



Plan Institucional Anual  
**PIA2017**







Plan Institucional Anual  
**PIA2017**





## CONTENIDOS

Presentación.....	3
Definiciones Estratégicas.....	4
Servicios y Objetivos Estratégicos.....	5
Lineas de Acción.....	8
Prioridades Estratégicas de 2017 .....	14
Resumen de Iniciativas e Indicadores del Plan Institucional Anual 2017 .....	38

## PRESENTACIÓN

**El Plan Institucional Anual (PIA)** fue creado como herramienta de gestión y difusión pública de las iniciativas que cada año prioriza la Fiscalía, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 20.861, sobre fortalecimiento del Ministerio Público (MP). A través de la puesta en marcha de este plan, que se diseña en forma participativa y cuya ejecución es obligatoria, la Fiscalía establece aquellos objetivos y tareas que, dada su condición estratégica, concentrarán esfuerzos y recursos durante su ejecución en el año calendario. Esta priorización es informada a la ciudadanía en la Cuenta Pública que rinde el Fiscal Nacional, en abril de cada año.

Los contenidos que aborda el PIA están definidos en el reglamento interno que lo regula, de acuerdo a lo establecido en el artículo 91 de la Ley Orgánica Constitucional N° 19.640 del Ministerio Público, en el que se norma su definición y ejecución anual. En la formulación del plan contribuyen funcionarios de diferentes estamentos, de los niveles central, regional y local, designados por el Fiscal Nacional, con el fin de integrar visiones y favorecer un efecto transversal en la institución.

El año pasado, junto con la puesta en marcha de la Ley de Fortalecimiento del MP, se diseñó y ejecutó el primer Plan Anual Institucional. Hoy, la Fiscalía ha dado un nuevo paso, al contar con el “Plan Estratégico 2016 - 2022”, que establece áreas, objetivos, líneas de acción e iniciativas priorizadas para el largo plazo, como guía de gestión del actual Fiscal Nacional para todo su periodo. En ese marco, el PIA 2017 responde y es concordante con los énfasis establecidos en esa carta de navegación institucional.



## DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

**El Plan Estratégico Institucional 2016–2022**, formulado en forma participativa y consensuada con fiscales y funcionarios, y que está actualmente en marcha, fue levantado sobre un conjunto de ejes orientadores del quehacer de la Fiscalía, los que constituyeron la base para el diseño del Plan Institucional Anual (PIA) 2017. Estas definiciones estratégicas son:

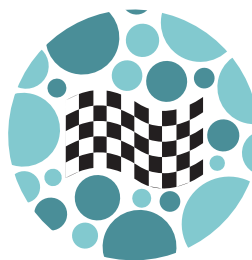


### MISIÓN

*“Somos la institución pública y autónoma que dirige exclusiva y objetivamente las investigaciones penales; ejercemos la acción penal pública proponiendo la mejor solución al conflicto penal, dentro del marco legal establecido, teniendo presente los intereses de las víctimas y de la sociedad, protegiendo a las primeras, como asimismo a los testigos de delitos.”*

### VISIÓN

*“Ser una institución confiable, integrada por personas con vocación de servicio público, reconocida por la sociedad por su eficacia en la persecución penal, que involucra a víctimas y testigos en todo el proceso penal, que se consolida como un actor relevante dentro del sistema de justicia.”*



## SERVICIOS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

**La gestión de la Fiscalía** se concentra y focaliza en dos grandes ámbitos de servicio que presta a la ciudadanía, los que a su vez se despliegan en cuatro áreas estratégicas, definidas en el Plan Estratégico Institucional 2016-2022.

### SERVICIOS PRIORIZADOS



**Acciones concretas para solucionar conflictos penales, considerando los sistemas delictuales.**

La solución del conflicto penal consiste en dirigir la investigación criminal, de manera de recopilar la mayor cantidad de antecedentes útiles, que permitan aplicar el término más pertinente para el conflicto penal, conforme a su mérito.

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 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. Asimismo, los procesos no sólo deben considerar la lógica del caso a caso, sino también se deben tener presente los distintos sistemas delictuales que operan en la comisión de ciertos delitos a través de análisis criminal que debe desarrollarse atendiendo a los patrones de conducta y a los mercados delictuales, entre otros factores de interés.



### 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 en la persecución penal de parte de víctimas y testigos.

#### Notas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



### Área Estratégica N° 1: **Eficacia en la Persecución Penal**

Objetivos:

1. Focalizar los esfuerzos y recursos en dar respuesta al conflicto penal.
2. Mejorar la dirección y calidad de la investigación penal.



### Área Estratégica N° 2: **Relación y Atención a Nuestros Usuarios**

Objetivo:

3. Otorgar un servicio de calidad a nuestros usuarios para dar cumplimiento a la misión institucional y consolidar un sistema de relación permanente con énfasis en las víctimas y testigos.



### Área Estratégica N° 3: **Rol como Representante de la Sociedad en la Persecución Penal**

Objetivo:

4. Ser reconocidos como representantes de la sociedad en el ejercicio de la acción penal y constituirnos en referentes técnicos para la definición e implementación de políticas públicas en el ámbito penal.



