



**INFORME SINTESIS DE CUMPLIMIENTO
PLAN INSTITUCIONAL ANUAL
AÑO 2016**

MINISTERIO PÚBLICO

Marzo 2017

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO PLAN INSTITUCIONAL ANUAL 2016	4
2.1 MISIÓN Y VISIÓN	4
2.2 BIENES O SERVICIOS	4
2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN ASOCIADAS	5
3. RESUMEN	28

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Institucional Anual (en adelante PIA), buscó sistematizar las principales acciones que en materia de gestión fueron priorizadas por el Ministerio Público para el año 2016, considerando en la construcción de este instrumento de gestión un contexto en el que se debía iniciar la implementación de la ley de fortalecimiento institucional, la elaboración de un nuevo Plan Estratégico y el primer año de la administración del actual Fiscal Nacional.

El PIA se estructuró en tres objetivos estratégicos relacionados a: Persecución Penal; Atención de Usuario e Infraestructura de Gestión.

El primero de ellos abordó lo relativo a la actividad principal del Ministerio Público, es decir, las iniciativas tendientes a lograr el principal objetivo del órgano persecutor: la dirección de las investigaciones penales y el ejercicio de la acción penal. Si bien la labor del Ministerio Público es la persecución penal de los ilícitos que resultan de su competencia, al desempeñar su rol de manera efectiva, ello incide en la prevención de la comisión delictual y en la operación del Sistema de Justicia Penal en general; el segundo se refirió a las iniciativas tendientes a la relación con los distintos usuarios con que interactúa el Ministerio Público y el tercero incluyó los elementos que dan forma a los procesos, las tecnologías de información y el capital humano; todo lo cual soporta a la persecución penal y a la atención de usuarios.

2. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO PLAN INSTITUCIONAL ANUAL 2016

A continuación se presenta una síntesis de las principales definiciones estratégicas asociadas al Plan Institucional anual.

2.1 MISIÓN Y VISIÓN

Misión: *“Dirigir en forma exclusiva las investigaciones criminales, ejercer cuando resulte procedente la acción penal pública instando por resolver adecuada y oportunamente los diversos casos penales, adoptando las medidas necesarias para la atención y protección de víctimas y testigos; todo ello a fin de contribuir a la consolidación de un Estado de Derecho, con altos estándares de calidad.”*

Visión: *“Ser una Institución de excelencia, confiable, reconocida por la eficacia y eficiencia con que ejerce la persecución penal pública y la atención a víctimas y testigos, respetuosa de los derechos de todas las personas y formada por un equipo humano comprometido con el quehacer institucional.”*

2.2 BIENES O SERVICIOS

a. Acciones concretas para solucionar conflictos penales, considerando los Sistemas Delictuales

Para efectos del presente plan, entenderemos por solucionar el conflicto penal dirigir la investigación criminal recopilando la mayor cantidad de antecedentes útiles que permitan la aplicación de los términos que resulten pertinentes conforme al mérito de los mismos.

Al respecto, cabe destacar que la tramitación de las investigaciones tiene por objeto – entre otros- establecer la existencia de hechos que puedan constituir delitos y su vinculación o no con las personas que intervinieron en ellos. En este sentido y en el marco del presente plan, este servicio estratégico dice relación con efectuar las modificaciones necesarias para que los procesos de trabajo y los criterios involucrados en la tramitación de investigaciones criminales permitan, en períodos razonables, obtener los resultados que sean óptimos atendidos los antecedentes disponibles en cada caso. Así mismo, los procesos no sólo deben considerar la lógica del caso a caso, sino también se debe considerarse nuevas formas de trabajo que otorguen una mirada global a los fenómenos delictuales que operan, a través de análisis criminal, herramienta que debe desarrollarse atendiendo a los patrones de conducta y los mercados o focos delictuales para

aquellos delitos contra la propiedad y aquellos de mayor connotación social entre otros factores de interés.

b. Orientación, atención y protección a Víctimas y Testigos que participan en el proceso penal

Al Ministerio Público le corresponde poner a disposición de sus usuarios durante todo el proceso penal tres servicios fundamentales: la orientación sobre su causa, la obtención de protección si resulta necesaria y la requieren y el apoyo para su participación en el proceso penal. Para estos efectos, se deben consolidar y evaluar los modelos organizacionales, de trabajo y tecnológicos que apoyen y faciliten la atención a usuarios y generen crecientes niveles de confianza, fundamentalmente con el propósito de obtener el máximo de colaboración y participación por parte de las víctimas y testigos en la persecución penal.

c. Coordinación Interinstitucional

La concreción de las tareas que la Constitución y la Ley encomiendan al Ministerio Público, deben entenderse en el contexto de la operación integral del Sistema Justicia Penal, en el cual se generan múltiples e importantes relaciones de colaboración y trabajo en equipo. Entre éstas, se pueden destacar las vinculaciones con el Poder Judicial, las Policías y la sociedad civil.

En este contexto, el servicio consistente en contribuir a la operación del Sistema de Justicia Penal radica en que en su actuar, el Ministerio Público contribuya a que todas las instituciones que se vinculan con un conflicto penal, dentro de sus atribuciones y facultades legales, aporten a una mejor y pronta solución.

2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN ASOCIADAS

a. Mejorar la Persecución Penal

Dirigir la investigación penal y ejercer la acción penal pública de manera de alcanzar la efectividad institucional, acercándose cada vez más al equilibrio entre la eficiencia y la eficacia. En este contexto, se busca prestar un mejor servicio de investigación criminal asociado al caso.

Las líneas de acción contempladas para el año 2016 fueron los siguientes:

A.1. Coordinación con las policías:

Para mejorar el resultado de la acción penal es clave realizar una investigación oportuna y completa, atendida la necesidad de recopilar antecedentes probatorios e identificar imputados, entre otros aspectos. Se trata de que el proceso de investigación tenga más elementos y mejore su probabilidad de éxito, concretando una solución penal idónea. Para estos efectos, el trabajo colaborativo a nivel operacional incluye, entre otros elementos, el levantamiento de pruebas y antecedentes de los hechos. También se considera aquí el alineamiento de objetivos entre las distintas instituciones y los mecanismos de coordinación entre las policías y el Ministerio Público.

Por otra parte, y conforme al alcance de las modificaciones legales producto de la ley denominada "Agenda Corta Antidelincuencia", en relación a mejorar el funcionamiento del Sistema de Justicia Penal, se torna necesario establecer las bases para avanzar en el establecimiento de objetivos comunes entre el Ministerio Público y las Policías.

Los ámbitos concretos vinculados a esta línea de acción y los resultados de los indicadores comprometidos son los siguientes:

i. Investigación temprana (primeras diligencias).

Indicador: Evaluación de la aplicación de las instrucciones de las primeras diligencias, al 31 de diciembre de 2016.

Resultado: Cumplido

En el mes de noviembre de 2015, mediante los Oficios N° 922 y N° 923 se remitieron a la Policía de Investigaciones de Chile y a Carabineros de Chile el documento denominado "Primeras Diligencias. Instrucciones generales, delitos de robos y diligencias comunes a todos los ilícitos".

En dicho contexto, se comunicó a ambas instituciones que la División de Estudios, Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión de la Fiscalía Nacional, incluiría una evaluación de la observancia del documento antes señalado en las distintas regiones del país durante el año 2016, para luego informar los resultados de dicho monitoreo. En este sentido, la evaluación se centró en el registro de los errores del parte policial y de las actas faltantes en los delitos de Robo en Lugar Habitado o destinado a la habitación; Robo con intimidación y Robo con violencia.

El resultado del ejercicio realizado arrojó que, entre abril y diciembre de 2016, ingresaron 85.868 casos asociados a los delitos antes señalados, de los cuales se ingresó algún error o acta faltante en 33.140 casos, es decir, un 38,6% de los

casos. En este aspecto, los errores más frecuentes se encuentran relacionados a la toma de Declaración a la Víctima, con un 38,6%. En relación a las actas faltantes, la de fijación fotográfica presenta un 24,1% de errores, siendo la más importante en cuanto a porcentaje.

Finalmente, a partir de este monitoreo fue posible efectuar el seguimiento a la aplicación de las primeras diligencias de una investigación, convirtiéndose en un importante insumo que permitirá enfocar los futuros esfuerzos en aquellos aspectos que presentaron mayores debilidades.

ii. **Instancias de coordinación con las policías y el sistema judicial.**

Indicador: Mesas de trabajo constituidas con al menos una acción operativa comprometida.

