



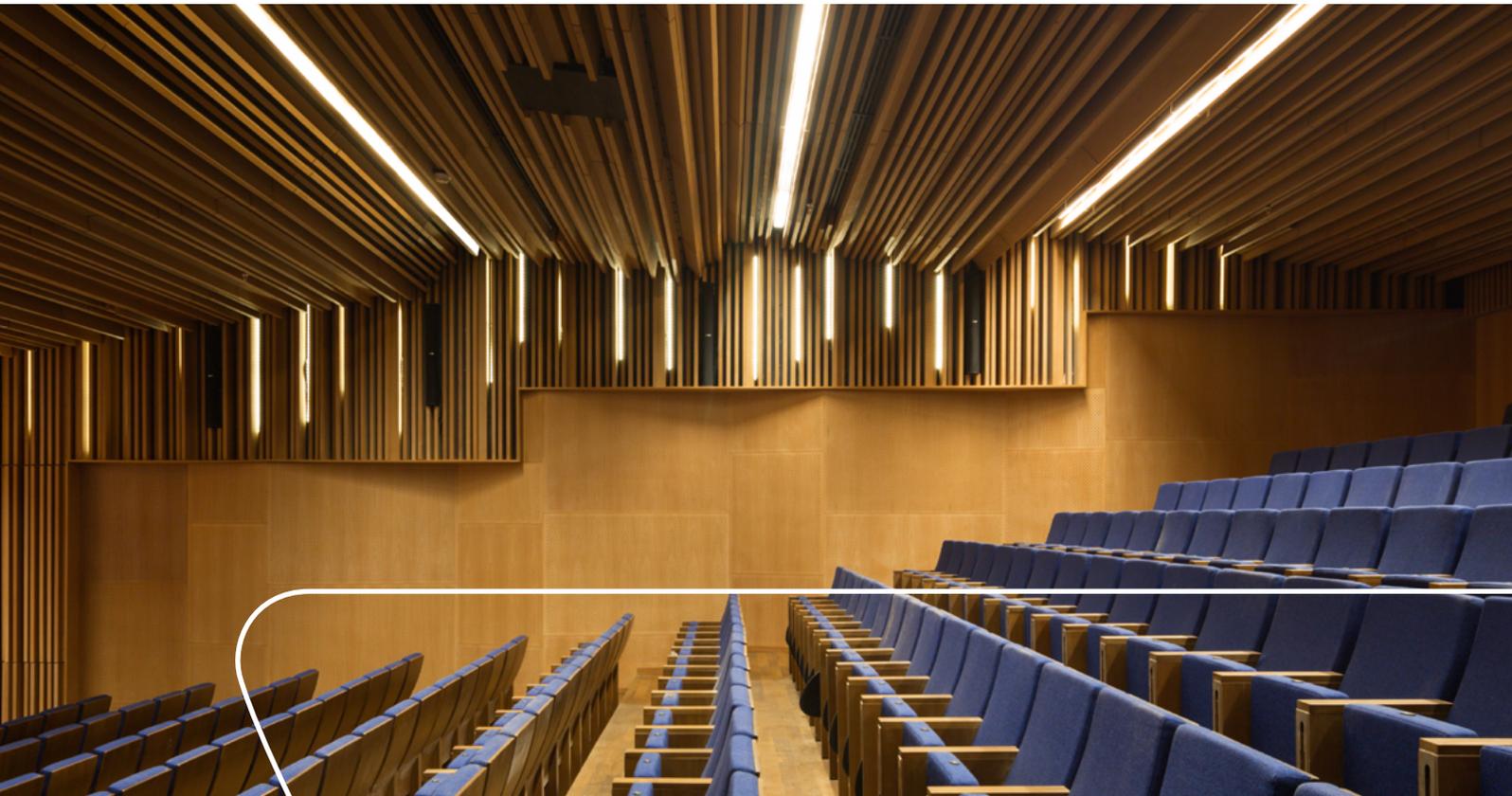
**ANUAL 2024**

# PLAN INSTITUCIONAL

ABRIL 2024

# ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>Definiciones Estratégicas</b> .....	<b>2</b>
<b>Visión</b> .....	<b>3</b>
<b>Misión</b> .....	<b>3</b>
<b>Áreas Estratégicas</b> .....	<b>3</b>
<b>Objetivos Estratégicos</b> .....	<b>3</b>
<b>Evaluación PIA 2023</b> .....	<b>5</b>
<b>Iniciativas PIA 2024</b> .....	<b>6</b>
<b>INICIATIVA 1:</b> .....	<b>7</b>
TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL MINISTERIO PÚBLICO (FISCALÍA DIGITAL)	
<b>INICIATIVA 2:</b> .....	<b>8</b>
SISTEMA DE CONTACTABILIDAD CON USUARIOS/AS DEL MINISTERIO PÚBLICO	
<b>INICIATIVA 3:</b> .....	<b>9</b>
POLÍTICA DE PERSECUCIÓN PENAL DEL MINISTERIO PÚBLICO	
<b>INICIATIVA 4:</b> .....	<b>10</b>
POLÍTICA DE CUIDADO DE EQUIPOS DEL MINISTERIO PÚBLICO	



# INTRODUCCIÓN

En la Ley N° 20.861 (que “Fortalece al Ministerio Público”) se introdujeron una serie de modificaciones a la Ley N°19.640, Orgánica Constitucional del Ministerio Público. En esta Ley se incorporó el artículo 91, que establece: “El Ministerio Público, en el mes de abril de cada año, deberá publicar en su página web un Plan Institucional Anual que contenga, entre otros: la misión, las principales líneas de acción, los objetivos estratégicos, los bienes o servicios y los indicadores de desempeño o elementos de similar naturaleza que posibiliten la medición del grado de cumplimiento en sus distintas líneas de acción, y por región, dando cuenta del cumplimiento efectivo de su misión institucional, esto es, la eficiencia y eficacia en la persecución penal y el mejoramiento en la atención de víctimas, junto con la evaluación del grado de cumplimiento del Plan Institucional Anual del año anterior”.

El objetivo del Plan Institucional Anual (PIA) es priorizar las iniciativas que ejecutará la institución durante el año en curso, siendo un trabajo que se desarrolla en sintonía con el resto de los instrumentos de gestión de la Institución, como son los Compromisos de Gestión Institucional (CGI) y las metas de los/las fiscales regionales.