### Área Estratégica N° 4: **Gestión Interna como Apoyo para la Persecución Penal**

Objetivos:

5. Consolidar los modelos de gestión institucional, optimizando sus sistemas de apoyo.
6. Relevar a las personas como actores claves del desarrollo institucional.

## LÍNEAS DE ACCIÓN

**Las 4 grandes áreas y los 6 macro objetivos** del Plan Estratégico 2016–2022 se despliegan en 14 líneas de acción, orientadas a facilitar el logro de las tareas priorizadas, en forma ordenada y sistemática, con el fin de integrar y articulando en forma eficiente los esfuerzos institucionales.



### Área Estratégica N° 1: EFICACIA EN LA PERSECUCIÓN PENAL

#### Líneas de acción:

1. *Incorporación efectiva de las víctimas y testigos al proceso penal:*

El propósito es generar iniciativas que permitan incorporar efectivamente a las víctimas y testigos, individuales y grupales, en el proceso penal, a través de la optimización de procesos de trabajo en que dichos usuarios participen y en la generación de mecanismos y herramientas que permitan monitorear y dar seguimiento de dichos procesos.

2. *Política nacional de persecución penal:*

Dado el rol persecutor que posee la institución, resulta esencial definir una política de persecución penal a nivel nacional, a través de la cual se identifiquen las decisiones, instrumentos y reglas que orienten el ejercicio de la acción penal. Además, esta política debe considerar la formulación de herramientas que permitan controlar y dar seguimiento a los instructivos que se definan en este marco.





Área Estratégica N° 2:  
**RELACIÓN Y ATENCIÓN A NUESTROS USUARIOS**

**Líneas de acción:**

1. *Fortalecimiento de los sistemas de relación con víctimas y testigos:*  
El propósito es revisar el enfoque que han tomado las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos, poniendo énfasis en la vinculación de estos usuarios con la persecución penal y en posibilitar la estandarización los procesos de atención a nivel nacional.
2. *Mejora continua de los protocolos de atención diferenciados por tipo de usuario:*  
A través de esta línea se busca establecer una relación más cercana con las víctimas testigos y usuarios en general, asegurando un trato diferenciado y que permita comunicarles cuáles son los derechos y deberes de cada uno.
3. *Plan de protección a víctimas y testigos:*  
El objetivo de trabajo es establecer protocolos de acompañamiento y protección, generando un mayor control respecto de la efectividad de estas medidas.

Notas

---

---

---



### Área Estratégica N° 3: ROL COMO REPRESENTANTE DE LA SOCIEDAD EN LA PERSECUCIÓN PENAL

#### Líneas de acción:

1. *Plan de vinculación del Ministerio Público con la sociedad:*  
El propósito es posicionar a la Fiscalía como actor clave en la discusión de las políticas de persecución penal, a nivel nacional. Con ese fin se priorizará el diseño de una política de comunicaciones que transparente el accionar institucional e informe su rol en el sistema penal. En forma consecuente, se elaborará una estrategia que incorpore planes de vinculación y conversación activa con actores relevantes de la sociedad civil, de acercamiento de la Fiscalía a las comunidades y de puesta en marcha de convenios de colaboración con organismos internacionales.
2. *Plan de vinculación del Ministerio Público como referente técnico frente a otros poderes del Estado:*  
Con esta línea de acción se busca fomentar la presencia e intervención de la institución en el debate de la política pública e iniciativas legislativas que puedan generar un impacto en la persecución penal.

#### Notas

---

---

---



Área Estratégica N° 4:  
**GESTIÓN INTERNA**  
**COMO APOYO PARA LA PERSECUCIÓN PENAL**

**Líneas de acción:**

1. *Implementación de la gestión estratégica en el Ministerio Público:*

El propósito es establecer un flujo de aprendizaje en el que la planificación sea la antesala de cualquier proyecto, para luego dar paso a la implementación, medición y monitoreo de los mismos, acompañado de un sistema de evaluación, reporte y ajustes, en casos necesarios. Junto a ello, se buscará alinear las herramientas de gestión internas, de manera tal que se avance hacia el uso de la gestión por procesos en la administración de causas y en las estructuras de apoyo que la sostienen, lo que permitirá medir y generar reportes en línea con el Plan Estratégico Institucional.

2. *Agenda de actualización tecnológica:*

A través de esta línea se busca avanzar tanto en la integración de los sistemas informáticos del Ministerio Público, como en seguridad de la información, en movilidad tecnológica, y en normalización y nivelación de los soportes tecnológicos.

3. *Infraestructura institucional:*

El foco apunta a subsanar las brechas identificadas a nivel nacional en infraestructura de las fiscalías, que pueden incidir tanto en el desempeño de funcionarios y fiscales, como en la atención y relación con víctimas, testigos y usuarios en general.



