

**PAUTA PRUEBA DE CONOCIMIENTOS
PROCESO DE SELECCIÓN
PROFESIONAL
UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN
2023**

**PRUEBA DE CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS
PROFESIONAL UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN
2023**

Siendo las 10:00 horas, se inicia la prueba técnica correspondiente al proceso de selección de Profesional de Control de Gestión.

1. La prueba deberá estar sellada al momento en que usted la reciba, compruebe que esta condición se encuentre sin alteración.
2. La prueba consta de **14 planas** (incluyendo ésta y la portada), verifique que el total de planas sea el indicado.
3. Podrá comenzar a responder el ejercicio de la prueba en el momento que le indiquemos, al final de las presentes instrucciones.
4. La prueba tiene una duración de 2 horas (120 minutos), al cabo de los cuales será retirada por el coordinador que toma la prueba, si es que no la ha entregado. Dicho tiempo comenzará a regir después de dar todas las instrucciones y una vez que todos abran el sobre.
5. En cada hoja de la prueba **sólo debe escribir su RUT y firmar en el pie de página. No debe señalar su nombre.**
6. El uso de lápiz grafito y corrector está condicionado a que no tendrá derecho a posterior reclamo, por lo tanto, se sugiere no usarlos.
7. En el caso de que a usted le surja alguna duda, en cuanto a forma o fondo de una pregunta, **no puede hacer consultas al coordinador**, sin embargo, tras conocer sus resultados, puede enviar sus comentarios o reparos, al correo seleccion@dpp.cl.
8. **En todo momento debe estar en silencio, sin ningún tipo de interacción con sus pares y su celular apagado, de lo contrario será considerada como una conducta de carácter sospechosa.**
9. **No está permitido levantarse del asiento durante la rendición de la prueba, aunque sea momentáneamente, como tampoco está permitido el uso de ningún Código, Legislación, apuntes, material de apoyo o consulta, como tampoco algún cuaderno para tomar apuntes. Tampoco puede rayar su prueba, a excepción del espacio asignado para desarrollar la respuesta del caso.**
10. La prueba tiene un total de 100 puntos y consta de 3 partes:
 - a) 18 preguntas de verdadero o falso, 2 puntos cada pregunta. **Total 36 puntos.**
 - b) 18 preguntas de selección múltiple, 3 puntos cada pregunta. **Total 54 puntos.**

c) Caso técnico de desarrollo, 10 puntos en total. En este apartado **es indispensable usar letra clara y legible, y la respuesta debe acotarse únicamente al espacio delimitado, ya que no se considerará información adicional a ese apartado.**

11. Si usted termina antes del horario señalado, se le solicita retirarse en silencio, así no interfiere en la concentración de sus pares.
12. Se indicará a viva voz cuando le queden 10 minutos para finalizar la prueba y después cuando le queden 5 minutos, con la finalidad de que pueda organizar su tiempo.
13. Cada participante por el sólo acto de inscribirse y presentarse a rendir la prueba, acepta y declara las presentes condiciones, como asimismo los requisitos expresados por la Defensoría Penal Pública.
14. Los resultados estarán disponibles en la página web en las fechas establecidas para este proceso y le será informado además a su correo personal para que las revise.

IMPORTANTE

Frente a la menor duda de que una persona esté incurriendo en una falta, buscando información en un material físico o electrónico, anotando en algún cuaderno, recibiendo ayuda de cualquier índole o alguna otra acción que atente contra lo establecido, tendrá 1 advertencia directa por parte del coordinador y esto será formalizado en el acta que regula la aplicación de esta prueba técnica e informado a la Comisión de Selección.

Si se observa esta falta por segunda vez, el examinador lo comunicará al postulante, y lo consignará nuevamente en el acta y posteriormente informará la situación a la Comisión de Selección.

Ambas situaciones serán analizadas, con el fin de decidir las acciones sancionatorias, pudiendo anular la prueba rendida por el examinado y quedando excluido del presente proceso.