Desde el año 2016 a la fecha se han elaborado y evaluado ocho documentos PIA, en base a un reglamento sobre su procedimiento de elaboración y contenidos específicos. Este reglamento, en base a los lineamientos de la nueva autoridad, ha sufrido algunas modificaciones, con miras a tener un PIA fuertemente alineado con el Plan Estratégico Institucional, donde se incorpore la elaboración de indicadores Regionales.

En concreto, al PIA 2024 lo regula un nuevo reglamento interno. Conforme lo determina este documento, el 2024 se

toma como año de transición, adaptando la metodología e incorporando los lineamientos del Plan Estratégico Institucional del periodo 2023 – 2031.

Este será el segundo Plan Institucional Anual (PIA) del actual Fiscal Nacional, don Ángel Valencia Vásquez, que permitirá visibilizar iniciativas que para la institución son altamente relevantes, y que la institución ejecutará durante el año 2024, las que deberán ser informadas por el Fiscal Nacional en la Cuenta Pública. En este sentido, la Institución se enfocará en relevar aquellas iniciativas que contribuyen a desarrollar las tres áreas primordiales del Ministerio Público: la persecución penal; la atención y protección de víctimas y testigos; y la gestión institucional como factor habilitante para el cumplimiento del mandato constitucional del Ministerio Público.

# DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Respecto a las definiciones estratégicas, se tomaron las elaboradas para el nuevo Plan Estratégico Institucional 2023-2031. Por tanto, las definiciones para enmarcar las prioridades del presente PIA 2024 son las siguientes:

## Misión

“Liderar la investigación y persecución penal, protegiendo la integridad de víctimas y testigos, para resolver el conflicto penal”.

