



OFICINA AUDITORIA
OFICINA AUDITORIA
E104762/2024

ORDEN DE SERVICIO N°: 2000-14/2024

ANT.: Orden de Servicio N°9 de 2014 .

MAT.: Deja sin efecto Orden de Servicio N°9 de 2014 e Instruye sobre Procedimiento de Control Funcional y Técnico, realizado por Departamentos, Oficinas y Direcciones Regionales del Trabajo.

SANTIAGO, 29/04/2024

DE : PABLO MARCIAL ZENTENO - DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO -
OFICINA DIRECTOR - OFICINA DIRECTOR

A : JEFATURAS DE DEPARTAMENTO, DE UNIDAD Y DE OFICINA DE NIVEL
CENTRAL
DIRECCIONES REGIONALES DEL TRABAJO
JEFATURAS PROVINCIALES Y COMUNALES DEL TRABAJO
JEFATURAS DE CENTROS DE CONCILIACION Y MEDIACION

I. Consideraciones Generales

La presente Orden de Servicio, se pone a disposición de los funcionarios como un Instrumento para ser aplicado en el desarrollo de las funciones propias de los profesionales de Auditoría Interna y los Equipos Regionales de La Dirección del Trabajo.

Por lo tanto, mediante esta instrucción general se pretende mejorar la planificación, ejecución, control, elaboración de Informes de Control Funcional y Técnico y elaboración de Planes de Acción y su consecuente seguimiento.

La correcta aplicación del instrumento de trabajo permitirá mejorar el análisis de la causalidad de los hallazgos y en consecuencia la preparación de planes de acción, que

tiendan a disminuir la probabilidad de ocurrencia y recurrencia de desviaciones o incumplimientos. Lo anterior cobra importancia, si atendemos lo siguiente:

- a. La importancia de fortalecer el control interno de la Dirección del Trabajo, en todos sus ámbitos y dejar evidencia del control y supervisión de las jefaturas.
- b. La necesidad de fijar y actualizar criterios y orientaciones para la ejecución del Control Funcional y Técnico.
- c. Promover una cultura de autocontrol que contribuya a una gestión preventiva, detectiva y correctiva. La experiencia obtenida por la aplicación de la O.S N°9, de 2014, en materia de planificación, ejecución, presentación de resultados y los planes de acción generados, con la debida verificación de la adopción de los compromisos declarados por los Departamentos, Oficinas de Nivel Central y las Direcciones Regionales del Trabajo, según sea el caso.

II. Consideraciones Particulares

1.- Control Funcional y Técnico

a) Planificación Anual de Actividades de Control Funcional y Técnico.

Cada Departamento, Oficinas del Nivel Central y las Direcciones Regionales, deben realizar e informar una planificación anual de sus actividades de Control Funcional y Técnico. Para ello, han de considerar para su elaboración: Informes de Control Funcional y Técnicos^[1], la Matriz de Riesgo Institucional vigente y las auditorías realizadas, tanto por la Contraloría General de la República, como por la Oficina de Auditoría Interna^[2].

Para cumplir con este propósito se utilizará el formato que se adjunta como Anexo N°1, denominado “**Plan Anual de Controles Funcionales y Técnico**”, el cual contiene como información relevante lo siguiente:

1. Identificación del Departamento/Oficina/Dirección Regional.
2. Código N° CFT- Departamento., Oficina Nivel Central o Dirección Regional.
3. Materia o Proceso por revisar.
4. Objetivo General.
5. Cantidad de funcionarios y las labores destinadas a la actividad.
6. Dependencia para revisar.
7. Nombre, firma y cargo, según corresponda.

b) Realización del Control Funcional y Técnico.

Toda acción destinada a verificar el cumplimiento de las directrices propias de la materia conforme a los objetivos generales y específicos. Su desarrollo tiene el siguiente esquema de trabajo:

b.1) Preparación: Corresponde a la realización de una planificación anual que permita desarrollar un trabajo acorde, a fin de dar fiel cumplimiento a los objetivos generales y específicos trazados para dicho periodo.

Se procederá a determinar el periodo a revisar y se definirán aquellos conceptos que serán incluidos del universo muestral. En esta instancia se determinará si el universo incorporará en su Estado del Proceso solamente aquellos registros que se encuentran concluidos o terminados registralmente, o si considerará todos los registros ingresados tanto en los sistemas como en archivos físicos, según corresponda, independiente del estado en que se encuentren.

Definido el universo a considerar, se procederá a tomar una muestra que permita verificar el cumplimiento de las instrucciones, registro en los sistemas informáticos y/o archivos físicos.