## PRIORIDADES ESTRATÉGICAS DE 2017

**El Plan Estratégico Institucional 2016-2022** contempla un horizonte de ejecución de seis años para el logro de los objetivos planteados. En ese marco, es preciso establecer prioridades anuales que favorezcan el uso eficiente de los recursos institucionales y el desarrollo exitoso de las metas de largo plazo. Sobre esa base, y revisados los resultados del Plan Institucional 2016, el Ministerio Público ha decidido enfocar sus esfuerzos en 2017 en el logro de 9 de las 28 iniciativas contempladas en el Plan Estratégico Institucional.



*El Ministerio Público dará especial prioridad en 2017 a 9 de las 28 iniciativas contempladas en el Plan Estratégico Institucional.*

### INICIATIVAS PRIORIZADAS EN EL PLAN INSTITUCIONAL 2017

1. Definir una política nacional de persecución penal.
2. Instalar y consolidar sistema de análisis criminal y focos investigativos.
3. Desarrollar proyectos informáticos en áreas estratégicas.
4. Establecer un plan de interacción efectiva con policías y organismos auxiliares.
5. Implementar un protocolo integral de contactabilidad a nivel nacional.
6. Avanzar en la mejora continua del Sistema de Información y Atención a Usuarios.
7. Generar e implementar una política comunicacional del Ministerio Público.
8. Desarrollar un sistema de benchmark<sup>1</sup> institucional desde una mirada regional.
9. Desarrollar una política de calidad de vida y autocuidado para fiscales y funcionarios.

<sup>1</sup> Benchmark es un proceso sistemático y continuo orientado a evaluar el desempeño de los procesos internos de trabajo dentro de la organización, para luego compararlo con el desempeño de otro proceso interno considerado como destacable o con algún otro estándar, con el objetivo lograr replicar las prácticas destacables al interior de la organización y propender tanto al mejoramiento continuo de los procesos como al mejoramiento del desempeño global del Ministerio Público.



La selección de tales iniciativas da continuidad al trabajo que comenzó en 2016 y, complementariamente, incorpora las prioridades definidas en el Plan Estratégico Institucional.

En esta perspectiva, la definición de una **política nacional de persecución penal** es clave para alcanzar un aumento real en la eficacia y eficiencia de la persecución. Por lo mismo, su diseño debe ser consistente con los objetivos estratégicos del Ministerio Público, de manera que se constituya en una guía clara para el ejercicio de la acción penal, con los énfasis que, conforme a dichas definiciones, corresponda ejecutar. El alineamiento de este objetivo permitirá fortalecer el actuar coherente en todas las fiscalías del país en el ejercicio de la obligación constitucional y del cumplimiento de la misión institucional.

En 2017 será igualmente prioritario el avance del **Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos**, cuya primera etapa fue puesta en marcha el año pasado. Integrado por Unidades de Análisis Criminal y Unidades de Focos Investigativos. A las primeras les corresponde generar información sobre patrones comunes en ciertos tipos de delitos y sobre las relaciones de los imputados con algún tipo de criminalidad específica, entre otros aspectos; mientras que las segundas están lideradas por fiscales adjuntos que dirigen las investigaciones y ejercer la acción penal en delitos estudiados por las Unidades de Análisis. En 2017 se avanzará en la instalación y consolidación de este sistema, de acuerdo a la gradualidad<sup>2</sup> establecida en la Ley N° 20.861, que fortalece el Ministerio Público.

### Notas

2. El Decreto Supremo del Ministerio de Hacienda N° 1564 define las regiones que se integran gradualmente.

Notas

**El desarrollo de proyectos informáticos en áreas estratégicas** busca mejorar las herramientas y sistemas de información utilizados en los procesos de análisis criminal y en la persecución penal, además de incorporar nuevas plataformas y herramientas, que contribuyan al desarrollo de la investigación.

En ese marco, los nuevos modelos de procesos de ingreso, asignación y tramitación de causas que se implementarán en el Ministerio Público contemplan que toda la información fluya en forma digital e integrada. En consecuencia, su puesta en marcha en las fiscalías locales requerirá que el sistema computacional que apoye tales procesos incorpore, también, la información de manera digital y que integre los distintos flujos que la misma generará.

La priorización de esta iniciativa en el PIA 2017 hace necesario que la carpeta digital se constituya como un servicio esencial de apoyo a la estrategia institucional. Con esta iniciativa se buscará potenciar la eficacia en la persecución penal, mejorando el acceso y la disponibilidad de la información estratégica.

La primera fase de los nuevos modelos de procesos se inicia con el modelo de ingreso y asignación de causas y, en particular, con la preclasificación de causas, para lo que se está desarrollando un sistema computacional que apoye las tareas del fiscal jefe, del equipo jurídico a cargo, de los equipos administrativos que colaboran y que facilite las labores de centralizado de carpetas.

Asimismo, como apoyo para la línea referida a la actualización de la política de persecución penal se ha definirán y ejecutarán herramientas computacionales y sistemas que faciliten y potencien la operación del Sistema de

Análisis Criminal y Focos Investigativos, en conjunto, a nivel nacional.

