



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AUDITORIA INTERNA

Verificación Ley 19882 C.D.C. INFORME DETALLADO	Número ID	01-14
	Fecha	26.02.2014

I. Objetivo General:

Dar cumplimiento al párrafo 6, Artículo 24 del D.S. 983. Aprueba el reglamento para la aplicación de incremento por Desempeño Colectivo.

Objetivos Específicos:

- Verificar las formalidades del convenio y el cumplimiento de plazos.
- Verificar el cumplimiento de metas en la Subsecretaría de Agricultura.
- Analizar la pertinencia de los medios de verificación y el planteamiento de los indicadores.

II. ALCANCE, PERÍODO Y COBERTURA

- Alcance: Medio de Verificación disponibles en la plataforma Unibox y comentarios al respecto.
- Periodo: Enero a Diciembre de 2013.
- Cobertura: 100% de los medios de verificación de los indicadores de la Subsecretaría de Agricultura.

III. OPORTUNIDAD.

Esta verificación se realizó a partir del 15 de Enero de 2014

IV. METODOLOGÍA APLICADA

- **Método de muestreo:** 100% de los indicadores definidos.
- **Procedimientos de auditoría:** Verificación del cumplimiento de acuerdo al Convenio de Desempeño Colectivo y modificaciones, análisis de la pertinencia del indicador y medio de verificación.
- **Normas sobre la materia:**
 - Resolución N° 571 de 29.11.2012 Aprueba CDC 2013 y Anexo N° 1 y N° 2.
 - Resolución Exenta N°368 del 30.07.2013 Aprueba 1° Modificación. CDC 2013.
 - Resolución N° 575 del 14.11.2013 Aprueba 2° y 3° Modificación CDC 2013.
 - Decreto 983 de 2004.

V. LIMITACIONES EN EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA.

No hay.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AUDITORIA INTERNA

VI. VI. RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Se han constatado observaciones de carácter general que son transversales a varios equipos de trabajo y otras de carácter particular que son descritas individualmente

- **Observaciones de Carácter General.**

1. Establecimiento de metas.

Para el indicador relacionado a las *“consultas de la Ley 18.880 y Ley 20285 ingresadas en la SEREMI en el mes y respondidas en los plazos comprometidos”* la meta presenta una holgura que se ve reflejada en el alto porcentaje de las solicitudes que se respondieron en el mismo día (cerca del 90%). Debido a lo anterior se recomienda replantear la composición del indicador de manera tal que incentive la eficiencia institucional o dar una menor ponderación por encontrarse esta actividad en una adecuada ejecución y priorizar otras iniciativas.

2. Estandarización del medio de Verificación.

Para el indicador relacionado al *“porcentaje de envíos de las conciliaciones bancarias al Departamento de Finanzas según lo programado”*, en muchos casos sólo se “sube” un correo electrónico, en otros un oficio o en su efecto ningún medio conductor pero si las conciliaciones bancarias e información contable. Por esta razón se hace necesario definir claramente el medio a presentar y que estos estén disponibles en la plataforma definida.

3. Trazabilidad en la gestión del IFC.

Para el indicador relacionado a la tramitación de informes favorables para la construcción (IFC), se puede concluir que gran parte de este proceso se resuelve durante el día, por lo cual se recomienda estudiar la trazabilidad del proceso y así mejorar los plazos para que el indicador incentive el cumplimiento del desempeño esperado. Además se recomienda estandarizar los medios de verificación ya que en algunos casos se presentan las resoluciones de IFC, en otros, sólo un resumen mensual o en su efecto ambas. Similar situación ocurre en caso que no exista movimiento ya que presentan un resumen mensual o sólo se incluyen los comentarios en Unibox.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AUDITORIA INTERNA

- Observaciones particulares.

Corresponden a observaciones específicas que se presentaron en algunos equipos de trabajo.