Si bien existen fórmulas estadísticas para determinar una muestra, en este caso se considerarán las siguientes recomendaciones:

1. El periodo por revisar será trimestral, pudiendo ampliarse a semestral, y serán periodos móviles, es decir, cercano a la fecha de ejecución.
2. Si en el periodo considerado existen expedientes o registros que sumen 100 o menos, se considerará del universo como muestra, un mínimo de 30 expedientes o registros a considerar.
3. Si el universo tiene entre 101 y 200 expedientes o registros, se procederá a considerar, un mínimo de 40 expedientes.
4. Si el universo tiene más de 200 expedientes o registros, se considerará del universo como muestra, un mínimo de 50 expedientes.
5. En aquellos procesos que son integrales, como conciliaciones bancarias, gastos menores o fondos a rendir, cometidos y viáticos, vehículos, entre otros, se revisarán los movimientos del trimestre móvil y en el caso de haber alguna necesidad, se ampliará la muestra al trimestre anterior.

Analizada la muestra, las normas legales y reglamentarias de la materia y la matriz de riesgo institucional, se procederá a definir el objetivo general y los objetivos específicos por cada hito importante o riesgos de incumplimiento de la normativa

vigente, en especial de riesgos Extremos y Altos que aparezcan en la Matriz de Riesgo Institucional vigente.

Si el proceso a revisar no tiene riesgos Extremos y Altos, se considerarán los que aparecen en la Matriz de Riesgo. En el caso que la Matriz de Riesgo no defina riesgos para el Proceso a revisar, se tendrán en cuenta aquellos procedimientos declarados en la normativa legal, reglamentaria y aquellas materias a revisar para dar cumplimiento a compromisos adquiridos con la Contraloría General de la República, definiendo riesgos que estimen necesarios de controlar, lo que quedará declarado en el **“Programa de Control Funcional y Técnico”** (Anexo N°2).

Todo lo anterior deberá dejar reflejado en una planilla que contenga lo siguiente:

1. Departamento/oficina/DRT.
2. Código de la Actividad (CFT, Departamento/Oficina/DRT, año, número correlativo).
3. Versión del Programa (Ejemplo: Versión 1.0).
4. Fecha de emisión del programa (DD/MM/AAAA).
5. Dependencia para revisar (Unidad/Oficina/DRT/IPT/ICT/CCYM).
6. Unidad o Sección para controlar (Sección o unidad que realiza el trabajo operativo a revisar, como: Unidad de Fiscalización, de Conciliación, de Mediación, de Atención de Usuarios, entre otros).
7. Materia y/o Proceso a revisar.
8. Producto estratégico asociado.
9. Objetivos Generales y Específicos del Programa.
10. Criterios utilizados para la selección de la muestra (Materias no consideradas en el universo, riesgos según su severidad en la Matriz de Riesgo Institucional (MRI), priorización de ranking de los procesos en la MRI).
11. Tamaño de la Muestra y Porcentaje del Universo.
12. Definición de los Riesgos declarados en la Matriz de Riesgo Institucional de mayor connotación (con Severidad de Extremo y Alto o la clasificación mayor que tenga registrada o lo que determine cuando no registre riesgos en la MRI).
13. Procedimientos para realizar durante la revisión.
14. Nombre y cargo de quien ejecutará el Programa.
15. Nombre y cargo de quien revisa y autoriza la ejecución del Programa.

c. Ejecución del Trabajo:

Es la actividad efectiva realizada, basada en la programación definida conforme a las directrices señaladas en la etapa de Preparación. Se procederá a ejecutar la actividad

para satisfacer los objetivos específicos definidos, construyéndose Papeles de Trabajo que permitan dar trazabilidad, sustento y den cuenta del cumplimiento u observaciones que se realicen en el análisis y que servirán de respaldo para confeccionar el informe respectivo. Estos Papeles de Trabajo podrán ser de carácter físico o a través de planillas electrónicas.

Los hallazgos u observaciones son la consecuencia de la comparación entre la normativa o instrucciones que rige la materia y los antecedentes examinados durante su desarrollo. Los antecedentes examinados deben ser guardados en archivos electrónicos que permitan su fácil acceso, ejemplo "OneDrive", con restricción de acceso para terceras personas que no pertenezcan a jurisdicción del área revisada.

c.1) Informe: Toda acción de control, en el sentido precitado, deberá concluir con un informe denominado **"Informe de Control Funcional y Técnico"**, que contendrá:

1. Departamento/oficina/DRT.
2. Código de la Actividad (CFT, Departamento/Oficina/DRT, año, número correlativo).
3. Versión del Informe (Ejemplo: Versión: 1.0)
4. Fecha emisión del Informe (DD/MM/AAAA)
5. Dependencia revisada (Unidad/Oficina/DRT/IPT/ICT/CCYM)
6. Unidad o Sección de la dependencia revisada
7. Materia y/o Proceso revisado
8. Fecha de inicio y término de la visita
9. Objetivos Generales y Específicos
10. Producto estratégico asociado.
11. Tamaño de la Muestra y Porcentaje del Universo
12. Resultado del Control Funcional y Técnico. En esta instancia se declaran las desviaciones detectadas a las normas legales e instrucciones relativas a procedimientos definidos para cada proceso, especificando la norma infringida y los motivos que las generaron, los que podrán ser de Forma, por no utilizar los formularios creados para satisfacer la necesidad de transparencia de la información en su registro y comunicación y de Fondo o Técnica, esto es, incumplimiento de la normativa, los que podrían ser por incumplimiento de los procedimientos o tiempo en su ejecución. Si la evidencia descrita en el informe contiene una gran cantidad de referencias en cada hallazgo, éstas podrán ser consignadas en un anexo, haciendo mención del número y nombre asociado:

c.2) Hallazgos y Recomendaciones o Sugerencias. Se debe definir el o los hallazgos, basados en las observaciones realizadas precedentemente y las medidas correctivas sugeridas por quien realizó el CFT. Cabe destacar que, en la medida de lo posible, varias observaciones pueden ser incorporadas en un solo hallazgo, cuando están relacionadas.

c.3) Instrucciones derivadas de las Recomendaciones o Sugerencias.

En esta sección se informará a la oficina o unidad operativa controlada la necesidad de elaborar un Plan de Acción, que permita corregir aquellas desviaciones detectadas en los procedimientos revisados, indicar al responsable de la implementación, plazo de ejecución o implementación y periodo que se proponga para la evaluación de cumplimiento.

Se adjuntará al informe el formulario denominado "Plan de Acción".

El informe será puesto en conocimiento del jefe de la oficina o unidad, para que proceda, en el plazo otorgado por su superior inmediato y señalado en el mismo Informe, a realizar lo indicado en el punto siguiente.

d. Plan de Acción.

Todo Informe que contenga observaciones deberá generar un "Plan de Acción", para la corrección de las desviaciones detectadas, el que deberá contener a lo menos:

1. Código del Informe, estableciendo la siguiente nomenclatura: CFT, Departamento/Oficina/DRT, Año y Número Correlativo.
2. Versión del Plan de Acción
3. Fecha de emisión
4. Dependencia visitada o controlada
5. Departamento/Oficina/Dirección Regional de la cual depende
6. Descripción de la observación y el correlativo de registro
7. Medidas correctivas comprometidas
8. Responsable de la implementación
9. Plazo o fecha de implementación
10. Mes en que se propone ejecutar la evaluación de la implementación
11. Firma de la jefatura de la oficina o unidad controlada, quien la remitirá a su superior inmediato, para que se adjunte al Informe de Control Funcional y Técnico, destinado a la Oficina de Auditoría Interna.

2. Seguimiento del Plan de Acción.

El ejecutor del seguimiento del Plan de Acción ICFT^[3], o quien sea designado por la autoridad superior inmediata, será el responsable de evaluar el cumplimiento de dicho Plan de Acción, ya sea, a distancia o a través de una nueva visita a terreno, manteniendo los criterios señalados en el ICFT, y, emitirá un **Informe de Evaluación de los Planes de Acción**, el cual será dispuesto a quien dirige la oficina o unidad controlada, procediendo a su exposición de resultados, y firmar en conjunto con el evaluado, otorgando la aceptación administrativa del documento. Finalmente se remitirá al superior inmediato para que éste a su vez lo envíe a la Oficina de Auditoría Interna dentro de los 5 días hábiles siguientes.

e.1) Para informar el resultado del seguimiento, se procederá a utilizar el mismo formato del Plan de Acción, pero se agregarán las siguientes columnas:

a) Grado de implementación (%)

b) Evaluación. Si la evaluación es igual o mayor al 85%, se considerará como **Adoptado**; si es menor a 85% e igual o superior a 60%, será considerado como de **Alto Avance**; Si el grado de cumplimiento es menor a 60% e igual o superior a 25%, se considerará como **En Proceso Atrasado**; y, si es menor a 25%, su cumplimiento será considerado como **No Adoptado**.