En el funcionamiento del sistema penal es también fundamental la contribución que otras instituciones prestan al Ministerio Público para el cumplimiento de su función de investigar y proteger a víctimas y testigos, marco en el que resulta imprescindible contar con un **plan de interacción efectiva y permanente con policías y organismos auxiliares**. Dicho plan, que debe apuntar al establecimiento de un trabajo coordinado, sobre la base de protocolos claros y precisos, se ha priorizado en el PIA 2017 teniendo en cuenta las actuales brechas existentes en este ámbito y la necesidad de potenciar el trabajo conjunto, a fin de alcanzar mayor efectividad. La concreción de esta iniciativa permitirá, además, avanzar en el posicionamiento del Ministerio Público como la institución responsable de liderar la persecución penal.

Por otro lado, la búsqueda de una mejora continua en el servicio de atención a usuarios, junto a la necesidad de consolidar un sistema de relación permanente y de calidad con víctimas y testigos, llevó en 2016 a diseñar un **protocolo integral de contactabilidad**. Este año, el desafío estará puesto en su implementación a nivel nacional, siendo el objetivo principal “contactar, obtener y entregar información a las víctimas, de manera oportuna y con altos estándares de calidad, en las etapas del proceso penal que son de interés para el desarrollo de las investigaciones y su protección, concretando así el debido respeto por los derechos de las víctimas, contemplados en el artículo 78 del Código Procesal Penal”.

Tal propósito involucrará la explicitación de los delitos e hitos procesales que gatillarán los contactos, sus responsables, las herramientas informáticas de gestión, los contenidos, medios de contacto y plazos asociados a su ejecución.

*En el funcionamiento del sistema penal es fundamental la contribución que otras instituciones prestan al Ministerio Público para el cumplimiento de su función de investigar y proteger a víctimas y testigos, marco en el que resulta imprescindible contar con un plan de interacción efectiva y permanente con policías y organismos auxiliares.*

*En 2017 se pondrá énfasis en la mejora continua del Sistema de Información y Atención de Usuarios (SIAU), cuya priorización ha sido asumida por la Fiscalía de Chile como un eje fundamental de sus funciones institucionales.*

Se trata de una iniciativa resulta estratégica y prioritaria, ya que no sólo está delineada para brindar atención y protección de calidad a las víctimas, sino que además forma parte integral del área estratégica referida a la “Eficacia en la persecución penal”. La incorporación efectiva de las víctimas al proceso penal permitirá impactar de manera concreta en las definiciones procesales y en el ejercicio de la acción penal y lograr, con ello, la mejor solución al conflicto penal.

Adicionalmente, en 2017 se pondrá énfasis en la **mejora continua del Sistema de Información y Atención de Usuarios (SIAU)**, cuya priorización ha sido asumida por la Fiscalía de Chile como un eje fundamental de sus funciones institucionales. El SIAU opera actualmente en todo el país, otorgando una atención altamente valorada por los destinatarios, de acuerdo a los resultados de las encuestas anuales respecto de la ayuda recibida a través de los contactos presenciales, telefónicos y virtuales que ofrece el sistema.

La correcta, oportuna y eficiente relación del Ministerio Público con sus distintas audiencias –desde víctimas y testigos, pasando por policías, defensores, jueces, gobierno y legisladores, a la ciudadanía en general e, incluyendo a sus propios fiscales y funcionarios- requiere contar con una **Política de Comunicaciones** que responda y colabore con la consecución de los objetivos estratégicos institucionales, que establezca vínculos con destinatarios internos y externos, y que vele por la imagen reputacional y posicionamiento público de la Fiscalía. Con esa perspectiva, en el PIA 2017, se dio prioridad al levantamiento de una política y una estrategia de comunicaciones, construidas en forma participativa, que responda al Plan Estratégico 2016 -2022.

Promover una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo, que fomente la generación y facilite la puesta en marcha de sistemas de trabajo que favorezcan la innovación permanente, es uno de los propósitos centrales del **sistema de Benchmark institucional con mirada regional** que se desarrollará este año. Con esta iniciativa se busca fomentar un aprendizaje institucional que impacte en forma positiva en la gestión regional y local, junto con promover la eficiencia en la utilización de los recursos públicos. La prioridad de 2017 apunta a avanzar hacia la selección de las mejores prácticas e iniciativas destacables en diferentes procesos del Ministerio Público, con el fin de implementarlos en las fiscalías regionales y otras áreas de la institución.

Todas las iniciativas anteriores requieren un cuidado y preocupación permanente por las personas que integran el Ministerio Público, esto es fiscales y funcionarios. En ese contexto, en 2017 se priorizará el **desarrollo de una política de calidad de vida y autocuidado** que consolide las diferentes iniciativas emprendidas en este ámbito, en materia de beneficios legales, bienestar, higiene, seguridad y prevención. En forma complementaria se ejecutarán programas que respondan a las nuevas necesidades de las personas que componen la Fiscalía, atendiendo a las funciones que desempeñan.