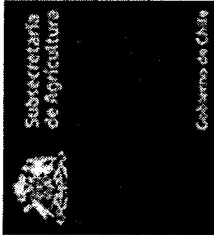
Equipo de trabajo	Nombre indicador.	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Observación
N° 1 – REGION DE ARICA Y PARINACOTA.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades comprometidas en el Plan de Trabajo Regional de Emergencias Agrícolas y Gestión de Riesgo Agroclimático.	(N° de actividades cumplidas del Plan de Trabajo Regional de Emergencias Agrícolas / N° de actividades comprometidas en el Plan de Trabajo de Emergencias Agrícolas) * 100	Planilla de Seguimiento del Plan de Trabajo, donde se identifique el avance de las actividades comprometidas y el grado de cumplimiento	Siete de treinta y tres tipos de actividades programadas no se realizaron, sin embargo, se cumple la meta, esto debido a que se incluyó en la programación un tipo de actividad variable sin valor asignado, pero si con uno en la ejecución. Se recomienda definir el tratamiento de las actividades extraordinarias no contempladas en el plan original, o en su efecto, incluir en la medición sólo las actividades efectivamente programadas.
N°2 REGION DE ANTOFAGASTA.	Porcentaje de envíos de conciliación bancaria a Depto. De Finanzas según lo programado (Indicador medible a partir del mes de Abril 2013)	(N° de envíos de conciliación bancaria a más tardar el segundo día hábil del mes siguiente al cierre SIGFE/ N° de envíos de conciliación bancaria de cierre SIGFE programados)*100	1. Correo electrónico enviado, al Departamento de Finanzas a más tardar el 2° día hábil del mes siguiente del cierre SIGFE, con antecedentes de respaldos adjuntos (Conciliaciones Bancarias, Detalle de cheques girados y no cobrados, Detalle de cheques nulos, Cartolas Bancarias, Detalle Cartera Contable por cuenta corriente)	El documento conductor está firmado por la persona encargada de la función, además, las conciliaciones no presentan las firmas del SEREMI. Se recomienda definir adecuadamente la validación de la información enviada, con una adecuada segregación de funciones que incluya control por oposición.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AUDITORIA INTERNA

Equipo de trabajo	Nombre indicador.	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Observación
N° 12 – REGION DE MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA.	Informes Favorables para la Construcción-IFC tramitado en plazo inferior o igual a 8 días hábiles contados desde la recepción de los informes (MINVU y SAG), hasta la elaboración de la Resolución del SEREMI.	(N° de IFC tramitados en plazo inferior o igual a 8 días hábiles contados la recepción de los informes (MINVU y SAG), hasta la elaboración de la Resolución del SEREMI / N° total de solicitudes ingresadas) * 100	1. Resumen mensual de los informes tramitados.2. Resolución del SEREMI	No se presentan medios para los meses Enero, Febrero y Marzo, y en la descripción del indicador no aparece el periodo de medición. Debido a lo anterior, se requirió información adicional para establecer que la medición se realizó a partir de Abril. Se recomienda que, por el buen funcionamiento del instrumento, los indicadores deben ser autocontenidos e incluir claramente su periodo de medición, con el fin que no estén sujetos a interpretación.
N° 16 – UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	Porcentaje de auditorías extraordinarias ejecutadas e informadas en un plazo inferior a 30 días hábiles desde la fecha de solicitud.	Número de auditorías extraordinarias ejecutadas e informadas en un plazo inferior a 30 días hábiles / Total de auditorías extraordinarias solicitadas)*100	Memo, Oficio o Carta del Subsecretario solicitando una auditoría extraordinaria. Memo de entrega del Informe de Auditoría Extraordinaria.	Indicador sin movimiento debido a que no se solicitaron Auditorías Extraordinarias. El indicador debe captar el desempeño esperado del equipo y considerar acciones de su propia dependencia, por lo que se recomienda modificar este indicador.





SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AUDITORIA INTERNA

Equipo de trabajo	Nombre indicador.	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Observación
N° 22 – CONTABILIDAD Y FINANZAS.	Porcentaje de Facturas pagadas en un plazo menor o igual a 10° día hábil a partir de la recepción en el Depto. Finanzas	(N° de facturas pagadas en un plazo menor o igual a 10° día hábil a partir de la recepción de la factura en el Departamento Finanzas y Contabilidad / N° total de facturas recibidas)*100.	Reporte SIGFE Sistema de Facturas/ planilla de Registro interno	La planilla de registro interno es completada manualmente por funcionarios de la unidad, se detectaron ingresos de facturas en días inhábiles y celdas sin formula, por lo que su cálculo es discrecional. Se recomienda establecer medios de verificación menos vulnerables y que no estén sujetas a la manipulación de datos por las partes interesadas.
N° 23 – DEPARTAMENT O DE INFOMATICA.	Porcentaje de continuidad operativa de equipos computacionales (PC o Notebook). Se aceptarán arreglos de carácter leve con un tiempo menor o igual a 90 min por evento en caso del nivel central y menor o igual a 120 minutos horas por evento en regiones.	(Soluciones de equipos computacionales (PC o Notebook) con problemas leves a usuarios para continuidad operacional por fallas resueltas en un tiempo menor a 90 minutos en caso de nivel central y de 120 minutos para regiones / Total de reemplazos de equipos computacionales (PC o Notebook) con problemas leves a usuarios)*100.	Reporte mensual de incidentes del sistema de control de la mesa de ayuda.	Los tiempos registrados en los trabajos realizados van de 0 a 1 minuto. El ingreso de datos en el registro de control se realiza de manera manual. Se recomienda redefinir medios de verificación optando por fuentes de información fiables que no estén sujetas al ingreso de datos, sino su efectivo tratamiento para llegar al cálculo del indicador, por ejemplo incluir datos cruzados y un cuadro resumen que facilite la interpretación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD AUDITORIA INTERNA