Finalmente, se deberá adjuntar la hoja de trabajo que respalde los resultados verificados. El informe deberá ser firmado, tanto por el jefe de oficina o unidad controlada, como por quien efectúa el seguimiento al Plan de Acción original.

f. De la retroalimentación y control de seguimiento

f.1) Retroalimentación: La Oficina de Auditoría Interna, podrá hacer observaciones o consultas respecto de algún tema respecto del cual exista alguna duda sobre lo señalado en un informe. Si la información presentada tiene debilidades se emitirá un informe que servirá de retroalimentación a los Departamentos, Oficinas del Nivel Central o Direcciones Regionales, según sea el caso.

f.2) Las materias observadas podrán ser de dos clases:

1) Observaciones de Formas. Corresponde a aquellas relacionadas con la forma de presentación de la información al usar los formularios propuestos en esta Orden de Servicio o de aquellos que en cada proceso se utilicen.

2) Observaciones Técnicas Corresponde a aquellas que se encuentran relacionadas con la definición de la materia, objetivos generales y específicos, alcance de la revisión, determinación de universo y muestra asociada, formulación de desviaciones, conclusiones, establecimiento de medidas correctivas, responsables de dichas medidas, evaluación de cumplimiento y toda acción que no promueva e implique una oportunidad de mejora de la actividad o proceso.

Las observaciones que se realicen por cada ICFT recibido por la Oficina de Auditoría Interna se comunicarán a través de un documento denominado **“RETROALIMENTACIÓN CONTROL FUNCIONAL Y TÉCNICO”**, el cual tendrá su propio correlativo anual de control, incluida la versión del mismo y la fecha de su emisión. Si no existiera alguna observación, se informará en los recuadros de Observaciones de Forma y Técnica tal situación.

El cuerpo del informe estará compuesto por los siguientes conceptos:

1. Código dado por quien emitió el ICFT.
2. Fecha de emisión del ICFT.
3. Departamento, Oficina de Nivel Central o Dirección Regional de la jurisdicción que hizo el documento.
4. Dependencia revisada (como las unidades departamentales o de oficinas, Inspecciones Provinciales o Comunes).
5. Unidad revisada, es la sección o unidad en que se divide cada dependencia revisada.
6. Materia revisada declarada en el ICFT.
7. Objetivo/s General/es del CFT.
8. Alcance. Corresponde al declarado en el CFT.
9. Fecha de inicio y fin de la revisión que es declarado en el ICFT.
10. Observaciones de Forma.
11. Observaciones Técnicas.

Una vez revisado y aprobado el Informe de Retroalimentación, se remitirá por Gesdoc a la/s instancia/s de interés.

La Oficina de Auditoría Interna, en sus procesos internos, deberá considerar los ICFT en la planificación de las auditorías que deba realizar cuando involucre a la jurisdicción que hizo el control. Para ello, mantendrá una planilla electrónica de todos los ICFT recibidos y que han recibido retroalimentación.

g. Plazo de envío de informes a Oficina de Auditoría Interna.

Todas las dependencias institucionales que ejecuten acciones de control funcional y técnico deberán remitir, a través de GesDoc, copias de:

h. Planificación Anual: Debe ser remitida, antes del **31 de enero** del año en que se ejecutarán.

i. Informes de Control Funcional y Técnico (ICFT), Planes de Acción e Informes de Evaluación de los Planes de Acción, en los casos que corresponda, se remitirán en un plazo de **5 días hábiles**, contados desde la fecha de remisión del respectivo Informe a la instancia objeto de control, por GesDoc.

III. Vigencia

La Presente Orden de Servicio entrará en vigor a contar de la fecha de dictación.

El cumplimiento o incumplimiento de esta Orden de Servicio será informado por la Oficina de Auditoría Interna, a las autoridades correspondientes, con el objeto de hacer efectiva las responsabilidades administrativas pertinentes.

IV. Anexos:

- a. N°1: Plan Anual de Controles Funcionales y Técnico
- b. N°2: Programa de Control Funcional y Técnico
- c. N°3: Informe de Control Funcional y Técnico
- d. N°4: Plan de Acción.
- e. N°5: Retroalimentación de Control Funcional y Técnico.
- f. Glosario de Términos Relevantes.

[1] Considerar al menos con una data no inferior a dos años.

[2] Considerar al menos con una data no inferior a dos años.

[3] ICFT: Informe control funcional y técnico

Saluda atte. a Usted



PABLO MARCIAL ZENTENO MUNOZ
DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO
OFICINA DIRECTOR

PZM / FQV / FHR / jgk

Distribución:

DIRECTOR DEL TRABAJO

SRES.(AS) JEFES DE DEPARTAMENTOS Y OFICINAS DE NIVEL CENTRAL

SRS. DIRECTORES/AS REGIONALES DEL TRABAJO

INSPECCIONES

CENTRO DE CONCILIACION



PABLO MARCIAL ZENTENO MUNOZ
DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
DIRECCION DEL TRABAJO
29/04/2024 17:34:36



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799. Para verificar la integridad y autenticidad de este documento debe escanear el código QR de verificación.