A. VERDADERO Y FALSO

1. **V** Las instituciones deberán comprometer un mejoramiento global de los objetivos de gestión respecto de lo logrado en periodos anteriores, expresado en los compromisos de los indicadores de desempeño y sistemas de gestión para el año 2023.

Respuesta correcta: Verdadera

Fuente: Punto 12 Decreto 347/2022.

2. **V** La jefatura superior del Servicio deberá informar, previo al inicio de cada proceso, la propuesta de Programa de Mejoramiento de la Gestión a los funcionarios, a través de sus delegados de personal o a través de las asociaciones de funcionarios, como asimismo las acciones de seguimiento de compromisos, y los resultados de la evaluación.

Respuesta correcta: Verdadera

Fuente: punto 16 Decreto 347/2022.

3. **F** La evaluación corresponde al proceso que tiene por objeto determinar el grado de cumplimiento global de los objetivos de gestión comprometidos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión, en base a una validación técnica de la Red de Expertos.

Respuesta correcta: Falso

Fuente: Letra d) Punto 16 Decreto 347: La evaluación corresponde al proceso que tiene por objeto determinar el grado de cumplimiento global de los objetivos de gestión comprometidos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión, en base a una validación técnica de Expertos Externos.

Las redes de expertos se definen en letra c) y prestan asesoría técnica.

4. **V** La Dirección Nacional del Servicio Civil deberá publicar los convenios de desempeño de los altos directivos públicos y estadísticas agregadas sobre el cumplimiento de los mismos en la página web de dicho servicio.

Respuesta: Verdadero

Fuente: Artículo Sexagésimo Tercero. Segunda parte cuarto párrafo, Ley 20.955.

5. **F** Se considerará en el análisis del cumplimiento, la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente el logro de dicho objetivo, tales como hechos fortuitos comprobables, catástrofes y cambios de legislación, ausentismos por licencia médica y cambio de funciones.

Respuesta correcta: Falso

Fuente: Punto 18 Decreto 347. Se considerará en el análisis del incumplimiento, la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente el logro de dicho objetivo, tales como hechos fortuitos comprobables, catástrofes y cambios de legislación, rebajas presupuestarias.

6. F El convenio de desempeño deberá ser propuesta por el alto directivo público, a más tardar, dentro de los treinta días corridos contados desde su nombramiento o renovación, y deberá considerar el perfil del cargo.
Respuesta correcta: Falso
Fuente: Artículo sexagésimo primero Ley 20.955
El convenio deberá ser propuesto al alto directivo.
7. V La Autoridad competente, deberá realizar el seguimiento del cumplimiento de las metas acordadas en el convenio de desempeño individual y retroalimentar al alto directivo público respecto de su desempeño, al menos una vez al año.

Respuesta correcta: Verdadero
Fuente: punto 2, página 32. Instructivo para la elaboración, suscripción y evaluación de los convenios de desempeño
8. F En el convenio de desempeño individual, se definirán ponderadores para cada una de las metas de gestión definidas, siendo el mínimo de 10% y el máximo de 40%.
Respuesta correcta: Falso
Fuente: Instructivo de formulación ADP pág. 25: ponderación entre 10% y 30%
9. V El Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, velará por la correcta aplicación del sistema de verificación, especialmente cuando el cumplimiento de las metas de gestión de los equipos, no guarde relación con el cumplimiento de las metas institucionales definidas en el sistema de planificación y control de gestión del programa de mejoramiento de la gestión.
Respuesta correcta: Verdadero
Fuente: Artículo 26, Ds 983.
10. F Si en el indicador Concentración de gasto Subtítulo 22 y 29, la meta es de 95%, y alcancé un resultado de un 97%, mi nivel de cumplimiento permite alcanzar el 100% de su ponderador para el cálculo del cumplimiento global PMG.
Respuesta correcta: Falso
Fuente: Letra i) punto 16 Decreto 347. Para Indicador de eficiencia la orientación es descendente, se calcula $Meta/Resultado = 95/97 = 97.9\%$ de cumplimiento, esto quiere decir que incumple
11. V Para definir la meta de cada indicador, es necesario conocer el comportamiento histórico o actual de la medición, estableciéndose la línea de base con la información disponible, debe ser adecuadamente estimada y corresponde a una meta global.
Respuesta correcta: Verdadero
Fuente: Letra K, Guía metodológica DIPRES 2021
12. F Una vez entregada la respuesta a la solicitud del usuario, mediante documento que comunique los resultados de la misma en lenguaje simple y comprensible, es posible Finalizar el trámite en el sistema SIGO.