Las nueve líneas de acción descritas conllevan un conjunto de productos e indicadores para medir su efectividad, detallados a continuación:

### Notas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

INICIATIVA

## Actualizar la Política Nacional de Persecución Penal



*El Ministerio Público considera esencial actualizar y explicitar formalmente los aspectos que conforman la política criminal que lleva a cabo en el marco de su rol persecutor, considerando que ésta es dinámica y que es influenciada por la realidad delictual.*

### DESCRIPCIÓN

El Ministerio Público considera esencial actualizar y explicitar formalmente los aspectos que conforman la política criminal que lleva a cabo en el marco de su rol persecutor, considerando que ésta es dinámica y que es influenciada por la realidad delictual. De esta forma, en la Política Nacional de Persecución Penal se definirán criterios de actuación comunes a todas las regiones del país, los que contarán con un instructivo sobre estrategias esperadas de persecución penal y estándares mínimos en la calidad de la tramitación. La primera fase de esta línea de acción considera la definición de áreas delictuales prioritarias y de alto impacto para la sociedad; en tanto que el resto de materias se desarrollarán conforme a su ejecución actual, teniendo presente la misión de la Fiscalía y la búsqueda de la mejor solución al conflicto penal, lo que comprende la protección de víctimas y testigos. La política incluirá herramientas que permitan su control y seguimiento de los instructivos que se definan.

## PRODUCTOS

1. Documento de análisis y recomendaciones, respecto de los ejes, prioridades delictuales y criterios de actuación que debe contener la Política Nacional de Persecución Penal.
2. Documento actualizado con la Política Nacional de Persecución Penal, que detalle la metodología de actualización y la estrategia de aplicación.

## INDICADOR

Documento que formaliza la actualización de la Política Nacional de Persecución Penal para delitos definidos y la estrategia para su aplicación.

Notas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

INICIATIVA

## Instalar y Consolidar el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos (SACFI)



*En el marco de la Ley de Fortalecimiento del Ministerio Público y dando continuidad al trabajo iniciado en 2016 para la instalación de Unidades de Análisis y Focos Investigativos, en 2017 se pondrá en marcha la fase 2 de este proyecto, de acuerdo a lo planificado.*

### DESCRIPCIÓN

En el marco de la Ley de Fortalecimiento del Ministerio Público y dando continuidad al trabajo iniciado en 2016 para la instalación de Unidades de Análisis y Focos Investigativos, en 2017 se pondrá en marcha la fase 2<sup>3</sup> de este proyecto, de acuerdo a lo planificado.

### PRODUCTOS

1. Informe de ejecución del plan de implementación del SACFI FASE 2.
2. Reporte de monitoreo de los cinco indicadores definidos y evaluación de resultados (FASE 1)<sup>4</sup>.
3. La fase 2 (año 2017) de implementación del SACFI incorpora a las fiscalías regionales de Tarapacá, Aysén, Metropolitana Centro Norte, Metropolitana Sur, Metropolitana Occidente y Metropolitana Oriente.
4. Las fiscalías regionales correspondientes a la fase 1 de implementación del SACFI en 2016 son Valparaíso, O'Higgins, Biobío y Araucanía.



## INDICADORES

1. Porcentaje de fiscalías regionales de la segunda fase que cuentan con el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos implementado en el año 2016.
2. Porcentaje de fiscalías regionales de la segunda fase que elaboran diagnóstico regional y priorización de delitos en el marco del Sistema de Análisis Criminal para el 2017, acorde las directrices operacionales definidas.
3. Ejecución de al menos un plan de persecución penal, respecto de las fiscalías regionales de Tarapacá, Aysén, Metropolitana Centro Norte, Metropolitana Sur, Metropolitana Oriente y Metropolitana Occidente, en tiempo convenido.
4. Porcentaje de reportes de análisis criminal que cumplen con la metodología y pasos definidos, para fiscalías fase 1.
5. Porcentaje de focos declarados que cuentan con planes de persecución penal, para fiscalías fase 1.

### Notas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Iniciativa

## Desarrollar Proyectos Informáticos en Áreas Estratégicas



*El Ministerio Público priorizará en 2017 el desarrollo de herramientas y sistemas de información que fortalezcan el análisis criminal.*

### DESCRIPCIÓN

La estrategia institucional del Ministerio Público requiere incorporar en forma permanente nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas, que permitan un mayor y mejor manejo de información confidencial. En este contexto, en el periodo 2016-2022 se proyecta desarrollar proyectos informáticos que apoyen la gestión estratégica, a nivel nacional y que incluyan mejores herramientas y sistemas de información para los procesos de análisis criminal y persecución penal; así como también nuevas plataformas y herramientas que contribuyan al desarrollo de la investigación. Pevio al inicio de la gestión 2017, la Fiscalía realizó el año pasado un diagnóstico detallado y un plan de mejoramiento TIC.

### PRODUCTOS

1. Proyecto visor de carpeta digital.
2. Mantenimiento y mejoras al Sistema de Apoyo a Preclasificación (Procesos).
3. Implementación de herramientas y sistemas en apoyo a SACFI.