## Áreas Estratégicas

Se definieron las áreas prioritarias con el fin de focalizar los esfuerzos de la institución hacia el cumplimiento de tres áreas:

1. Eficacia en la persecución penal;
2. Atención y protección de víctimas y testigos;
3. Gestión institucional.

## Objetivos Estratégicos

El Ministerio Público ha definido cuatro objetivos estratégicos para la Institución:

- A. Impulsar la generación de nuevas herramientas, metodologías de investigación y capacidades internas para aumentar la eficacia y la eficiencia en la persecución penal, promoviendo nuevas soluciones tecnológicas que permitan avanzar en la transformación digital del Ministerio Público.
- B. Establecer un nuevo trato en la relación y protección de víctimas y testigos, buscando también otorgar un servicio de calidad a nuestros usuarios para dar cumplimiento a nuestra misión constitucional.
- C. Relevar a las personas como actores claves del desarrollo institucional, en base al cuidado y seguridad de los equipos.
- D. Integrar y consolidar los modelos de gestión institucional, optimizando sus sistemas de apoyo.



# EVALUACIÓN

## PÍA 2023

**D**urante el año 2023 se comprometieron cuatro iniciativas, las cuales son: Indicadores relativos al cumplimiento de estándares del Sistema de Entrevista Videograbada (EIV); Seguimiento al Plan de Acción 2023-2031 de la Política de Género del Ministerio Público; Diseño de la Política de Persecución Penal 2023-2031 del Ministerio Público; y Elaboración Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2031.

Durante el año se cumplieron las cuatro iniciativas planteadas, lo que concretamente se tradujo en productos de distintas materias. El detalle del cumplimiento es el siguiente:

- La iniciativa Indicadores relativos al cumplimiento de estándares del Sistema de Entrevista Videograbada (EIV) se realizó en el período programado en el año 2023. En concreto, durante el año en las regiones de todas las etapas se pudieron medir los distintos tipos de indicadores operativos de las dimensiones del Sistema, respecto a la gestión cobertura, oportunidad y cumplimiento de estándares. Para medir el desempeño del sistema hacia las víctimas, se definieron un conjunto de indicadores cuyo objetivo era visualizar el comportamiento del mismo en los hitos que la propia Ley 21.057 define: el ingreso de la denuncia; la decisión de EIV; la evaluación previa; y la entrevista. Estas métricas se utilizaron para el monitoreo del funcionamiento del sistema EIV. En el caso de las regiones de primera y segunda etapa, se establecieron metas de cumplimiento para los fiscales regionales en dos indicadores: decisión de EIV en plazo de 10 días corridos desde la fecha de recepción de la denuncia (meta del 60%) y realización de EIV en plazo de 45 días corridos, contados desde la fecha de recepción de la denuncia (meta del 60%). Todas las regiones comprendidas cum-

plieron con este porcentaje mínimo de las metas.

- En la iniciativa Seguimiento al Plan de Acción 2023-2031 de la Política de Género del Ministerio Público, la Unidad Especializada en Género relevó como en el año 2023 se da inicio a la implementación del Plan de Acción 2023-2031 de la Política de Igualdad de Género, que constituye la hoja de ruta aprobada por el Fiscal Nacional para la priorización de acciones en ó ámbitos: la investigación y persecución penal; la protección a víctimas y testigos; el desarrollo organizacional y contexto interno; nuestras comunicaciones; estadísticas y sistemas de información; así como, la formación y especialización de todas las personas que trabajan en el Ministerio Público. En el marco de este Plan, durante el 2023 se realizaron múltiples acciones con las divisiones y Unidades de Apoyo de la Fiscalía Nacional, entre las que destacan la actualización del Modelo de Intervención Inmediata para víctimas de violencia intrafamiliar y la elaboración de lineamientos para la realización de campañas de prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual.