Equipo de trabajo	Nombre indicador.	Fórmula de Cálculo	Medio de Verificación	Observación
N° 25 - DE GESTIÓN DE PERSONAS.	<p>“Porcentaje de actos de contratación de personas nuevas ingresadas a CGR 15 o hábiles a contar de la fecha de recepción conforme de la última documentación requerida”.</p> <p>Nota: se excluyen los actos administrativos de remplazos, ingresos al estamento Directivo y honorarios con fondos extrapresupuestarios.</p>	<p>(Número de actos administrativos de contratación de personas nuevas ingresadas a CGR en 15 o menos días hábiles)/ Total de actos administrativos de contratación de personas nuevas ingresadas a CGR) * 10</p>	<p>Informe de la encargada de Contrataciones con plazos transcurridos desde fecha de recepción conforme de la documentación requerida hasta el ingreso de los actos administrativos a CGR.</p>	<p>El Informe es preparado por la misma persona responsable de la función, por lo tanto, está sujeto a los datos que ingrese la parte interesada. Existe el riesgo de que se cometan errores de transcripción. Se recomienda definir adecuadamente la validación de la información enviada velando por el correcto control, con una adecuada segregación de funciones y control por oposición.</p>
	<p>Recupero de subsidios por incapacidad laboral correspondientes a Instituciones de Salud Privadas en el Nivel Central</p>	<p>(Cantidad de dinero recuperado por las instituciones de salud privada por reembolsos de licencias médicas Tipo 1) / (montos pagados por remuneraciones como tope máximo el imponible legal del mes por día con licencia por días con licencia Tipo 1) *100</p>	<p>Informe de recuperación basado en Liquidación de subsidio v/s depósito de subsidio efectivamente recibido. Hasta el 30 de noviembre del año en curso.</p>	





SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AUDITORIA INTERNA

VII. CONCLUSIONES

En general se dio cumplimiento a lo establecido en el Decreto N° 983 respecto a las formalidades, plazos, establecimiento de metas y definición de equipos de trabajo, salvo situaciones particulares, que es necesario mejorar, pero que no afectan el cumplimiento del objetivo asociado al indicador:

Conformación de equipos de trabajo.

Si bien es cierto que el número de integrantes los determina el Jefe Superior de Servicio, la misma ley señala que cada equipo deberá contar con al menos 5 integrantes (*Decreto N°983 -2004, Art 6, Párrafo 2°*).

Tal es el caso de Región Arica y Parinacota (3), Región de Atacama (4) , Región de Aysén (4), Unidad de Auditoría Interna (4) , Unidad de Emergencias Agrícolas (3), Departamento de informática (1).



Definición de indicadores, medios y criterios de cumplimiento.

En la definición de indicadores se debe tener claridad en los objetivos que se desean lograr con su definición y su ejecución, la obtención del medio de verificación no debe representar un costo superior al beneficio obtenido.

Por otra parte, el medio de verificación definido debe ser obtenido de la forma más automatizada posible o con reportes cruzados para evitar la vulnerabilidad de este. Por ello cobra importancia la segregación de funciones para el cumplimiento del objetivo asociado al indicador y la validez del medio de verificación.

Respecto del criterio de aceptación del cumplimiento, se constató que la información "subida" a la plataforma no es estándar entre equipos con indicadores idénticos, por lo que se hace necesario verificar el documento que validará dicho cumplimiento (memorándum, oficio, correo electrónico, etc.), y que se tenga a la vista en dicha plataforma web.

VIII. EQUIPO DE TRABAJO

 Raúl Zapata P. Auditor Interno	 Verónica Silva A Jefa Unidad Auditoría Interna
Ejecución e Informe Final 26-02-2014	Supervisión 26-02-2014