Respuesta correcta: Falso

Fuente: Páginas 22 y 23 Resolución DN 473/2020. Lo indicado corresponde a la etapa de notificar respuesta, faltando para finalizar el hito de recepción de respuesta por parte del usuario

13. V Las estrategias genéricas para tratamiento de riesgos son Evitar, Reducir, Compartir y Aceptar.

Respuesta correcta: Verdadero

Fuente: página 48 DT 70-V03

14. F En la estrategia “Evitar”, no se emprende ninguna acción que afecte a la probabilidad, las consecuencias del riesgo o la efectividad del control asociado al riesgo (por ejemplo, la relación costo – beneficios no lo justifica).

Respuesta correcta: Falso

Fuente: página 49 DT 70-V03, Corresponde a la estrategia ACEPTAR.

15. F La política de gestión de riesgos debe ser permanentemente revisada y actualizada, por el Comité de Riesgos, cuando lo defina la institución.

Respuesta correcta: Falso

Fuente: página 64 DT 70-V03, La Dirección de la organización gubernamental se compromete periódicamente a realizar una revisión de la política de riesgos

16. F Las Organizaciones Gubernamentales después de desarrollar la identificación de riesgos operativos, deben analizarlos, examinando los riesgos en relación a su probabilidad y consecuencias. A su vez, los controles deben ser analizados en términos de efectividad, para finalmente identificar el nivel de severidad al riesgo por proceso, subproceso, etapa y riesgo específico.

Respuesta correcta: Falso

Fuente: página 41 DT 70-V03, No es nivel de severidad, es nivel de exposición al riesgo.

17. V Es pública toda la información elaborada con presupuesto público y toda otra información que obre en poder de los órganos de la Administración, cualquiera sea su formato, soporte, fecha de creación, origen, clasificación o procesamiento, salvo las excepciones que establece la Ley.

Respuesta correcta: Verdadero

Fuente: Artículo 5° de la Ley 20.285 sobre acceso a la información pública.

18. V La gestión de riesgos puede aplicarse a toda una organización, en sus áreas y niveles, en cualquier momento, así como a las funciones específicas, proyectos y actividades. Para que la gestión del riesgo sea eficaz y eficiente, y pueda crear y proteger el valor de la organización debería cumplir en todos sus niveles con los principios siguientes:

- a) Es parte integral de todas las actividades de la organización.
- b) se adaptan y son proporcionales a los contextos externo e interno de la organización relacionados con sus objetivos.

- c) La participación apropiada y oportuna de las partes interesadas permite que se consideren su conocimiento, puntos de vista y percepciones.
- d) Los riesgos pueden aparecer, cambiar o desaparecer con los cambios de los contextos externo e interno de la organización.
- e) Se basan en información histórica y actualizada, así como en sus expectativas.
- f) Integra los factores humanos y culturales.
- g) Un enfoque estructurado y exhaustivo hacia la gestión del riesgo contribuye a resultados coherentes y comparables.
- h) La gestión de riesgo mejora continuamente mediante aprendizaje y experiencia.

Respuesta correcta: Verdadera.

Fuente: página 10 y 11, DT 70-V03.

B. ALTERNATIVAS

1. El grado de cumplimiento del convenio de los altos directivos públicos producirá el siguiente efecto:
 - I. El cumplimiento del 95% o más del convenio dará derecho a percibir el 100% de la remuneración bruta que le corresponda según el sistema a que esté afecto.
 - II. El cumplimiento menor a 95% y mayor a 65% dará derecho a recibir el 90% de dichas remuneraciones.
 - III. El cumplimiento menor o igual a 65% dará derecho a percibir el 93% de dichas remuneraciones.
 - a) I es correcta.
 - b) I, II, III son correctas.
 - c) Sólo I y II son correctas.
 - d) I, y III son correctas.
 - e) Todas son correctas.