- En la iniciativa Diseño de la Política de Persecución Penal 2023-2031 del Ministerio Público, la Fiscalía Nacional realizó una licitación pública denominada "Levantamiento ciudadano y participativo para el diseño de la Política de Persecución Penal del Ministerio Público". El Centro de Justicia para las Américas (CEJA) se adjudicó esta licitación. El sello de este proceso ha consistido en recoger la percepción ciudadana y de diversos actores de interés en materia de persecución penal, respecto de la situación criminal que les afecta, así como sus expectativas respecto del rol del Ministerio Público. El levantamiento se tradujo

en la participación de 1.381 personas en la Consulta Interna, 2.013 participantes en la Consulta Ciudadana, 319 participantes en la encuesta en línea a integrantes de los Consejos Comunales de Seguridad Pública, la realización de 22 talleres ciudadanos llevados a cabo en la jurisdicción de las 19 Fiscalías Regionales (con 278 participantes) y la realización de 31 entrevistas a Fiscales Regionales, Unidades Especializadas y de Apoyo. El análisis de esta información, en conjunto con un examen estadístico y la revisión documental de experiencias comparadas, han permitido construir una metodología con criterios relevantes al momento de priorizar fenómenos delictuales a nivel nacional y regional. Dicha metodología tendrá un proceso de revisión y validación interna, mediante una comisión de trabajo integrada por las Unidades Especializadas y Divisiones de la Fiscalía Nacional, cuya misión será dar una mirada integral y crítica a la metodología propuesta.

- En la iniciativa Elaboración Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2031 se constata que durante el año 2023 se avanzó realizando la licitación de la consultoría para apoyar la elaboración de las bases metodológicas del Plan Estratégico Institucional 2023 - 2031 y la elaboración del Plan Comunicacional del Ministerio Público, la cual se adjudicó la empresa CLIODINÁMICA. La finalidad de este proceso es que el Fiscal Nacional, en su nueva cuenta pública del año 2024, pueda informar del contenido del Plan Estratégico Institucional 2023-2031, en base a las definiciones estratégicas bases (misión, visión, objetivos estratégicos, etc.) y las iniciativas troncales de su administración. Este trabajo da lugar a la propuesta de un panorama de cambio, donde se proponen las nuevas definiciones estratégicas que potencialmente orienta-

rán el Plan Estratégico Institucional 2023-2031. Por tanto, se construye un panorama de cambio que presenta el escenario actual y propone un escenario deseado, organizado en ámbitos de cambio, los cuales contienen las directrices que propone a la estrategia, donde se trazan los aspectos centrales sobre la discusión de iniciativas estratégicas e indicadores. Además, en esta iniciativa se trabaja en una propuesta de lineamientos para un Plan Comunicacional Institucional, que claramente debe ir en línea con el nuevo Plan Estratégico Institucional del Fiscal Nacional.

En conclusión, se puede informar que todas iniciativas establecidas en el Plan Institucional Anual 2023 cumplieron sus objetivos, hitos y productos relacionados. Por último, es recomendable una nueva mirada a las iniciativas PIA 2024, en base a lo que se establezca en el Plan Estratégico Institucional 2023-2031, para poder definir las nuevas iniciativas y el tipo de indicadores y/o productos del Plan Institucional Anual.