Iniciativa

## Establecer un Plan de Interacción Efectiva con Policías y Organismos Auxiliares



*A través del Plan de Interacción se definirán agendas concretas con los distintos actores del sistema de persecución penal con los que trabaja directamente el Ministerio Público.*

### DESCRIPCIÓN

Esta iniciativa busca establecer y definir agendas concretas con los distintos actores del sistema de persecución penal con los que trabaja directamente el Ministerio Público, a fin de instituir un trabajo coordinado y colaborativo que agilice los procesos de investigación. En 2016 se suscribió un convenio con ambas policías para avanzar en una agenda de trabajo conjunto<sup>5</sup>.

### PRODUCTOS

1. Al menos, dos acuerdos concretos suscritos con Carabineros de Chile para constituir mesas de trabajo.
2. Al menos, dos acuerdos concretos suscritos con Policía de Investigaciones de Chile para constituir mesas de trabajo.
3. Propuesta de diagnóstico común con ambas policías.

5. Convenio de cooperación entre Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile para el desarrollo del proyecto "Mesas de coordinación Interinstitucional", del 21 de octubre de 2016.

4. Documento final con definiciones asociadas al piloto de persecución penal en robos<sup>6</sup>.
5. Jornadas de retroalimentación con policías que participarán en el piloto.
6. Informe de avance del piloto de persecución penal de robos puesto en marcha en Fiscalías Locales y Unidades Policiales seleccionadas<sup>7</sup>.

## INDICADOR

Porcentaje de cumplimiento del plan de implementación para los proyectos definidos, según los productos comprometidos en cada.

### Notas

6. Piloto de persecución penal definido de acuerdo al diagnóstico conjunto del Ministerio Público y ambas policías. Cabe precisar que entre los casos con imputado desconocido, que son los que tienen mayor probabilidad de concluir con un término no judicial, la categoría de delitos de robos no violentos es la que presenta el mayor volumen de ingresos y el menor de judicialización, lo que se ha estimado necesario abordar en un plan de trabajo conjunto con robos cometidos en domicilios, sea que éstos sean calificados jurídicamente como robo en lugar habitado o destinados a la habitación o en sus dependencias o robo con violencia o intimidación.
7. Todos los productos que requieren de la participación de las Policías están sujetos a la disponibilidad de recursos por parte de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigaciones de Chile.

Iniciativa

## Mejora Continua del Sistema de Información y Atención de Usuarios (SIAU)



*Las mejoras que se ejecutarán en 2017 responden a distintas brechas y falencias identificadas en 2016, las que fueron priorizadas de acuerdo a su factibilidad de implementación e impacto en la mejora del servicio de atención en sus tres niveles.*

### DESCRIPCIÓN

Considerando que esta es una iniciativa de continuidad y no un proyecto nuevo, pues refiere a un sistema en marcha que integra tres espacios de atención (presencial, telefónico, virtual), a diversos usuarios y tipos de requerimientos, y en el que participan con roles diferenciados personal del Ministerio Público y de empresas externas, las mejoras que se ejecutarán en 2017 responden a distintas brechas y falencias identificadas en 2016. Estas fueron priorizadas de acuerdo a su factibilidad de implementación e impacto en la mejora del servicio de atención en sus tres niveles.

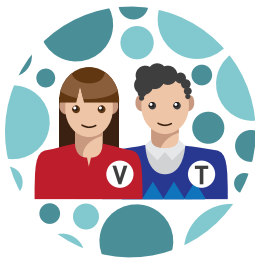
### PRODUCTOS

1. Protocolo ajustado de los tres espacios de atención, de fácil acceso para funcionarios y fiscales.
2. Funcionalidad en el portal "Mi Fiscalía" que permita la descarga de la carpeta digital y de documentos específicos desde una sección dedicada para tales fines.
3. Plan de contingencia para situaciones en que el SIAU no esté operativo.



Iniciativa

## Implementar Protocolo Integral de Contactabilidad a Nivel Nacional



*En la medida en que la Fiscalía logre vincular activamente a las víctimas y a los testigos al proceso de persecución penal, crecerán las probabilidades de mejorar los resultados de las investigaciones.*

### DESCRIPCIÓN

Las investigaciones penales que desarrolla el Ministerio Público requieren de la participación de víctimas y testigos, marco en el que se han establecido diferentes protocolos de atención, protección y acompañamiento para resguardar su seguridad. En la medida en que la Fiscalía logra vincular activamente a las víctimas y a los testigos al proceso de persecución penal, crecen las probabilidades de mejorar los resultados de las investigaciones.

Con ese fin, en 2017 se implementará a nivel nacional un protocolo en el que se definirán hitos, contenidos, procesos de trabajo y responsables de los contactos con víctimas de delitos priorizados. Asimismo, se potenciarán los sistemas de comunicación masivos ya en marcha, entre ellos el portal “Mi Fiscalía en Línea”. El año pasado, la Fiscalía Nacional y las Fiscalías Regionales avanzaron en la elaboración conjunta de un documento inicial de protocolo, el que fue puesto en marcha como piloto en la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente. Ello permitió probar y afinar los procesos de trabajo asociados, así como el sistema informático de apoyo. Una vez evaluado y ajustado dicho piloto, se podrá definir el plan de puesta en marcha progresiva a nivel nacional.