Respuesta correcta: letra d)

Fuente: Artículo sexagésimo quinto. Ley 20.955

2. La Dirección de Presupuestos proporcionará a las Comisiones de Hacienda del Senado y de la Cámara de Diputados, a la comisión mixta de presupuestos y a la Biblioteca del Congreso Nacional los informes y documentos que se señalan en la Ley de Presupuestos, entre los que se encuentran los antecedentes relativos a la planificación estratégica. En estas se identifican:
 - I. Prioridades de los organismos públicos a través de objetivos estratégicos.
 - II. Vinculación entre objetivos estratégicos con objetivos ministeriales.
 - III. Identifica los principales bienes y servicios provistos en el ámbito de cada objetivo.
 - IV. Indicadores de desempeño, que permitan medir el avance en la consecución de los objetivos estratégicos institucionales.

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

Respuesta correcta: letra e)

Fuente: Ley 21.516- Artículo 16. Punto 11 Ley letras a) y b).

3. La institución brinda a los usuarios instancias y medios, para efectuar felicitaciones, reclamos, sugerencias y peticiones en relación a la atención y prestación recibida, entregando una respuesta resolutive, comprensible y oportuna. Esta afirmación corresponde a:

- I. Estándar de atención a usuarios, relacionado con el acceso a la retroalimentación.
- II. Estándar de atención a usuarios, relacionado con la entrega de información.
- III. Estándar de atención a usuarios, relacionado con las condiciones de atención.
- IV. Estándar de atención a usuarios, relacionado con el acceso a canales de atención.
- V. Estándar de atención a usuarios, relacionado con el trato igualitario.

- a) Todos los enunciados son correctos.
- b) Solo I.
- c) I, II, y IV.
- d) Solo I y II
- e) Ninguna de las anteriores.

Respuesta correcta: letra b)

Fuente: Resolución 88/2019, título II: punto “De acceso a la retroalimentación”

4. En cuanto a la Defensoría Penal Pública, es posible mencionar que:

- I. Es un Servicio Público centralizado funcionalmente.
- II. Es un Servicio Público desconcentrado territorialmente.
- III. Está sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia.
- IV. Es un Servicio Público descentralizado.

- a) Todos los enunciados son correctos.
- b) Solo I.
- c) I, II, y IV.
- d) Solo II y III
- e) Ninguno de los enunciados es correcto.

Respuesta correcta: letra d)

Fuente: Artículo 1, ley 19.718.

5. Según lo indica la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública, se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información por las siguientes causales:
- I. Cuando se trate de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos.
 - II. Si la solicitud de acceso a la información no fue formulada a través de sitios electrónicos.
 - III. Cuando se trate de antecedentes necesarios a defensas jurídicas y judiciales.
 - IV. Cuando no se identifica nombre o dirección del solicitante.
 - V. Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico.
- a) Sólo III.
 - b) Sólo I y V.
 - c) Sólo I, III y V.
 - d) Sólo I, III, IV y V.
 - e) Todas las alternativas son correctas.

Respuesta correcta: letra c)

Fuente: Ley 20.285 sobre acceso a la información pública. Artículo 21

6. Según la Guía Metodológica de la Dirección de Presupuesto (DIPRES) del año 2021, son objetivos estratégicos
- I. Corresponde a lo establecido en el formulario “definiciones Estratégicas Ministeriales de cada Ministerio”.
 - II. Son la expresión de los diferentes resultados que se espera que los Ministerios y sus Servicios dependientes alcancen, en el mediano plazo o plazo mayor de un año
 - III. Son consistentes con la misión del Servicio.
 - IV. Son especificados en resultados o impacto deseados.
 - V. Son factibles de realizar en plazos determinados y con los recursos disponibles.
- a) Solo I, II, III.
 - b) I, II, III, IV.
 - c) Solo II, III, IV.
 - d) Solo II y V.
 - e) Todos.