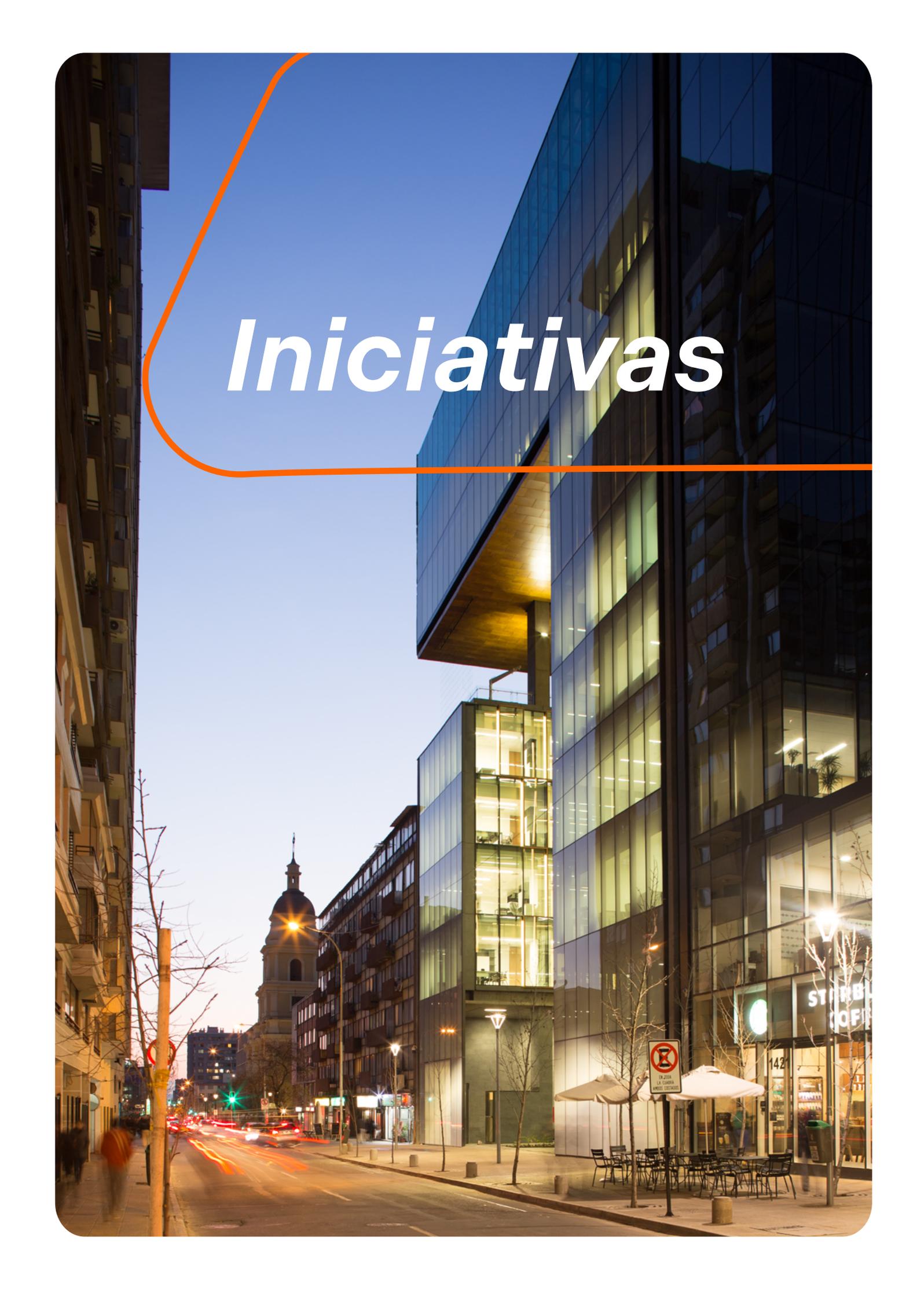
# EVALUACIÓN

## PÍA 2023

Considerando las áreas y objetivos estratégicos definidos, las líneas de acción del Plan Institucional Anual del año 2024 se identifican con las siguientes iniciativas:

### INICIATIVAS PRIORIZADAS PARA 2024

1. Transformación Digital del Ministerio Público (Fiscalía Digital).
2. Sistema de contactabilidad con usuarios/as de la Fiscalía.
3. Política de Persecución Penal del Ministerio Público.
4. Política de Cuidado de Equipos del Ministerio Público.