Resultado: Cumplido

Para un adecuado funcionamiento del Sistema de Justicia Penal chileno, resulta fundamental que las instituciones que lo integran se coordinen apropiadamente, con el objeto de definir directrices comunes que tiendan a la unidad de acción.

Por este motivo y, en cumplimiento del objetivo estratégico de Mejorar la Persecución Penal, es que en esta línea de acción de mejoramiento de la coordinación con las policías, se ha establecido el indicador consistente en abordar mesas de trabajo constituidas con al menos una acción operativa comprometida.

En este contexto, el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile suscribieron en el mes de octubre de 2016 un Convenio de Cooperación entre Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile para el proyecto "*Mesas de Coordinación Interinstitucional*", a fin de plasmar su compartido interés por potenciar la coordinación interinstitucional y de este modo, cumplir con el mandato legal y constitucional que el Ordenamiento Jurídico le ha impartido a cada una de estas instituciones.

A objeto de potenciar y organizar el trabajo mancomunado que desarrollan estas instituciones, se resolvió suscribir el convenio a fin de adoptar una metodología de trabajo que potencia una adecuada y efectiva coordinación interinstitucional.

Del mismo modo, en el citado Convenio, se abordan distintos ámbitos tales como: la importancia de definir un protocolo de participación, designación y funciones de los administradores del convenio, elaboración de una Ficha Única

por cada Mesa de Coordinación Interinstitucional que se levante; determinación de las definiciones que debe incluir la ficha recién aludida; costos y responsabilidad; para finalizar con la personería de los suscriptores del Convenio.

Finalmente, ya se encuentra constituida una mesa de trabajo operativa bajo el alero del Convenio de Mesas de Coordinación Interinstitucional, denominada *Mesa de Análisis Criminal y Focos Investigativos*, la cual tiene por objetivo establecer un protocolo de trabajo que defina las acciones conjuntas que deben ejecutarse tanto por el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos del Ministerio Público como por Carabineros de Chile en materia de Análisis Criminal.

iii. **Capacitación permanente de las policías.**

Indicador: Elaboración de un plan de capacitación conjunto, entre el Ministerio Público y las Policías durante el 2016.

Resultado: Cumplido

En este contexto y, en concordancia con la modificación del artículo 12 ter de la ley 19.665, precepto que exige que anualmente el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile desarrollen un trabajo conjunto consistente en efectuar un diagnóstico y evaluar la gestión institucional, generando planes de trabajo acordes a ello, lo que debe ser remitido a la Comisión Coordinadora del Sistema de Justicia Penal, es que se realizó un documento de Diagnóstico de la Gestión Institucional y Propuesta de Objetivos Comunes.

Dicho documento fue elaborado por las tres instituciones individualizadas en el párrafo anterior, abordando las siguientes tres temáticas: en una primera parte, se realiza un diagnóstico de la gestión institucional; luego, en base al diagnóstico, se realiza una propuesta de objetivos comunes; para finalmente, establecer un plan de trabajo para las tres instituciones, cuyo objetivo sea el mejor funcionamiento del sistema, teniendo en cuenta los dos puntos anteriores.

De esta manera, en la tercera parte del documento, es decir, en el plan de trabajo de las tres instituciones, es donde se aborda el plan de capacitación conjunto al que hace referencia el indicador comprometido. Dicho plan de capacitación se encuentra inserto en el plan de trabajo "Piloto Persecución Pena Focalizada De Robos En Lugar Habitado", el cual contempla la definición de un plan nacional orientado a capacitar a todas las policías que trabajen en el piloto. Del mismo modo, se establece la realización de jornadas de retroalimentación para dichas unidades policiales.

a.2. Efectividad de la Acción Penal:

El trabajo en la línea de acción de mejoramiento de la efectividad de la acción penal se enfocó en tres ámbitos durante el año 2016. En primer lugar, se trabajó en la primera fase de la estandarización de los procesos de tramitación de las fiscalías, implementando un rediseño de los procesos de ingreso y asignación de casos en 18 fiscalías locales (una en cada Fiscalía Regional), buscando fortalecer la tramitación de causas y dotar de mayores elementos de análisis jurídico. Por otro lado, se avanzó en la sistematización y análisis respecto de aquellas causas en que se aplicó Decisión de No Perseverar y aquellas causas con Salidas Alternativas como parte del control de gestión de la acción penal.

Finalmente, durante el año 2016 se avanzó decididamente en la definición de una propuesta que permita concretar la Academia de Fiscales y Funcionarios.

En resumen, los ámbitos abordados durante el año 2016 en esta línea de acción fueron:

i. Implementación del rediseño del proceso de ingreso y asignación de casos

Indicadores:

- Tasa de personas contactadas en delitos de mayor connotación social¹ en 2016.
- Tiempo promedio para registrar la primera diligencia.
- Tasa de causas asignadas con una actividad declarada antes de asignar a un equipo de Fiscal.
- Porcentaje de asignación de casos.

En el marco del Plan Estratégico Institucional, en específico, las acciones derivadas de la implementación de la Ley de Fortalecimiento del Ministerio Público, en lo que dice relación al **Fortalecimiento de la Tramitación de los Casos Menos Complejos**, el año 2016, con el fin de mejorar la calidad de la evaluación inicial de los antecedentes; identificar aquéllas causas en las que es posible una salida de mejor calidad para las víctimas; precisar los criterios de asignación en equipos de trabajo y mejorar la percepción de víctimas y testigos, se inicia de forma gradual la implementación de los nuevos procesos de trabajo, relacionados con el **Ingreso y Asignación de Causas**, planificada para un período de tres años.

Para el logro de los objetivos planteados, se estableció como forma de trabajo a nivel nacional realizar una clasificación temprana de las causas que ingresan a

¹ Se excluyen los delitos de hurto.

las Fiscalías por parte de Fiscales o Abogados Asistentes, quienes las evalúan según especialidad y complejidad, aplicando los criterios jurídicos y administrativos definidos, y solicitan mayores antecedentes en todos aquellos partes policiales donde la información no es suficiente para tomar una decisión jurídica, privilegiando el contacto con la víctima obteniendo los relatos de manera directa. Lo anterior permite que el Fiscal Jefe de la Fiscalía Local tenga mayor información al momento de asignar la causa al Fiscal que realizará la tramitación de esta.

Un total de 18 Fiscalías Locales se encuentran en operación con los nuevos procesos de trabajo desde el mes de octubre del año 2016, es decir, una Fiscalía Local en cada Fiscalía Regional, de acuerdo al siguiente detalle:

Fiscalía Regional	Fiscalía Local
Arica y Parinacota	Arica
Tarapacá	Alto Hospicio
Antofagasta	Calama
Atacama	Copiapó
Coquimbo	Ovalle
Valparaíso	La Ligua
Libertador Gral. Bernardo O'Higgins	San Fernando
Maule	Parral
Biobío	Coronel
La Araucanía	Carahue
Los Ríos	Valdivia
Los Lagos	Puerto Varas
Aysén	Coyhaique
Magallanes y de la Antártica Chilena	Punta Arenas
Metropolitana Centro Norte	Centro de Justicia Santiago
Metropolitana Oriente	Las Condes
Metropolitana Occidente	Melipilla
Metropolitana Sur	TCMC, Delitos Generales y Cuasidelitos

- **Resultado de Indicadores:**

Indicador: Tasa de personas contactadas en delitos de mayor connotación social en el 2016.

Resultado: 48.5% (diciembre 2016)



Fuente: Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF) Ministerio Público

Este indicador mide el porcentaje de casos en los que se ha ejecutado cualquier tipo de contacto con víctimas directas o indirectas, denunciantes o testigos en delitos clasificados de mayor connotación social. Respecto de la tasa de causas a las que se ejecuta un contacto, el indicador aumentó 10 puntos porcentuales de enero a diciembre del año 2016 a nivel nacional.

Considerando el mes de octubre como el inicio formal de la implementación, el indicador aumentó 0,6 puntos porcentuales promedio en relación al período previo al hito mencionado, con una tendencia al alza en el año.

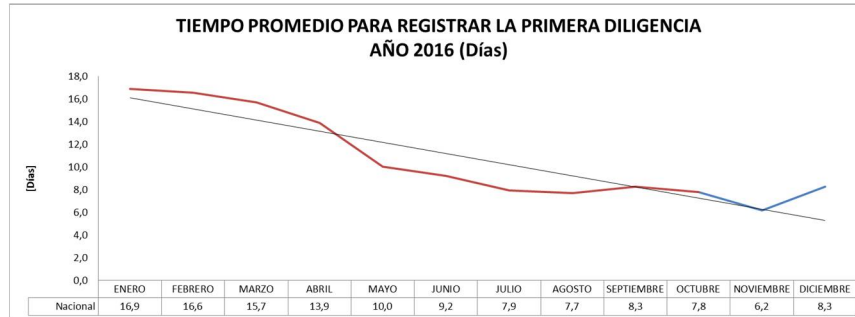
Los resultados del indicador a nivel regional se presentan a continuación.

