Las aptitudes específicas para el desempeño de la función.

- a) I, II, y III.
- b) I, III y IV
- c) II, III y V
- d) III, IV y V.
- e) Todas las anteriores.

6. El esquema de competencias por niveles que define Marta Alles, se clasificaría de la siguiente manera:

- I. Alto o desempeño superior
- II. Bueno, por sobre el estándar
- III. Mínimo necesario para el puesto pero dentro del perfil requerido
- IV. Insatisfactorio.

- a) I y III
- b) I, II y IV
- c) I, III y IV
- d) Todas las anteriores.

7. Las características generales de las remuneraciones son.

- I. Inembargables.
- II. Indeducibles.
- III. No anticipables.
- IV. Se devengan desde el día en que el servidor asume el cargo.

- a) I, III y IV
- b) II, III y IV
- c) I, II y III
- d) I, II y IV
- e) Todas son correctas

8. El Servicio de Bienestar es administrado por:

- a) Consejo Administrativo de Bienestar
- b) Jefe Superior de la Institución
- c) Jefe Servicio de Bienestar
- d) a) y c)

9. Respecto al empleo a prueba como parte del proceso de selección para el ingreso del personal, cuya aplicación será optativa para el jefe de servicio respectivo. El período de prueba anteriormente señalado se podrá extender entre:

- a) 1 y 3 meses.
- b) 3 y 6 meses.
- c) 6 y 9 meses.
- d) 9 y 12 meses.

10. Entre algunos de los pasos necesarios que define Marta Alles para implementar un sistema de gestión por competencia, se encuentran:

- I. Definir, visión y misión
 - II. Definición de competencias por la máxima dirección de la compañía
 - III. Validación de las competencias
 - IV. Diseño de los procesos de recursos humanos por competencias
- a) I y II
 - b) Sólo II
 - c) I, II y IV
 - d) Todas las anteriores.

11. Respecto a los bienes:

- I. Un requisito para obtenerlo es cumplir dos años efectivos en el mismo grado.
 - II. Es una remuneración eventual.
 - III. Es imponible y tributable.
 - IV. Prescribe en el plazo de 6 meses.
 - V. Siempre se pierden cuando el funcionario sube de grado.
- a) I, II, III y IV.
 - b) I, III y IV.
 - c) I, III y V.
 - d) II, III y V.
 - e) Todas son correctas.

12. Entre algunas de las principales finalidades de las Asociaciones de Funcionarios se pueden señalar:

- I. Promover el mejoramiento económico de sus afiliados y de las condiciones de vida y trabajo de los mismos, en el marco que esta normativa permite.
- II. Constituir, concurrir a la constitución o asociarse a instituciones de carácter previsional o de salud, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, y participar en ellas.
- III. Procurar el perfeccionamiento de sus asociados, en los aspectos, material y espiritual, así como también la recreación y el esparcimiento de ellos y de sus grupos familiares.
- IV. Dar a conocer a la autoridad sus criterios sobre políticas y resoluciones relativas al personal, a la carrera funcionaria, a la capacitación y a materias de interés general para la asociación.

RUN:

- a) I y II.
- b) I, II y III.
- c) II y III.
- d) II, III y IV
- e) III y IV.
- f) Todas las anteriores.

13. Respecto a los concursos de promoción, están inhabilitados para ser promovidos los funcionarios que:

- I. No hubieren sido calificados en la lista de distinción o buena en el período inmediatamente anterior.
 - II. No hubieren sido calificados durante dos períodos consecutivos.
 - III. Hubieren sido objeto de la medida disciplinaria de censura, más de una vez, en doce meses anteriores de producida la vacante.
 - IV. Hubieren sido sancionados con la medida disciplinaria de multa en los doce meses anteriores de producida la vacante.
- a) I y II
 - b) I, II y III
 - c) I, III y IV
 - d) II, III y IV
 - e) Todas las anteriores. Decreto N°69

14. De acuerdo a la Ley N° 20.955, los cargos de consejero son incompatibles con el ejercicio del cargo de:

- a) Diputado.
- b) Senador.
- c) Ministro de Estado.
- d) Funcionarios de Contraloría.
- e) Alcalde.
- f) Todas las anteriores.

15. El viático en moneda nacional para los funcionarios en cumplimiento de un cometido:

- I. Es un subsidio que compensa mayores gastos de los funcionarios en cometidos o comisiones administrativas.
- II. Será completo o al 100% cuando pernocta fuera del lugar de desempeño habitual e incurre en gasto de alimentación y alojamiento.
- III. Será al 40% cuando pernocta fuera del lugar del desempeño habitual recibiendo alojamiento por cuenta del servicio.
- IV. Será al 60% cuando pernocta fuera del lugar del desempeño habitual pero no incurre en gastos de alimentación.
- V. Su monto se determina por la aplicación de un porcentaje sobre el valor del sueldo base correspondiente al grado del funcionario.

- a) II, III y IV
- b) I, II, III y IV
- c) II, IV y V
- d) I, II y V
- e) Todas son correctas

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

Usted lleva una semana en el rol de Encargado(a) del Área de Personal en la Defensoría Penal Pública. En este periodo usted se percata de ciertas impresiones y expectativas que hay en relación a su rol, ya que, eventualmente puede ser el o la Subrogante del Jefe de Departamento.