# *Iniciativas*

## 1

## INICIATIVA 1: TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL MINISTERIO PÚBLICO (FISCALÍA DIGITAL)

La Transformación Digital del Ministerio Público corresponde al eje estratégico que el Fiscal Nacional Ángel Valencia ha impulsado como elemento clave para el desarrollo de su mandato al frente del Ministerio Público. Desde el punto de vista de la tecnología, el desafío es trabajar en la homologación de las soluciones tecnológicas para todas las fiscalías del país, y a la vez, implementar nuevas capacidades que contribuyan a obtener mejores resultados en la Persecución Penal y la Atención de las Víctimas y Testigos.

La iniciativa “Transformación Digital del Ministerio Público” es el marco desde el cual se trabaja la construcción e implementación de la Bitácora Web Nacional, sistema informático que apoya el proceso de flagrancia, y en particular, corresponde a la herramienta tecnológica que gestiona la colaboración entre el Ministerio Público con las instituciones de Carabineros, Policía de Investigaciones, Gendarmería y la Armada, para los procedimientos flagrantes.

La importancia del desafío radica en que se desarrollará e implementará una solución informática que permita a las fiscalías del país operar de manera integrada con otros sistemas institucionales, acercándose al concepto de carpeta digital. Es de vital importancia que sea una implementación que implique que todas las fiscalías operen un único sistema, estandarizando los accesos a las soluciones tecnológicas.

En el año 2023 se logró cumplir el objetivo de implementar la Bitácora Web Nacional a nivel país, iniciando este proceso en el mes de octubre para las fiscalías regionales de Arica y Parinacota, Valparaíso, O’Higgins, Maule, Biobío, Magallanes, además las cuatro Fiscalías Regionales

Metropolitanas. El resto de las fiscalías regionales iniciaron la operación en el mes de diciembre.

### Objetivo

1. Medir la implementación y el uso del sistema informático Bitácora Web Nacional.

### Producto

- Resultados de indicadores claves a nivel regional/nacional del sistema informático Bitácora Web Nacional.

## INICIATIVA 2: SISTEMA DE CONTACTABILIDAD CON USUARIOS/AS DE LA FISCALÍA

La Fiscalía ha concentrado sus esfuerzos en estandarizar los servicios ofrecidos a los usuarios/as a través de tres canales de atención: presencial en las Fiscalías Locales del país, telefónico mediante el Call Center y en línea a través del Portal Mi Fiscalía en Línea. Aunque estos canales han facilitado el acceso, la interacción requería que fueran los usuarios/as quienes contactaran al Ministerio Público para realizar consultas o conocer el estado de sus casos. Asimismo, la Institución se encuentra inmersa en la creación de un nuevo modelo de atención a usuarios/as, centrado en el pleno ejercicio de sus derechos y en la protección de su integridad física y psicológica.

Bajo este contexto, la Fiscalía ha implementado la primera fase de un Sistema de Contactabilidad, que tiene como objetivo principal mantener a las víctimas informadas de manera proactiva a lo largo de todo el proceso penal. Esto se logra a través del envío de mensajes de texto que, con un lenguaje claro y accesible, informarán sobre el ingreso de la causa y otros hitos cruciales en el desarrollo de la investigación. La elección de la mensajería de texto permite llegar a un mayor número de víctimas, superando barreras geográficas y socioeconómicas.

El nuevo enfoque no solo busca mantener a las víctimas informadas, también representa un avance significativo en el ejercicio efectivo de su derecho a participar en el proceso penal. Al proporcionar información oportuna y accesible, se allana el camino para que las víctimas se involucren de manera activa, contribuyendo así a un sistema judicial más justo y transparente. Este paso hacia adelante marca un hito en el compromiso de la Fiscalía con la protección y el respeto de los derechos de las víctimas en cada etapa del proceso legal.

### Objetivo

1. Consolidar el Sistema de Contactabilidad con usuarios/as de la Fiscalía en todo el país.

### Producto

- Resultados de los indicadores del Sistema de Contactabilidad en las distintas fiscalías regionales del país.