## PRODUCTOS

1. Implementación del piloto en las fiscalías locales de la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente.
2. Evaluación del piloto.
3. Implementación progresiva a nivel nacional, de acuerdo al plan establecido.

## INDICADOR

Porcentaje de cumplimiento del plan de implementación del protocolo de contactibilidad.

Notas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Iniciativa

## Diseñar una Política de Comunicaciones del Ministerio Público



*La Política de Comunicaciones, en conjunto con una estrategia de posicionamiento institucional, colaborarán con el logro de los objetivos institucionales.*

### DESCRIPCIÓN

El Ministerio Público requiere diseñar una Política de Comunicaciones y una estrategia de posicionamiento institucional asociada, que responda y facilite el cumplimiento de sus a los objetivos estratégicos, que establezca vínculos con las audiencias internas y externas, que vele por la imagen reputacional y el posicionamiento público de la Fiscalía y que permita enfrentar contingencias propias de la coyuntura, en forma oportuna y eficaz.

### PRODUCTOS

1. Informe de diagnóstico sobre el estado actual de prácticas en el ámbito de las comunicaciones.
2. Taller de diseño participativo, incluyendo a Fiscalía Nacional y Fiscalías Regionales, para el levantamiento de la política de comunicaciones.
3. Documento con propuesta de política de comunicaciones.
4. Jornada de validación de la política con Fiscalías Regionales y Fiscalía Nacional.

5. Resolución del Fiscal Nacional con aprobación de la política.
6. Divulgación de la política a través del sitio web institucional, intranet y distribución regional de la resolución que la aprueba.

### INDICADOR

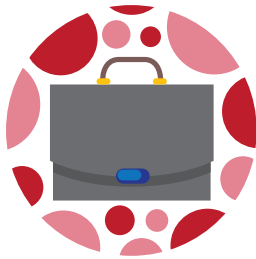
Documento de la política de comunicaciones, difundida en el Ministerio Público a nivel nacional<sup>8</sup>.

### Notas

8. Se entiende por difusión la publicación de la política en el sitio web institucional y en intranet, además de la distribución regional de la resolución que la aprueba.

Iniciativa

## Desarrollar un Sistema de Benchmark Institucional desde una Mirada Regional



*En 2016 se diseñó una metodología conjunta con las regiones, coordinada por la Fiscalía Nacional, con el fin de implementar un sistema de benchmark interno, orientado a promover una cultura organizacional de mejoramiento continuo.*

### DESCRIPCIÓN

El Ministerio Público ha generado distintas prácticas de trabajo y herramientas que buscan optimizar la operación de las diversas fiscalías. En ese contexto, en 2016 se diseñó una metodología conjunta con las regiones, coordinada por la Fiscalía Nacional, con el fin de implementar un sistema de benchmark interno, orientado a promover una cultura organizacional de mejoramiento continuo, que fomente la generación e implementación de sistemas de trabajo que favorezcan la innovación permanente. Entre los objetivos que persigue esta iniciativa están: fomentar el aprendizaje institucional, compartiendo prácticas probadas que impacten positivamente en la gestión regional y local; identificar mejores prácticas e iniciativas destacables, en diferentes etapas de los procesos que se ejecutan actualmente en la gestión diaria del Ministerio Público; y difundir a nivel nacional las mejores prácticas e iniciativas identificadas, estimulando la adopción de éstas por las fiscalías o áreas de la institución.

El trabajo que se emprenderá en 2017 cuenta con un contexto teórico sobre la herramienta de benchmark y con la estructura orgánica que permitirá su implementación. Asimismo, se dispone de una planificación de las etapas que se seguirán para su correcta ejecución. En este marco,

se ha identificado la necesidad de establecer el sistema de benchmark como un proceso continuo y permanente en el trabajo del Ministerio Público.

## PRODUCTOS

1. Documento de diagnóstico con la identificación de buenas prácticas y grupos homogéneos de fiscalías locales.
2. Definición de prioridades factibles de implementar.
3. Informe de cumplimiento del plan de trabajo y evaluación de prácticas implementadas.
4. Plan de trabajo para el año 2018.

## INDICADOR

Número de buenas prácticas implementadas en fiscalías locales y/o regionales del país, a partir del nuevo proceso de benchmark institucional durante 2017.

### Notas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Iniciativa

## Desarrollar una Política de Calidad de Vida y Autocuidado para Fiscales y Funcionarios



*A través del diseño e implementación de una política de calidad de vida, se buscará lograr un ambiente laboral saludable, protegido y que propicie el bienestar físico, psíquico y social de todos quienes integran el Ministerio Público.*

### DESCRIPCIÓN

Durante 2016 se diagnosticó la necesidad de trabajar en el desarrollo de una política de calidad de vida y autocuidado para fiscales y funcionarios. A través del diseño e implementación de una política en este sentido, se buscará lograr un ambiente laboral saludable, protegido y que propicie el bienestar físico, psíquico y social de todos quienes integran el Ministerio Público. Con este propósito, se priorizará la implementación de los equipos con más riesgo, dada la naturaleza del trabajo y misión institucional. La definición de esta política contempla la sistematización de las distintas iniciativas de calidad de vida que ya se ejecutan, así como la identificación y priorización de nuevas posibilidades de intervención, que respondan a las necesidades detectadas.