Respuesta correcta: letra e)

Fuente: Página 5 y 6 de Guía Metodológica DIPRES 2021

7. Medición de los controles claves existentes corresponde a la relación entre:

- a) Oportunidad, Correctivo y Manual.
- b) Permanente, Periódico y Automatización.
- c) Oportunidad, Periodicidad y Automatización.
- d) Periodicidad, Detectivo y Manual.
- e) Correctivo, Permanente y Automatización.

Respuesta correcta: letra c)

Fuente: Respuesta: página 75 DT 70-V03

8. Los controles deben ser identificados con una descripción del mismo que contenga al menos los siguientes antecedentes:

- I. Qué se realiza.
- II. Cómo se realiza el control.
- III. Quién lo realiza.
- IV. Cuándo lo ejecuta.

- a) Solo I, III, IV.
- b) Solo I, II, IV.
- c) Solo I y II.
- d) Todas las alternativas son correctas.

Respuesta correcta: letra d) todas.

Fuente: Respuesta: página 103 y 104 DT 70-V03.

9. Según las instrucciones del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) algunos de 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.

- e) Solo I, II, IV
- f) I, III, VI
- g) Solo I, II, III y V
- h) Todas

Respuesta correcta: letra d) todas

Fuente: Respuesta: página 8 DT 70-V03

10. Medición de la Severidad del Riesgo: Corresponde al riesgo originado por la relación entre:

- a) Incertidumbre y ocurrencia.
- b) Probabilidad y Evento.
- c) Probabilidad e Impacto.
- d) Incertidumbre e Impacto.
- e) Probabilidad y ocurrencia.

Respuesta correcta: letra c)

Fuente: Respuesta: página 73 DT 70-V03

11. El convenio de desempeño Colectivo de la Defensoría Penal Pública deberá contener entre otros aspectos:

- I. La identificación de los equipos.
 - II. Las metas específicas para cada equipo.
 - III. El plazo en que deberán cumplirse las metas.
 - IV. Los mecanismos de control del convenio por las partes.
 - V. La firma del Ministro de Justicia y del Director Administrativo Nacional.
 - VI. El plazo en que las metas podrán ser redefinidas por causas externas de fuerza mayor o caso fortuito.
-
- a) Todas las alternativas.
 - b) I, II, III.
 - c) I, II, III, IV y VI.
 - d) I, II, III y IV.
 - e) I y II.

Respuesta correcta: letra d)

Fuente: Respuesta: Artículo 18 Decreto 983. APRUEBA REGLAMENTO PARA LA APLICACION DE INCREMENTO POR DESEMPEÑO COLECTIVO DEL ARTICULO 7º DE LA LEY Nº 19.553

12. En la formulación de compromisos del Convenio de Desempeño Colectivo, se deberá hacer partícipes a los funcionarios y sus asociaciones, de la siguiente forma:

- I. A más tardar al 30 de octubre se solicitará a las asociaciones de funcionarios, la opinión acerca de las metas definidas.
- II. La Institución deberá responder en un plazo de 7 días siguientes, las opiniones que entreguen las asociaciones.
- III. Antes de enviar el informe de cumplimiento anual de resultados al Ministerio de Justicia, se debe informar a las Asociaciones de funcionarios, en un plazo previo de 10 días.
- IV. Una vez formalizado el convenio de Desempeño Colectivo, se informará a las asociaciones y funcionarios en un plazo de 10 días.
- V. Las asociaciones, pueden opinar de los resultados del informe anual de cumplimiento de los distintos equipos de trabajo.

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

Respuesta correcta: letra e)

Fuente: Párrafo 7, Artículo 29. Decreto 983

13. Acorde a orientaciones metodológicas establecidas por la Dirección de Presupuestos (DIPRES), para el Formulario A1, las siguientes afirmaciones son correctas:

- I. Se incorporan productos estratégicos y productos de gestión institucional.
- II. El producto es el principal bien o servicio que la institución proporciona a un usuario externo.
- III. El producto corresponde a una definición agregada de servicios, prestaciones o programas ofrecidos por la Institución.
- IV. Los objetivos estratégicos deben ser factibles de realizar en plazos determinados y con los recursos disponibles.
- V. Las definiciones estratégicas permiten orientar la gestión hacia los resultados y contribuir a la discusión del presupuesto de cada institución.