TASA DE PERSONAS CONTACTADAS EN DELITOS DE MAYOR CONNOTACIÓN SOCIAL AÑO 2016 (%)												
FISCALÍA REGIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ARICA Y PARINACOTA	41,2	43,3	46,4	46,2	53,8	27,5	22,5	27,8	24,9	50,0	51,1	57,3
TARAPACA	57,2	51,5	50,5	44,3	44,0	43,1	44,8	50,8	60,8	37,3	47,2	62,3
ANTOFAGASTA	67,8	75,4	61,1	63,1	61,9	59,4	62,1	69,5	66,4	68,3	61,1	65,5
ATACAMA	87,6	88,0	88,0	88,2	87,1	87,2	87,8	87,1	86,1	79,3	73,8	75,9
COQUIMBO	84,0	80,2	85,2	84,0	81,1	76,4	72,6	71,9	70,6	67,7	63,9	68,3
VALPARAÍSO	89,2	88,9	92,8	89,3	82,5	78,0	76,8	86,3	71,7	77,8	78,7	71,1
O'HIGGINS	30,8	33,5	42,3	37,3	49,4	38,4	44,0	41,0	40,5	47,4	40,0	42,2
MAULE	46,0	37,2	53,7	39,6	60,8	95,5	80,9	79,4	87,8	98,2	93,4	91,4
BIOBÍO	13,0	30,7	45,3	34,2	27,0	20,4	30,6	45,5	42,5	25,7	30,9	35,2
ARAUCANÍA	74,4	89,2	79,4	81,8	75,8	58,8	60,6	72,2	60,7	82,6	86,7	88,2
LOS RÍOS	69,6	64,7	52,9	44,8	41,6	38,5	43,1	40,6	29,7	63,9	50,4	42,0
LOS LAGOS	63,1	64,6	63,6	64,3	77,7	70,8	74,1	68,6	62,8	63,8	62,2	70,0
AYSÉN	64,5	51,8	76,1	73,1	80,9	87,5	93,3	92,4	91,6	89,0	81,6	88,1
MAGALLANES	78,1	79,9	73,7	84,8	77,3	82,2	80,6	63,8	69,4	78,6	80,2	82,9
M. ORIENTE	33,2	32,8	34,1	32,7	34,8	34,4	36,9	39,8	36,9	29,0	25,9	32,2
M. CENTRO NORTE	28,0	34,2	35,3	31,7	38,9	43,9	58,4	55,2	41,8	45,2	28,8	51,3
M. OCCIDENTE	78,8	83,3	80,9	86,1	86,2	87,8	82,5	80,9	62,8	82,1	68,7	71,9
M. SUR	16,5	21,1	18,0	12,3	26,7	26,2	32,3	29,1	34,2	31,2	22,2	24,8

Fuente: Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF) Ministerio Público

Indicador: Tiempo promedio para registrar la primera diligencia

Resultado: 8.3 días (diciembre 2016)



Fuente: Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF) Ministerio Público

El indicador mide el promedio en días en los que se ejecuta la primera diligencia útil, dentro del universo de casos en los que al menos se ha ejecutado una.

A partir del último trimestre de 2016 el Tiempo promedio en registrar la primera diligencia disminuyó de forma sostenida, reflejando el comportamiento deseado con el objeto de mejorar la oportunidad en obtener información. En el año analizado el indicador medido en días en registrar la primera diligencia útil bajó un 51%, donde la medición inicial fue 16,9 días en registrar la primera diligencia y la medición final fue 8,3 días a nivel nacional.

Considerando como hito la implementación formal del nuevo modelo de procesos el mes de octubre, este indicador ha disminuido de 11,7 días promedio antes de la implementación a 6,7 días promedio después de la implementación.

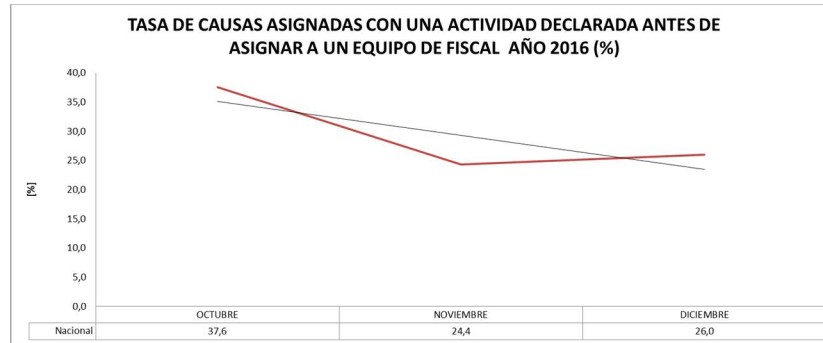
Los resultados del indicador a nivel regional se presentan a continuación.

TIEMPO PROMEDIO PARA REGISTRAR LA PRIMERA DILIGENCIA AÑO 2016 (Días)												
FISCALÍA REGIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ARICA Y PARINACOTA	32,3	24,8	28,5	30,3	20,9	25,9	33,8	22,1	12,9	9,5	5,8	8,2
TARAPACÁ	11,3	13,1	11,4	16,4	11,6	11,4	11,4	8,2	5,9	4,5	3,8	4,4
ANTOFAGASTA	23,1	17,0	18,9	12,3	16,1	13,4	7,1	7,9	9,1	9,1	9,0	9,4
ATACAMA	11,3	12,7	10,2	10,4	8,3	6,7	4,8	6,3	5,0	8,2	2,7	4,3
COQUIMBO	3,6	4,4	3,9	3,5	2,7	2,9	2,9	3,1	2,6	3,7	2,6	3,0
VALPARAÍSO	6,9	4,9	6,2	6,0	3,9	4,5	4,3	2,6	2,4	2,3	1,8	2,3
O'HIGGINS	17,5	17,3	21,1	22,3	12,1	13,6	12,7	11,4	8,8	8,6	5,8	7,6
MAULE	13,8	9,1	10,6	6,5	1,7	1,7	1,1	1,6	1,0	0,3	0,6	0,6
BIOBÍO	55,4	45,6	34,7	26,5	18,7	16,3	11,7	10,8	10,9	9,3	6,2	11,9
ARAUCANÍA	1,8	2,4	1,3	0,8	4,0	1,4	1,0	1,4	1,3	0,5	0,4	0,6
LOS RÍOS	21,1	25,7	22,8	23,6	21,5	24,0	25,6	21,7	15,5	2,8	2,4	3,6
LOS LAGOS	6,2	3,2	3,1	2,3	2,5	2,1	2,9	2,8	4,6	9,3	5,9	6,7
AYSÉN	8,1	4,8	4,4	6,2	5,0	6,3	3,0	3,1	4,6	4,3	3,8	3,7
MAGALLANES	6,4	8,0	7,3	6,8	5,9	4,5	5,7	4,3	5,3	3,8	3,3	3,9
M. ORIENTE	26,3	22,2	20,8	15,2	14,0	12,2	8,3	9,9	10,3	9,6	8,2	9,2
M. CENTRO NORTE	12,9	12,6	13,2	13,0	7,1	4,5	3,7	5,9	9,5	12,7	8,9	13,2
M. OCCIDENTE	19,3	46,7	34,8	23,1	10,7	14,6	16,4	5,0	12,5	12,8	7,5	7,9
M. SUR	15,1	13,4	10,9	9,9	7,0	7,5	5,5	5,9	6,3	6,8	5,7	5,7

Fuente: Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF) Ministerio Público

Indicador: Tasa de causas asignadas con una actividad declarada antes de asignar a un equipo de Fiscal

Resultado: 26% (diciembre 2016)



Fuente: Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF) Ministerio Público

Con el objetivo de mejorar los tiempos de tramitación y la oportunidad de la toma de decisiones, este indicador mide el porcentaje en los casos asignados a los equipos de fiscales que tienen diligencias ejecutadas previas a dicha asignación. Este indicador representa el porcentaje de causas que tienen al menos una diligencia útil del total de causas que se asignan a equipos de fiscales. El promedio de este indicador desde la fecha de implementación (octubre) hasta diciembre es de 26,5%.