Una mañana, en reunión con su jefe le comenta que hay varios temas que requieren de su intervención de forma rápida, ya que, están afectando la imagen del departamento y de su área predominantemente, lo que además ha retardado la resolución de algunos temas, relacionado no solo con clientes internos sino con también externos, como por ejemplo la Contraloría General de la República (CGR). Además éste le informa que se tomará su feriado legal por tres semanas a contar del lunes siguiente, por lo cual deberá usted asumir esa función.

Entre la información que se le traspasa para que analice, le indica que la Contraloría General de la República (CGR) estaría objetando el nombramiento de un funcionario que se adjudicó el último concurso interno de promoción.

Este funcionario al momento de postular, poseía un grado de planta técnica en grado 17, adjudicándose tras el concurso el grado 13 del estamento profesional. Asimismo usted cuenta con los siguientes antecedentes:

- Fue calificado en lista 1 de distinción en el periodo inmediatamente anterior
- Hay menos de 20 personas en grados inferiores a la vacante convocada
- No presenta inhabilidades para postular a este concurso
- La persona tiene una formación académica de 8 semestres , siendo su título profesional el de Ingeniero en ejecución, titulándose en el año 2010
- Cuenta con especialización en temas de gestión.

Según lo planteado en este caso, y considerando sus conocimientos del DFL N°29 de 2005, del ministerio de hacienda, que fija el texto refundido coordinado y sistematizado del estatuto administrativo aprobado por la ley 18.834, responda lo siguiente:

- ¿Cuáles a su parecer son las hipótesis por las que la CGR estaría objetando dicho nombramiento? (7 Puntos)
- ¿Qué recomendaciones haría al área respectiva para evitar incurrir en este error nuevamente? (3 Puntos)

RUN:

Caso N°1 Puntaje máximo 10			
Pregunta 1	Respuestas esperadas	Puntaje	Puntaje por pregunta
¿Cuáles a su parecer son las hipótesis por las que la CGR estaría objetando dicho nombramiento?	Posee 8 semestres de formación académica	2	7
	El cuarto grado no pertenece a la misma planta	2	
	Este cargo no puede ser provisto por promoción, sino por ingreso	3	
Pregunta 2	Respuestas esperadas	Puntaje	Puntaje por pregunta
¿Qué recomendaciones haría al área respectiva para evitar incurrir en este error nuevamente?	Realizar un protocolo o procedimiento que dé cuenta de los criterios a considerar en un próximo llamado.	2	3
	Realizar una reunión con el área para informar de la situación	1	

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

Ud. asume como Encargado(a) de la Unidad de Personal, Área del Departamento de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional. Al segundo día, usted es notificado(a) por la Contraloría General de la República de algunas dificultades respecto a los procedimientos relacionados a contrataciones y nombramientos. Además es informado(a) que actualmente hay cuestionamientos y cierto malestar en los usuarios directos (funcionarios de la institución) respecto a la labor de la unidad y departamento.

Es necesario mencionar que en el detalle de los procesos usted se ha percatado que existen algunos “vacíos” entre cada tarea y no hay un responsable que se haga cargo. Junto a lo anterior, es dable señalar algunas diferencias de opinión al interior del equipo, que obstaculiza la fluidez de los procesos.

Ante alguna contingencia, no se tiene claro cuál es la mejor estrategia para priorizar tareas y realizar las correcciones necesarias, para gestionar tanto a nivel de personas, como recursos, tiempo y resultados.

Su jefe directo, el Jefe del Departamento de Recursos Humanos, le solicita un informe para fines de esta semana, donde usted le indique su impresión acerca de lo que está ocurriendo en términos generales y cuál sería el plan de acción para abordar dichas dificultades en pro de entregar un mejor servicio a los usuarios y cumplir adecuadamente con lo requerido, tanto por la Contraloría General de la República, como por los funcionarios de la institución (usuarios internos).

Preguntas:

1. ¿Cuáles son los aspectos que usted considera relevantes?, para lo cual mencione qué acciones realizaría para comprender lo que está ocurriendo y señale posibles causas.
2. ¿Cuáles serían las soluciones que propondría para disminuir las observaciones realizadas tanto por agentes externos como internos, y mejorar la calidad del servicio entregado por la unidad y departamento?

Caso N°2 Puntaje máximo 15			
Pregunta 1	Respuestas esperadas	Puntaje	Puntaje por pregunta
¿Cuáles son los aspectos que usted considera relevantes?, para lo cual mencione qué acciones realizaría para comprender lo que está ocurriendo y señale posibles causas.	Mencionar las acciones que realizaría para comprender lo que está ocurriendo, como organizar actividades para buscar información, ya sea, reuniones y/o comunicación con otras áreas.	3	7
	Nombra al menos 2 causas y fundamenta cuáles son los aspectos más relevantes.	3	
	Investiga la situación con datos de primera fuente, entrevistas o reuniones con personas claves.	1	
Pregunta 2	Respuestas esperadas	Puntaje	Puntaje por pregunta
¿Cuáles serían las soluciones que propondría para disminuir las observaciones realizadas tanto por agentes externos como internos, y mejorar la calidad del servicio entregado por la unidad y departamento?	Mencionar soluciones donde se relacione el clima laboral y la organización de tareas con la calidad de servicio entregado.	5	8
	Se reúne con el equipo y comunica los nuevos lineamientos, buscando colaboración en ellos.	3	