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

Respuesta correcta: letra d)

Fuente: Página 4, 5 y 6 Guía metodológica DIPRES 2021

14. De acuerdo a la Ley de La Defensoría Penal Pública, se definen modalidades para controlar el desempeño de los prestadores de defensa penal pública, estos son:

- I. Indicadores del sistema de defensa licitada.
- II. Informes de control de gestión.
- III. Informes semestrales.
- IV. Inspecciones.
- V. Auditorías Externas.
- VI. Reclamaciones.

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

Respuesta correcta: letra d)

Fuente: Artículo 56 Ley 19718

15. Los principios a los que está sometido el procedimiento son:
- I. Escrituración, Gratuidad, Celeridad.
 - II. Conclusivo, Economía procedimental.
 - III. Contradictoriedad, Imparcialidad.
 - IV. Abstención, No formalización, Inexcusabilidad, Impugnabilidad.
 - V. Transparencia, Publicidad y aquellos relativos a los medios electrónicos.

- a) I, II, y III
- b) IV, V y VI
- c) II, III, IV y V
- d) III, IV, V y VI
- e) Todas corresponden

Respuesta correcta: letra e)

Fuente: Artículo 4, Ley 19880

16. La evaluación inicial deberá contener como mínimo:
- I. La cifra o valor efectivo alcanzado para cada uno de los objetivos de gestión.
 - II. Un análisis relativo a las desviaciones de los objetivos de gestión comprometidos.
 - III. El grado de cumplimiento global del Programa de Mejoramiento de la Gestión.
 - IV. Las justificaciones de incumplimiento por causa externa.

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

Respuesta correcta: letra b)

Fuente: Artículo 10 DS 1232

17. Son actores del Programa de Mejoramiento de la Gestión:
- I. Comité Triministerial, Ministerio del Interior, Secretaria General de la Presidencia (SEGPRES) y Ministerio de Hacienda.
 - II. Dirección de Presupuesto (DIPRES) como Secretaría Técnica.
 - III. Comité técnico Secretaria General de la Presidencia (SEGPRES), Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (SUBDERE) y Dirección de Presupuesto (DIPRES).
 - IV. Redes de Expertos.
 - V. Asociación Nacional de Empleados Fiscales.
 - VI. Ministerios y Servicios.

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

Respuesta correcta: letra a)

Fuente: lámina 8 Nuevos Desafíos de Gestión SSPP

18. Se considera como una de las actividades, del procedimiento para otorgar el incremento por desempeño colectivo, las siguientes:

- I. El jefe superior define los equipos de trabajo.
- II. Definir metas de gestión vinculadas a las definiciones estratégicas institucionales.
- III. Se debe considerar mecanismos de participación funcionaria.
- IV. Mecanismos de verificación de la Unidad de Control de Gestión.
- V. Mecanismos de verificación de la Unidad de Auditoría Interna.

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

Respuesta correcta: letra d)

Fuente: Artículo 7 Ley 19553

C. CASO TÉCNICO DE DESARROLLO (10 puntos). Su letra debe ser **clara y legible**, y la respuesta debe acotarse **ÚNICAMENTE** al espacio delimitado a continuación, ya que no se considerará información adicional a este apartado.

1. La institución debe enfrentar la instalación de un nuevo Sistema de Gestión de la atención ciudadana. Usted ha sido designado como el responsable y debe proponer su implementación, en un plan de trabajo

Respuesta debe contemplar siguientes contenidos, aunque sea enunciados.

Criterios	Puntaje
Revisar Requisitos Técnicos	1
Identificar actores internos y externos para coordinación	1
Definir responsables y funciones	1
Definir formatos de seguimiento interno	1
Identificar Hitos relevantes	1
Identificar riesgos relevantes	1
Programar reuniones con Red de expertos	2
Revisiones aleatorias de registros	1
Reportes mensuales a jefatura	1