Este indicador no es comparable previo a la fecha de implementación, ya que por su definición se refiere a las diligencias previas a la asignación, actividad que se sistematizó con la implementación del nuevo modelo de procesos.

Los resultados del indicador a nivel regional se presentan a continuación.

TASA DE CAUSAS ASIGNADAS CON UNA ACTIVIDAD DECLARADA ANTES DE ASIGNAR A UN EQUIPO DE FISCAL AÑO 2016 (%)			
FISCALÍA REGIONAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ARICA Y PARINACOTA	5,6	12,9	16,6
TARAPACA	24,0	31,0	29,6
ANTOFAGASTA	39,2	36,0	37,2
ATACAMA	0,0	17,8	24,9
COQUIMBO	33,3	28,0	29,0
VALPARAÍSO	28,6	32,6	30,5
O'HIGGINS	20,2	12,1	12,9
MAULE	72,7	76,9	71,8
BIOBIO	46,7	28,4	23,5
ARAUCANÍA	91,7	87,3	86,0
LOS RÍOS	33,3	22,8	27,8
LOS LAGOS	12,8	11,1	13,5
AYSÉN	69,8	67,6	60,4
MAGALLANES	76,4	63,2	69,4
M. ORIENTE	15,1	20,8	19,4
M. CENTRO NORTE	1,1	1,9	6,6
M. OCCIDENTE	23,5	22,1	21,1
M. SUR	51,9	49,3	50,9

Fuente: Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF) Ministerio Público

Indicador: Porcentaje de asignación de casos

Resultado: 12.9% (diciembre 2016)



Fuente: Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF) Ministerio Público

Este indicador da cuenta de la efectividad del preclasificador respecto de las causas que son asignadas a equipos de fiscales, midiendo la desestimación que ocurre en ellos. Con esto se busca que las desestimaciones no se concentren en equipos de fiscales, sin perjuicio que pueda ocurrir; y con esto ser más selectivos optimizando los recursos destinados para investigar las causas con una línea investigativa clara.

Del indicador se infiere una mejor utilización del tiempo, ya que observando la pendiente decreciente del gráfico, las desestimaciones en los equipos de fiscales ocurren en menor proporción al avanzar los meses. El indicador disminuyó un 58%, variando desde un 30,7% en enero a un 12,9% en diciembre.

Considerando el hito formal de implementación, el promedio del indicador disminuyó de un 25,9% antes de la implementación a un 12,1% desde octubre a diciembre. Los resultados del indicador a nivel regional se presentan a continuación:

PORCENTAJE DE ASIGNACIÓN AÑO 2016 (%)												
FISCALÍA REGIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ARICA Y PARINACOTA	46,8	46,0	46,4	41,4	32,0	31,3	30,2	22,1	9,5	75,0	33,3	55,5
TARAPACÁ	50,3	52,4	45,7	30,8	45,5	39,1	30,5	30,4	29,3	24,0	24,9	27,3
ANTOFAGASTA	25,6	28,3	23,2	22,0	15,7	17,6	7,1	7,3	6,1	6,7	5,4	5,0
ATACAMA	20,8	26,1	20,7	16,7	16,1	14,0	10,6	6,3	2,3	5,6	0,7	1,3
COQUIMBO	57,1	57,3	56,2	57,7	54,3	45,2	45,7	23,8	6,4	0,0	0,8	0,9
VALPARAÍSO	30,1	26,9	23,3	27,4	25,3	25,8	19,5	16,4	13,0	0,0	1,1	10,4
O'HIGGINS	35,3	30,5	34,5	32,6	28,1	21,3	16,0	7,6	20,7	4,5	3,7	5,4
MAULE	55,1	57,1	55,0	49,2	53,1	51,5	48,4	44,6	35,1	0,0	5,1	4,2
BIOBÍO	30,1	32,2	12,1	12,7	18,2	13,0	9,6	8,4	6,6	0,0	0,9	0,4
ARAUCANÍA	0,0	14,7	13,6	10,3	9,3	11,8	4,0	12,0	28,9	40,7	38,1	36,1
LOS RÍOS	24,5	26,2	31,7	32,1	26,3	25,3	17,2	14,3	7,3	0,0	0,0	0,0
LOS LAGOS	25,3	23,5	31,6	36,8	26,1	11,6	20,0	10,8	4,4	2,6	4,4	7,0
AYSÉN	53,2	54,2	49,7	49,6	48,9	47,1	47,9	40,2	25,5	4,7	4,1	9,9
MAGALLANES	23,7	26,2	17,1	25,1	16,4	18,3	9,7	8,9	14,0	20,2	14,9	6,6
M. ORIENTE	34,7	42,0	37,0	39,3	34,2	25,1	24,7	20,8	17,8	11,6	9,4	14,1
M. CENTRO NORTE	3,9	4,3	4,6	3,3	2,9	2,4	1,4	1,3	1,0	2,4	0,9	1,1
M. OCCIDENTE	62,8	69,0	65,9	66,8	65,1	69,7	64,3	57,2	37,5	5,9	6,2	11,5
M. SUR	43,0	39,3	36,7	32,6	29,8	30,4	21,5	23,1	20,9	19,0	15,9	16,0

Fuente: Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF) Ministerio Público

En general los cuatro indicadores tienen el comportamiento deseado según los objetivos del Modelo de Ingreso y Asignación, siendo el porcentaje de asignación y el tiempo en registrar la primera diligencia los que mayor impacto presentaron en el año 2016, con un 58% y 51% de mejora respectivamente.

A pesar de tener resultados positivos en el año 2016 a nivel nacional y regional, es importante tener en cuenta que el nuevo proceso requiere tiempo en estabilizar su comportamiento para realizar un análisis más extenso. Además, se recomienda avanzar en las brechas existentes para mejorar el levantamiento de información y obtención de indicadores a nivel nacional.

ii. Control de gestión de la acción penal

En relación al control de gestión de la acción penal, durante el año 2016 se efectuó un análisis estadístico relativo a las causas en las que se hubiere aplicado la decisión de no perseverar, a las causas terminadas durante el año 2016 mediante una salida alternativa y el tiempo promedio de tramitación, elementos que dan respuesta a los siguientes tres indicadores

Indicador: Documento de análisis y recomendaciones nacional y regional relativo a las causas en los que se hubiere aplicado la decisión de no perseverar en 2016.

Indicador: Documento de análisis y recomendaciones nacional y regional relativo a las causas con salida alternativa en 2016.

Indicador: Documento de análisis y recomendaciones nacional y regional relativo al tiempo promedio de tramitación de causas por tipo delito/término en 2016.

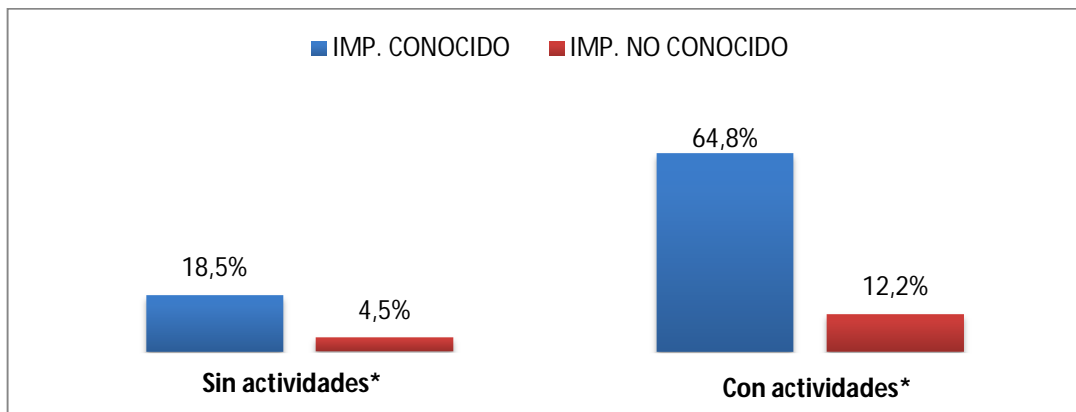
Resultados: Cumplidos

Respecto a las causas terminadas en el año 2016, independiente de su fecha de ingreso, por Decisión de No Perseverar (DNP), en base a la revisión de los datos recabados desde el sistema informático del Ministerio Público denominado por sus siglas "SAF", se analizó la temática considerando para ello la existencia de actividades de investigación generadas por instrucción del Ministerio Público². Para ello, se segmentaron los casos en aquellos que cuentan con imputado desconocido y los que registran imputado conocido, dado que esta variable es de gran relevancia al momento de analizar una investigación penal. En ese sentido, se puede señalar que, en base a los datos del Boletín Estadístico del Ministerio

² Se entiende por actividades investigativas, factibles de registrar en el sistema informático SAF, como las siguientes: Citaciones y comunicaciones (a través de cualquier medio); Instrucciones particulares (ordenadas a través de cualquier medio); Órdenes de investigar; Informe pericial (diligencias); Registro de declaración de la víctima; Exámenes médicos (diligencias); Autopsia; Informe de lesiones (diligencias); Instrucciones particulares (a través de cualquier medio); Informe de alcoholemia; Informe psiquiátrico; Registro de declaración; Requerimientos de información (solicitados a través de cualquier medio); Servicio Médico Legal - Solicitud de Examen; Servicio Médico Legal - Solicitud de Autopsia y Entrega de Cadáver; Contacto telefónico (OPA).

