

## **i. Tabla de contenido**

1. Introducción.....	1
2. Metodología.....	4
2.1 Objetivo General .....	4
2.2 Objetivos Específicos .....	4
2.3 Metodología .....	4
3. Capítulo I. Descripción y análisis del Programa de Fiscalización y su entorno .....	6
3.1 El Programa .....	8
3.2 Estrategia .....	8
3.3 Mapa Estratégico y prospectiva 2018.....	9
3.4 Funciones y tareas de Fiscalización .....	10
3.5 Estructura Organizacional .....	12
3.6 Ámbitos de Fiscalización .....	14
3.7 Recursos Financieros .....	15
3.8 Diseño organizacional y de gestión del programa, principales logros y proyectos del último período .....	16
3.9 Indicadores relevantes de desempeño y resultados .....	22
3.10 Entorno relevante - Mapa de Stakeholders .....	35
3.11 Modelo de agregación de valor público .....	39
4. Capítulo II. Análisis de gestión del programa .....	42
4.1 Revisión de información secundaria, análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas .....	42
4.2 Análisis comparado, benchmark: experiencias de fiscalización en otros países .....	46

4.3 Análisis comparado, benchmark: concepción de la regulación en Chile y experiencias de fiscalización en otros sectores a nivel nacional .....	50
5. Capítulo III. Aplicación del instrumento y principales resultados.....	55
5.1 Resultado de análisis a stakeholders .....	56
6. Capítulo IV. Conclusiones y recomendaciones .....	63
6.1 Diagrama sistémico .....	63
6.2.1 Concepción del modelo de negocio integral y proceso de post fiscalización .....	66
6.2.2 Modificaciones legales que permitan tener una orgánica adecuada, facultades y atribuciones pertinentes .....	69
6.2.3 Gobernanza, proceso de toma de decisiones y liderazgo. ....	70
6.2.4 Implementación de mecanismos de evaluación externa al programa .....	71
7. Bibliografía.....	73
ii. Anexos.....	v