### PRODUCTOS

1. Desarrollo de la Política de Calidad de Vida y Autocuidado para fiscales y funcionarios.
2. Implementación de, al menos, una actividad de mejoramiento de calidad de vida y/o autocuidado en cada región, sobre la base de las orientaciones extraídas de la Política de Calidad de Vida y Autocuidado.
3. Programa de trabajo 2018.



## RESUMEN DE INICIATIVAS E INDICADORES PIA 2017

Área Estratégica	Objetivo Estratégico	Iniciativa	Indicador o Medio de Verificación
<b>Eficacia en la persecución penal</b>	1. Focalizar los esfuerzos y recursos en dar respuesta al conflicto penal.  2. Mejorar la dirección y calidad de la investigación penal.	Actualizar la política de persecución penal del Ministerio Público, enfatizando las prioridades país y la estandarización de criterios de actuación.	Documento que formaliza la actualización de la Política Nacional de Persecución Penal y la estrategia para su aplicación.
		Instalar y consolidar el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos.	1. Porcentaje de Fiscalías Regionales de la segunda fase que cuentan con el Sistema de Análisis Criminal y Focos Investigativos implementado en 2017.
			2. Porcentaje de Fiscalías Regionales de la segunda fase que elaboran Diagnóstico Regional y priorización de delitos, en el marco del Sistema de Análisis Criminal para 2017, acorde con las directrices operacionales definidas.
			3. Ejecución de al menos un Plan de Persecución Penal en las Fiscalías Regionales de Tarapacá, Aysén, Metropolitana Centro Norte, Metropolitana Sur, Metropolitana Oriente y Metropolitana Occidente, en tiempo convenido.
			4. Porcentaje de reportes de análisis criminal que cumplen con metodología y pasos definidos para fiscalías fase 1.
			5. Porcentaje de focos declarados que cuentan con planes de persecución penal para fiscalías fase 1.
		Desarrollar proyectos informáticos en áreas estratégicas.	Porcentaje de cumplimiento del plan de implementación para los proyectos definidos, según los productos comprometidos para cada uno.
Establecer un plan de interacción efectiva con policías y organismos auxiliares.	Porcentaje de cumplimiento del plan de implementación para los proyectos definidos, según los productos comprometidos para cada uno.		



Área Estratégica	Objetivo Estratégico	Iniciativa	Indicador o Medio de Verificación
<b>Relación y atención a nuestros usuarios</b>	6. Otorgar un servicio de calidad a nuestros usuarios para dar cumplimiento a la misión institucional y consolidar un sistema de relación permanente con énfasis en las víctimas y testigos.	Mejora continua del Sistema de Información y Atención a Usuarios.	Porcentaje de cumplimiento del plan de implementación para los proyectos definidos, según los productos comprometidos para cada uno.
		Elaborar un protocolo integral de contactabilidad a nivel nacional.	Nº de contactos realizados en el marco de la implementación del Protocolo.
<b>Rol como representante de la sociedad en la persecución penal.</b>	7. Ser reconocidos como representantes de la sociedad en el ejercicio de la acción penal y constituirnos en referentes técnicos para la definición e implementación de políticas públicas en el ámbito penal.	Generar e implementar una política comunicacional del Ministerio Público.	Documento de la Política de Comunicaciones difundido en el Ministerio Público, a nivel nacional.
<b>Gestión interna como apoyo para la persecución penal.</b>	8. Consolidar los modelos de gestión institucional, optimizando sus sistemas de apoyo.	Desarrollar un sistema de benchmark institucional desde una mirada regional.	Número de buenas prácticas implementadas en fiscalías locales y/o regionales, a partir del nuevo proceso de benchmark institucional durante 2017.
	9. Relevar a las personas como actores clave del desarrollo institucional.	Desarrollar una política de calidad de vida y autocuidado para fiscales y funcionarios.	1. Documento de Política de Calidad de Vida y Autocuidado para fiscales y funcionarios, aprobado por Fiscal Nacional 2. Informe e actividades realizadas en cada una de las regiones, sobre la base de las orientaciones entregadas 3. Plan de trabajo para el periodo 2018-2022.













Notas

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







Plan Institucional Anual  
**PIA2017**

**PLAN INSTITUCIONAL  
ANUAL PIA 2017**

**Ministerio Público de Chile**  
Abril 2017


Diseño y diagramación  
Simple! Comunicación  
[www.simplecomunicación.cl](http://www.simplecomunicación.cl)



Plan Institucional Anual  
**PIA 2017**



 [www.fiscaliadechile.cl](http://www.fiscaliadechile.cl)

 600 333 00 00

 @FiscaliadeChile