Público, durante el año 2016 el 6,33% del total de términos del universo de Salidas No Judiciales corresponden a DNP. Los que medidos en el total de términos, sin distinción de salida judicial o no judicial, equivalen a un 3,48%. Agregando una derivada al análisis, conforme a la clasificación de los delitos en atención a la cuantía de su pena, se puede señalar que los DNP se concentran primordialmente en los Simples Delitos, con un 75%. Del mismo modo, según el tipo de imputado, del total de términos por DNP, el 83,3% corresponde a causas con imputado conocido y un 16,7% a causas con imputado desconocido.

Con relación a las causas terminadas por DNP que cuentan con actividades investigativas éstas corresponden al 76,98%, concentrándose en los simples delitos con un 73,73% de las causas con actividades; ahora bien al agregar la variable de tipo de imputado (conocido y desconocido) un 64,8% corresponden a aquellas investigaciones con imputado conocido y con actividades registradas, mientras en el segmento del imputado desconocido un 12,2% cuenta con actividades.



Fuente: Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF) Ministerio Público

Asimismo, se revisaron los datos estadísticos respecto de las causas con salida alternativa registradas en el año 2016, teniendo presente que el Código Procesal Penal reconoce la posibilidad de ciertas respuestas a un hecho delictual buscándose privilegiar una solución al conflicto que representa el delito, más que la imposición de una sanción penal. En otras palabras, las salidas alternativas surgen con el propósito de dar una solución a los conflictos jurídico penales por una vía distinta al juicio oral y de la imposición de una pena privativa de libertad, creadas con la finalidad de descongestionar el sistema. Estas salidas se dividen en la suspensión condicional del procedimiento y los acuerdos reparatorios. Al respecto, dichas salidas permiten anticipar el término del proceso y evitan que el caso llegue a juicio oral, siempre y cuando se cumpla con los requisitos establecidos para este tipo de casos. Al respecto, se pudo constatar que el comportamiento general del año 2016 en comparación al año 2015, presentó un incremento del 18,4% del total de estas salidas respecto al año anterior, con un 19% de aumento en las suspensiones condicionales del procedimiento y un 15,6% de aumento en los acuerdos reparatorios. Con respecto a la caracterización y análisis, según la clasificación por tipo de delito, es factible señalar que las salidas alternativas se

concentran en los simples delitos, dentro de éstos se agrupan principalmente en lesiones (22%), seguido de delitos contra libertad e intimidad de las personas (19%), hurtos (15%) y ley de tránsito (14%).

Por otra parte, se efectuó un análisis estadístico en relación al tiempo promedio de tramitación de causas por tipo de delito y término registradas durante el año 2016, observándose que en general, en relación a los tiempos de tramitación según clasificación del delito y tipo de salida (judicial, no judicial y otros) es factible contextualizar el comportamiento en comparación con el año anterior. Al respecto, se puede señalar que, en general, el tiempo promedio asociado a las salidas judiciales presenta los mayores valores (235,48 días promedio año 2016) en relación a las salidas no judiciales (122,55 días promedio), elemento que se fundamenta en las características propias del proceso judicializado; sin perjuicio de lo anterior, se logra evidenciar una disminución de un 7% de los tiempos de tramitación en este segmento para el año 2016 en comparación al año 2015. Al analizar los tiempos de tramitación asociados a los términos del año 2016, distinguiendo entre imputados conocidos y desconocidos, se logra evidenciar que los tiempos de tramitación en las causas con imputado desconocido son considerablemente menores.

Tiempo promedio de tramitación por tipo de delito año 2016:

	SALIDA JUDICIAL		SALIDA NO JUDICIAL		OTROS TÉRMINOS	
	IMP. CONOCIDO	IMP. NO CONOCIDO	IMP. CONOCIDO	IMP. NO CONOCIDO	IMP. CONOCIDO	IMP. NO CONOCIDO
CRIMEN	368,72	156,53	320,47	105,75	182,18	86,93
FALTAS	98,77	58,73	90,88	56,32	92,97	79,28
SIMPLE DELITO	301,35	85,57	219,42	74,24	112,53	62,98
SIN CLASIFICACIÓN	193,91	71,05	183,24	94,08	101,17	33,45
TOTAL GENERAL	261,10	79,74	210,85	82,79	116,21	49,92

Fuente: Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF) Ministerio Público

Indicador: Porcentaje de casos NO TCMC (Tramitación de Casos Menos Complejas) ingresados por delitos de abusos sexuales y violaciones con víctimas mayores de edad con imputado conocido más los casos de robos con violencia e intimidación y robos en lugar habitado con imputado sometido a audiencia de control de detención (ACD) por flagrancia que cumplen con el registro de declaración de la víctima en la fiscalía en un plazo inferior o igual a 30 días corridos.

Resultado: 68,33%.

En relación al indicador antes señalado, se vincula con la toma de declaración de la víctima en aquellos casos de mayor complejidad, en el plazo establecido a fin de recabar antecedentes relativos a los hechos ocurridos que permitan potenciar el esclarecimiento de los delitos, según corresponda. Al respecto el presente indicador fue medido durante el período enero a diciembre del año 2016 en la

totalidad de las Fiscalías Regionales, obteniendo el resultado antes presentado a nivel Institucional.

Indicador: Porcentaje de casos TCMC ingresados por delitos de robo con fuerza en las cosas (robo en lugar habitado) y con violencia e intimidación que registran contacto con la víctima en un plazo inferior o igual a 30 días corridos.

Resultado: 74,75%.

El presente indicador se vincula con la contactabilidad al victima vinculada aquellos delitos de menor complejidad, es decir en aquellos conforme a los datos iniciales del casos pueden presentar una salida de tipo facultativa y que relacionan a los delitos de robo con intimidación, robo en lugar habitado destinado a la habitación y robo con violencia, considerando como actividades de contacto, la comunicación con la víctima vía telefónica, citación a la fiscalía, toma de declaración y aporte de antecedentes.

iii. Fortalecimiento de conocimientos, capacidades y competencias de los fiscales

En el marco del Plan Institucional Anual 2016, se presentó la importante oportunidad de trabajar en un marco general que contenga la visión, misión, sello institucional, entre otros aspectos; para la elaboración de un plan que permita el desarrollo de la Academia de la Fiscalía. En este contexto, y para la ejecución del compromiso se conformó una mesa de trabajo compuesta por el Fiscal Regional de Antofagasta, los Directores Ejecutivos Regionales de las Fiscalías regionales de Atacama y del Libertador Bernardo O'Higgins, los Jefes de Recursos Humanos de las Fiscalías Regionales de Los Lagos y Metropolitana Centro Norte, además de la Unidad Nacional de Capacitación (UNACAP) de la División de Recursos Humanos de la Fiscalía Nacional, la cual desarrolló una metodología de trabajo participativa e inclusiva, confeccionado un cronograma que consideró espacios de diálogos entre los distintos actores de nuestra Institución, con el propósito de construir sólidas bases para dicho proyecto que permita cubrir las necesidades y expectativas reales. En este sentido, la metodología de trabajo consideró la realización de focus group con distintos actores de la institución a nivel central y regional, reuniones con las asociaciones de funcionarios y una encuesta on-line. Como base del diagnóstico desarrollado respecto a la Academia de la Fiscalía, se consideraron las actividades ya mencionadas además del Plan Estratégico Institucional y una comparación de experiencias internacionales y nacionales en la materia.

Con toda esa información sistematizada la Comisión de Capacitación propuso al Fiscal Nacional y a la Directora Ejecutiva Nacional las definiciones para el Marco General, el que consideró las propuestas de misión, visión, sello institucional,

objetivos, funciones y ámbitos de aprendizaje de la Academia de la Fiscalía, las cuales fueron validadas.

a.3. Instalación del Sistema de Análisis Criminal:

El Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos fue creado por la ley N° 20.861 que "Fortalece el Ministerio Público", que modificó la Ley N° 19.640 Orgánica Constitucional del Ministerio Público, introduciendo importantes reformas tanto en el desarrollo institucional del mismo, como en la modalidad de trabajo del órgano persecutor en la investigación y persecución de ciertos delitos, y en la atención de víctimas y testigos.

De esta forma, la Ley que Fortalece el Ministerio Público introdujo un nuevo párrafo 4° bis, en el Título II de la Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público que regula la organización y atribuciones del mismo. Este nuevo párrafo, en su artículo 37 bis, describe la misión del Sistema, las unidades que lo componen, así como las principales funciones de las mismas.

El Ministerio Público tiene como misión dirigir en forma exclusiva las investigaciones criminales, ejercer cuando resulte procedente la acción penal pública instando por resolver adecuada y oportunamente los diversos casos penales, adoptando las medidas necesarias para la atención y protección de víctimas y testigos; todo ello con el fin de contribuir a la consolidación de un Estado de Derecho, con altos estándares de calidad.

La instauración de un Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos en el Ministerio Público surge entonces como una herramienta destinada a fortalecer la persecución penal de delitos contra la propiedad y de mayor connotación social en tanto promueve la incorporación de estrategias de análisis e investigación sobre mercados delictuales u otras estructuras de criminalidad reconocibles. En este sentido, el análisis criminal emerge como un método de estudio de todos los elementos asociados a la ocurrencia de una determinada familia de delitos, donde se buscan conexiones entre casos, se sistematiza la información existente que se encuentra desagregada y se identifican patrones y estructuras criminales subyacentes a estos mismos delitos.

Al respecto, para poder implementar estas nuevas estrategias, el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos del Ministerio Público se organiza mediante una estructura nacional y otra regional, siendo ésta última la definida para una implementación gradual de tres años. En específico, en cada una de las Fiscalías Regionales del país se instaurarán dos Unidades, una de Análisis Criminal y otras de Focos Investigativos. Estas unidades estarán dirigidas por un Fiscal Jefe de Focos Investigativos y contará, por una parte, con un equipo de analistas encargados de sistematizar y analizar información de delitos para la identificación de focos

investigativos (Unidad de Análisis Criminal) y, por otra parte, con un equipo de fiscales adjuntos destinados exclusivamente a perseguir penalmente los focos previamente identificados (Unidad de Focos Investigativos). En segundo lugar, se ha establecido la instauración una Unidad Coordinadora Nacional, que cumple una función de coordinación y apoyo a los Sistemas Regionales de Análisis Criminal y Focos Investigativos, y además debe aportar con información relevante al Fiscal Nacional.

Con relación a las Unidades de Focos Investigativos del Sistema, éstas dependerán de cada Fiscalía Regional, debiendo coordinarse operativamente con las fiscalías locales de la respectiva región, y estarán compuestas por fiscales adjuntos, quienes ejercerán la acción penal, adoptarán medidas de protección a víctimas y testigos, y dirigirán la investigación en aquellos delitos que hayan sido objeto de estudio de las unidades de análisis criminal del Sistema.

Indicador: Porcentaje de Fiscalías Regionales de la primera fase que cuentan con el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos implementado en el año 2016.

Resultado: 100%

Para la implementación del sistema se definieron diferentes acciones para la correcta instalación del SACFI en las 4 regiones que iniciaron este sistema durante 2016 (Valparaíso, O'Higgins, Biobío y Araucanía). Específicamente se establecieron cuatro áreas relevantes de implementación: a) Recursos Humanos, b) Infraestructura, c) Modelo de Operación; y d) Otros relevantes (Estrategia de Difusión).

Con respecto a esto, cabe destacar que las cuatro fiscalías comprometidas ejecutaron el proceso de contratación de los funcionarios y fiscales a desempeñarse en sus sistemas regionales en los tiempos establecidos, los cuales fueron luego capacitados por dos instituciones externas. Asimismo, en las cuatro fiscalías se habilitaron debidamente los espacios arquitectónicos necesarios para que estos funcionarios y fiscales contratados desempeñen sus funciones. Finalmente, desde el trabajo de la comisión técnica de implementación del SACFI se desarrolló, mediante la ejecución de reuniones de trabajo, un modelo de operación y una estrategia de difusión.

La adecuada ejecución de estas acciones lleva a un cumplimiento del 100% de este primer indicador, dado que la totalidad de las fiscalías regionales instalaron adecuadamente durante 2016 sus Sistemas Regionales SACFI.

Indicador: Porcentaje de Fiscalías Regionales de la primera fase que elaboran Diagnóstico Regional y priorización de delitos en el marco del Sistema de Análisis Criminal para el año 2016.

Resultado: 100%

En relación al segundo indicador especificado, el cual dice relación con la proporción de fiscalías regionales de la primera fase del SACFI que elaboran el diagnóstico regional y realizan la priorización de delitos de acuerdo a las directrices operacionales definidas, cabe señalar que se obtuvo igualmente un cumplimiento del 100%.

Como se puede observar en el informe de cumplimiento de la elaboración del diagnóstico regional y priorización de delitos, medio de verificación definido para este indicador, los diagnósticos de las 4 regiones de la primera fase del SACFI cumplieron a cabalidad el objetivo central de este documento de priorizar ciertos delitos a partir de la detección de nudos críticos de la realidad delictual regional en base al análisis de una serie de fuentes de datos y la aplicación de diversas metodologías.

Indicador: Ejecución de al menos un Plan de Persecución Penal, respecto de las Fiscalías Regionales de Valparaíso; del Libertador Bernardo O'Higgins; del Biobío y de La Araucanía.

Resultado: 100%

En lo que se refiere al indicador que dice relación con la ejecución de al menos un plan de persecución penal en las fiscalías regionales de la primera etapa, cabe señalar que este indicador también fue cumplido a cabalidad. En las cuatro regiones que iniciaron este proceso durante 2016 se declararon 74 focos investigativos. De éstos, 12 finalizaron sus planes de persecución durante ese mismo año, encontrándose el resto de los planes aun ejecutando algunas de sus acciones.

Indicador: Elaboración del Plan de Implementación de la segunda fase del Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos (año 2017).

Resultado: Cumplido

El último indicador implicaba la elaboración del plan de implementación para la segunda fase del SACFI (año 2017), la cual considera la incorporación al sistema de las cuatro Fiscalías Regionales de la Región Metropolitana y las Fiscalías Regionales de Tarapacá y Aysén. A partir de lo anterior, en un trabajo conjunto con estas seis fiscalías se elaboró desde la Unidad Coordinadora del SACFI un plan de implementación para esta fase, el cual considera tres grandes áreas de implementación: Recursos Humanos, Infraestructura y Modelo de Operación, desde donde se plantean una serie de actividades que implican la adecuada implementación del SACFI en las fiscalías regionales que se integran a este sistema en su segundo año de funcionamiento.

b. Mejorar la Atención a Usuarios

En relación al segundo objetivo estratégico contemplado en el Plan Institucional Anual, consistente en prestar una atención oportuna y de calidad para las víctimas, testigos, abogados, imputados y organismos colaboradores, es necesario realizar una distinción considerando los avances en cada una de las grandes líneas de trabajo en esta materia, que son, por una parte, el Sistema de Información y Atención a Usuarios, SIAU y, por la otra, el Modelo de Atención y Protección a Víctimas y Testigos.

- **Sistema de información y atención a usuarios, SIAU:**

Este Sistema, cuya finalidad es coordinar los espacios de atención existentes en el Ministerio Público - presencial, telefónico y virtual -, tiene por objeto facilitar a los usuarios el acceso a los servicios que presta la institución a través de la entrega de información, la recepción de sus requerimientos y la gestión oportuna de su respuesta.

Durante el año 2016, se atendió presencialmente en las fiscalías a 767.611 usuarios (entre víctimas, denunciantes, testigos, abogados, imputados y público general). Por su parte, la plataforma telefónica atendió durante el año 2016 un total de 283.069 llamadas de usuarios (solicitudes de información y hacer requerimientos específicos sobre causas y el proceso penal). Fueron gestionadas 1.202 solicitudes de información por Ley de Transparencia, de personas e instituciones, de las cuales el 69,2% fueron solicitadas por la Web de la Fiscalía.

Asimismo, se realizaron dos importantes estudios, uno de ellos con el objetivo de evaluar el funcionamiento de los tres espacios de atención del SIAU ya implementados en todo el país, el cual arrojó que un 92,5% de las variables estudiadas (49 de 53), se encuentran dentro de lo esperado, o en un nivel óptimo. El espacio telefónico, por su parte, tuvo como resultado de la evaluación que un 67,4%, de las variables estudiadas (29 de 43) se encuentran dentro de lo esperado, o en un nivel óptimo, de acuerdo a la medición realizada y, finalmente, el espacio de atención virtual resultó con 42,1% de las variables estudiadas (8 de 19 variables) se encuentra dentro de lo esperado, o en un nivel óptimo, de acuerdo a la medición realizada y, el segundo, con el objeto de evaluar la satisfacción de nuestros usuarios con los servicios que se entregan en los espacios de atención presencial y telefónico, el cual arrojó que el 78,6% de las personas que visitaron la Fiscalía y fueron atendidas bajo el Sistema de Información y Atención a Usuarios presencial, calificaron con nota 7, 6 ó 5 la atención y servicio recibido por la Fiscalía. Respecto a la atención recibida a través del espacio telefónico, la evaluación realizada por la empresa externa contratada para ello, permite concluir que este servicio es

evaluado positivamente por nuestros usuarios, donde ocho de cada diez, calificaron con nota 5, 6 ó 7 (83%), habiendo un 44,7% que lo califica con nota máxima

Vinculado a las temáticas anteriores, se definió la medición de los indicadores que a continuación se presentan. Cabe señalar que éstos fueron medidos a nivel de Fiscalías Regionales, producto de ello se muestra el resultado Institucional alcanzado para el periodo enero a diciembre del año 2016, a excepción del indicador de satisfacción que tiene una única medición efectuada por una empresa externa.

Indicador: Porcentaje de solicitudes ingresadas en el año por el espacio de atención presencial del SIAU que requieren evaluación interna respondidas al usuario dentro del plazo establecido desde su fecha de ingreso, respecto del número total de solicitudes ingresadas en el año t por el espacio de atención presencial del SIAU que requieren evaluación interna.

Resultado: 90,02%

Indicador: Porcentaje de solicitudes ingresadas en el año por el espacio de atención virtual del SIAU que requieren evaluación interna respondidas al usuario dentro del plazo establecido desde su fecha de ingreso, respecto del número total de solicitudes ingresadas en el año por el espacio de atención virtual del SIAU que requieren evaluación interna.

Resultado: 92,48%

Indicador: Porcentaje de usuarios atendidos en la Fiscalía por el espacio presencial del Sistema de Información y Atención de Usuarios (SIAU) que evalúan positivamente la atención en el periodo

Resultado: 78,61%

- **Modelo de atención y protección a usuarios:**

La Fiscalía, a fin de dar cumplimiento a su función constitucional y legal de brindar protección a víctimas y testigos, ha desarrollado un Modelo de Atención y Protección a Usuarios denominado "Orientación, Protección y Apoyo", OPA, respecto del cual se pueden citar las siguientes cifras para el año 2016:

- 99.222 víctimas de delitos en contexto de Violencia Intrafamiliar contactadas prioritariamente y evaluadas en su situación de riesgo.
- 23.245 niñas, niños y adolescentes víctimas de delitos sexuales y/o en contexto de violencia intrafamiliar contactados prioritariamente y evaluados en su situación de riesgo.
- 89.727 víctimas y testigos derivados a las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos para recibir atención especializada.
- 230.440 Medidas de protección autónomas otorgadas para víctimas y testigos de delitos.

-
- 161.621 medidas cautelares solicitadas y aprobadas para resguardar seguridad de víctimas y testigos de delitos.

- **Modelo de Intervención Inmediata para Víctimas de Violencia Intrafamiliar.**

En el año 2016, en este Modelo que contempla, por parte del Ministerio Público, la aplicación a las víctimas de violencia intrafamiliar, de una pauta de evaluación de riesgo dentro del plazo de un día desde el ingreso de la causa a la Fiscalía, a fin de implementar, en el plazo de tres días, las medidas de protección pertinentes, se trabajó en una pauta unificada que contempla una modificación al Modelo en el sentido de aplicar a las víctimas mujeres de violencia de pareja, una pauta unificada de evaluación inicial de riesgo, la que debe aplicarse por la institución que reciba la denuncia de la mujer de manera conjunta con la recepción de ésta, permitiendo así la implementación inmediata o con un máximo de 3 días de plazo, dependiendo del nivel de riesgo detectado, de las medidas de protección pertinentes.

Con el objeto de optimizar la oportunidad en que adoptan las medidas y de esa manera lograr una mayor eficacia en la protección de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar de pareja, con fecha 29 de julio de 2016, el Ministerio Público, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile firmaron un Convenio de Colaboración Interinstitucional para la aplicación de la “Pauta Unificada de Evaluación Inicial de Riesgo” en Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar en Contexto de Pareja, el que lleva consigo, en un anexo, el “Protocolo de Protección Inmediata” asociado a la aplicación, por parte de las instituciones firmantes, de la pauta señalada.

Vinculado a la presente materia se definió la medición del indicador que a continuación se presenta. Cabe señalar que éste fue medido a nivel de Fiscalías Regionales, producto de ello se muestra el resultado Institucional alcanzado para el periodo enero a diciembre del año 2016.

Indicador: Porcentaje de Víctimas VIF ingresadas por un Parte Policial (PP) o Denuncia Directa (DD), evaluadas con riesgo medio o alto, en que se otorgó alguna medida de protección dentro del plazo definido por el modelo, respecto al total de Víctimas VIF ingresadas por un Parte Policial o Denuncia Directa evaluadas con riesgo medio o alto en el año.

Resultado: 95.13%

-
- **Modelo de Intervención Especializada en Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Delitos Sexuales y Delitos en Contexto de Violencia Intrafamiliar.**

Durante el año 2016 se trabajó en un proyecto que permite asegurar la instalación e implementación gradual, en las fiscalías locales del país, de salas de entrevista investigativa videograbada, en modalidad de sala con circuito cerrado de televisión o, en aquellos casos en que existían salas Gessel en las fiscalías, en la adecuación de éstas, con la finalidad de lograr que las entrevistas investigativas a niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de algún delito de conocimiento de la Fiscalía, se desarrollen en un ambiente protegido, que considere las necesidades de este grupo vulnerable y permitiendo la videograbación de ellas, logrando así evitar, o reducir al máximo, su victimización secundaria producto de repetitivas declaraciones ante las diversas instituciones vinculadas al sistema procesal penal.

c. Fortalecimiento de la Infraestructura de Gestión

Este objetivo toma en consideración actividades administrativas, de apoyo a la gestión y de atención de usuarios. Dentro de lo anterior, se consideran aquellas actividades relacionadas con la planificación integral, tecnologías de información y comunicaciones (TICs), control, seguimiento y gestión de las unidades de apoyo. En específico, durante el 2016 se avanzó en las siguientes líneas de acción:

c.1. Plan Estratégico Institucional:

Indicador: Elaboración de Plan Estratégico Institucional durante 2016.

Resultado: Cumplido.

El Ministerio Público elaboró durante el año 2016 su Plan Estratégico para el período 2016 -2022, el cual busca materializar los desafíos y anhelos institucionales a través de áreas, objetivos e iniciativas concretas, las que para ser desarrolladas contarán con un sistema de control de gestión que monitoreará la permanente actualización y ejecución del plan, asegurando su gobernanza y cumplimiento de sus objetivos.

La elaboración de un instrumento de gestión como éste Plan implica que todo el Ministerio Público se vuelque al trabajo de construcción de objetivos comunes, que busquen materializar la misión y convertir a la Fiscalía en la institución que declara aspirar en su visión al año 2022.

El proceso de elaboración de este instrumento buscó cumplir con un objetivo transversal: involucrar a todos los funcionarios, fiscales, directivos y autoridades en su formulación, de manera que sea una carta de navegación para toda la

institución. Para ello, se contó además con el apoyo técnico y los servicios profesionales de la consultora Clodinámica, quienes otorgaron el soporte logístico, técnico y metodológico del Plan.

Este Plan incorpora en su contenido los aspectos metodológicos que fueron considerados para la elaboración del mismo, resumiendo los instrumentos utilizados para la construcción de los elementos de análisis que componen el diagnóstico estratégico. La estrategia definida está compuesta por la misión, visión, actores claves y usuarios, principios y valores, áreas estratégicas, objetivos estratégicos, líneas de acción e iniciativas. Incluye además la estructura de gobernanza propuesta para implementar los lineamientos estratégicos del Plan.

c.2. Plan de Desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC):

Indicador: Elaboración del Plan de Desarrollo TIC

Resultado: Cumplido.

El Ministerio Público de Chile ha impulsado el proceso de Planificación Estratégica del área de Tecnologías de Información y Comunicaciones, que tiene por objeto guiar el qué hacer de la institución en esta temática durante el período 2016 al 2022.

El Plan Estratégico TIC elaborado, pretende ser una herramienta de gestión que proporcione enfoques y metodologías en cortos y medianos plazos para dar cumplimiento de la visión TIC, a través de la definición de los lineamientos o pilares estratégicos, los que a su vez se orientarán hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos, y junto con ello la distribución de los recursos y esfuerzos que permitirán dar cumplimiento de la misión TIC.

En consideración a lo antes mencionado, dentro del Plan Estratégico TIC se expresan los logros que la organización quiere alcanzar alineado temporalmente con el nuevo Plan Estratégico Institucional, a través de la formulación de planes anuales, donde se puntualizarán las estrategias y actividades para guiar el proceso de desarrollo, promovido por la definición de “dónde se quiere estar”.

Para el control y seguimiento del Plan se trabajará bajo el concepto de Ciclos de Mejora Continua, lo que involucrará revisiones y actualizaciones anuales de la cartera de proyectos, sus alcances y períodos de implementación.

c.3. Gestión de Personas:

Indicador: Formulación de Plan de Desarrollo Organizacional en 2016

Resultado: Cumplido.

Durante el año 2016 la institución elaboró, a partir de un proceso interno participativo, un Plan de Desarrollo Organizacional en consonancia a las directrices emanadas del Plan Estratégico Institucional 2016-2022, el cual busca relevar a las personas del Ministerio Público como actores claves para el desarrollo institucional. En dicho contexto, el plan de desarrollo organizacional se orienta a apoyar la gestión del clima organizacional, un estilo de liderazgo distintivo, el desarrollo de equipos de trabajo orientados a mejorar el desempeño, la comunicación interna y el establecimiento de una metodología para la gestión del cambio, todo lo cual debe estar alineado con los subsistemas de Reclutamiento y Selección, Gestión del Desempeño, Capacitación y Desarrollo.

c.4. Desarrollo Benchmark Institucional desde una mirada regional:

Indicador: Definición de la estructura y modelo de gestión del Sistema de Benchmark que permita el análisis continuo de estrategias, funciones, procesos, productos o servicios, desempeños, etc., comparados dentro de la organización, con la intención de evaluar los estándares actuales e impulsar el mejoramiento permanente al implementar cambios para escalar o superar dichos estándares, en base a la información levantada de al menos cinco Fiscalías Regionales, en 2016

Resultado: Cumplido.

El Ministerio Público mediante una comisión conformada por profesionales de la División de Estudios y representantes de las Fiscalías Regionales del Maule, Biobío, Araucanía, Metropolitana Centro Norte y Metropolitana Sur definió el "Modelo de gestión del Benchmark institucional", documento que establece el marco conceptual, la estructura de organización para ejecución y las fases metodológicas correspondientes que permitan establecer las bases para comparar e identificar buenas prácticas en las distintas fiscalías regionales y locales, fomentando el aprendizaje institucional con el objetivo de impactar positivamente en la gestión regional y local.

3. RESUMEN

Finalmente, se presenta un cuadro resumen con los indicadores mediante los cuales es factible informar el nivel de logro en las diferentes líneas de acción definidas en el Plan Institucional Anual para el año 2016. Cabe señalar que los indicadores presentados corresponden a una transición respecto de las métricas institucionales dentro de las cuales se avanzará gradualmente desde los resultados hacia los procesos, siendo los resultados o estados alcanzados relativos a su ejecución los siguientes:

OBJETIVO ESTRATÉGICO	LÍNEA DE ACCIÓN	INDICADOR	ESTADO / RESULTADO
Mejorar Persecución Penal	Mejoramiento de la coordinación con las policías	Evaluación de la aplicación de las instrucciones de las primeras diligencias, al 31 de diciembre de 2016.	CUMPLIDO
		Mesas de trabajo constituidas con al menos una acción operativa comprometida.	CUMPLIDO
		Elaboración de un plan de capacitación conjunto, entre el Ministerio Público y las Policías durante el 2016.	CUMPLIDO
	Mejoramiento de la efectividad de la acción penal	Tasa de personas contactadas en delitos de mayor connotación social ³ en 2016 (Piloto proceso de ingreso y asignación de causas)	48.5%
		Documento de análisis y recomendaciones nacional y regional relativo a las causas en los que se hubiere aplicado la decisión de no perseverar en 2016.	CUMPLIDO
		Documento de análisis y recomendaciones nacional y regional relativo a las causas con salida alternativa en 2016.	CUMPLIDO
		Documento de análisis y recomendaciones nacional y regional relativo al tiempo promedio de tramitación de causas por tipo delito/término en 2016.	CUMPLIDO
		Elaboración, durante el año 2016, de un plan que permita el desarrollo de la Academia de Fiscales	CUMPLIDO
		Porcentaje de casos NO TCMC ingresados por delitos de abusos sexuales y violaciones con víctimas mayores de edad con imputado conocido más los casos de robos con violencia e intimidación y robos en lugar habitado con imputado sometido a ACD por flagrancia que cumplen con el registro de declaración de la víctima en la fiscalía en plazo inferior o igual a 30 días.	68.33%
		Porcentaje de casos TCMC ingresados por delitos de robo con fuerza en las cosas (robo en lugar habitado) y con violencia e intimidación que	74.75%

³ Se excluyen los delitos de hurto.

		registran contacto con la víctima en un plazo inferior o igual a 30 días corridos.	
		Tiempo promedio para registrar la primera diligencia. (Piloto proceso de ingreso y asignación de causas)	8,3 días
		Tasa de causas asignadas con una actividad declarada antes de asignar a un equipo de Fiscal. (Piloto proceso de ingreso y asignación de causas)	26.3%
		Porcentaje de asignación. (Piloto proceso de ingreso y asignación de causas)	12.9%
Instalación de la Unidad de Análisis Criminal		Porcentaje de Fiscalías Regionales de la primera fase que cuentan con el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos implementado en el año 2016.	100%
		Porcentaje de Fiscalías Regionales de la primera fase que elaboran Diagnóstico Regional y priorización de delitos en el marco del Sistema de Análisis Criminal para el año 2016, acorde las directrices operacionales definidas.	100%
		Ejecución de al menos un Plan de Persecución Penal, respecto de las Fiscalías Regionales de Valparaíso; Del Libertador Bernardo O'Higgins; Del Biobío y De La Araucanía, en tiempo convenido	100%
		Elaboración del plan de implementación segunda fase (año 2017) al 31 de diciembre de 2016.	CUMPLIDO
Mejorar Atención de Usuarios	Entrega de atención pertinente para cada tipo de usuario	Porcentaje de solicitudes ingresadas en el año t por el espacio de atención presencial del SIAU que requieren evaluación interna respondidas al usuario dentro del plazo establecido desde su fecha de ingreso, respecto del número total de solicitudes ingresadas en el año t por el espacio de atención presencial del SIAU que requieren evaluación interna.	90.02%
		Porcentaje de solicitudes ingresadas en el año t por el espacio de atención virtual del SIAU que requieren evaluación interna respondidas al usuario dentro del plazo establecido desde su fecha de ingreso, respecto del número total de solicitudes ingresadas en el año t por el espacio de atención virtual del SIAU que requieren evaluación interna.	92.48%
		Porcentaje de Víctimas VIF ingresadas por un Parte Policial (PP) o Denuncia Directa (DD), evaluadas con riesgo medio o alto, en que se otorgó alguna medida de protección dentro del plazo definido por el modelo, respecto al total de Víctimas VIF ingresadas por un Parte Policial o Denuncia Directa evaluadas con riesgo medio o alto en el año t.	95.13%
		Porcentaje de usuarios atendidos en la Fiscalía por el espacio presencial del Sistema de Información y Atención de Usuarios (SIAU) que evalúan positivamente la atención en el periodo t.	78.61%

Fortalecimiento de la Infraestructura de Gestión	Plan Estratégico Institucional	Elaboración del Plan Estratégico Institucional durante el año 2016.	CUMPLIDO
	Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Elaboración de Plan de Desarrollo TIC durante el año 2016	CUMPLIDO
	Gestión de personas	Formulación de Plan de Desarrollo Organizacional durante el año 2016	CUMPLIDO
	Desarrollo benchmark institucional	Definición de la estructura y modelo de gestión del Sistema de Benchmark, en base a la información levantada en al menos 5 Fiscalías Regionales	CUMPLIDO