## INICIATIVA 3: POLÍTICA DE PERSECUCIÓN PENAL DEL MINISTERIO PÚBLICO

En base a lo establecido en la Constitución Política de la República y la Ley Orgánica Constitucional N° 19.640, el Ministerio Público es la institución encargada de forma exclusiva de la dirección de la investigación de los hechos constitutivos de delito y del ejercicio de la acción penal pública. Asimismo, le corresponde la función de brindar atención y protección a víctimas y testigos.

No obstante, debe considerarse que ningún órgano persecutor del mundo tiene la capacidad plena para investigar de la misma manera la totalidad de los delitos, por lo que necesariamente se requiere racionalizar la persecución penal. En efecto, si analizamos los ingresos de delitos del Ministerio Público en los últimos cinco años nos encontramos con un promedio de 1.400.000 ingresos por año, lo que hace necesario que se establezcan criterios que permitan seleccionar adecuadamente en cuales casos la Institución decide invertir distintos recursos en la investigación de determinados fenómenos criminales.

En este contexto, para el Ministerio Público es fundamental contar con una Política de Persecución Penal, en la cual se expliciten los criterios que permitan racionalizar la persecución e investigación de delitos, dando a conocer a la ciudadanía las razones y circunstancias por las cuales la Institución decide invertir distintos tipos de recursos en la investigación en determinados delitos y/o fenómenos criminales.

Durante el año 2023, se realizó (vía licitación) un levantamiento ciudadano y participativo para el diseño de la Política de Persecución Penal del Ministerio Público. El sello de este proceso consistió en recoger la percepción ciudadana y de diversos actores de interés en materia de persecución penal, respecto de la situación criminal que

les afecta, así como también sus expectativas respecto del rol del Ministerio Público. El análisis de esta información, en conjunto con los análisis estadísticos y la revisión documental de experiencias comparadas, han permitido construir una metodología replicable, con criterios relevantes al momento de priorizar fenómenos delictuales tanto a nivel nacional como regional, los cuales recogen y ponderan tanto las preocupaciones ciudadanas como la mirada estratégica de quienes operan en el sistema. Dicha metodología tiene posteriormente un proceso de revisión y validación interna en la Institución, mediante la convocatoria de una comisión de trabajo integrada por funcionarios, cuya misión principal será dar una mirada integral y crítica a la metodología propuesta.

Todo este trabajo tiene como finalidad la Política de Persecución Penal del Ministerio Público para el periodo 2023-2031, la cual estará completamente divulgada durante el año 2024. Esta Política, entre sus insumos claves, se encuentra un conjunto de indicadores de línea base que permitan evaluar la eficacia, eficiencia y calidad de las actividades realizadas para el cumplimiento de la Política de Persecución Penal. Estos indicadores permitirán un monitoreo de la evolución de los resultados de la Política a nivel regional y nacional.

### Objetivo

1. Evaluar la eficacia, eficiencia y calidad de las actividades realizadas para el cumplimiento de la Política de Persecución Penal 2023-2031.

### Producto

- Resultados de indicadores de la línea base a nivel regional/nacional de la Política de Persecución Penal 2023-2031.

## 4 INICIATIVA 4: POLÍTICA DE CUIDADO DE EQUIPOS DEL MINISTERIO PÚBLICO

El Ministerio Público, dentro de su proceso de desarrollo organizacional, ha relevado a las personas como actores claves para el cumplimiento de la misión institucional. En ese marco, se ha definido la necesidad de contar con una Política de Cuidado de Equipos, reconociendo la importancia de mitigar el desgaste que afecta a las personas y equipos de la Institución en relación con el impacto que tiene la persecución penal y el servicio que se entrega a la comunidad, donde se aborda situaciones y experiencias complejas asociadas a la atención de usuarios/as.

Esta decisión responde al compromiso activo con la protección y el cuidado de funcionarios/as y fiscales, lo que requiere definir e implementar iniciativas de prevención y gestión de factores de riesgo propios de la función institucional, identificando las prácticas más adecuadas, las áreas prioritarias y las actividades transversales o focales pertinentes para su abordaje.

Es por ello que el Fiscal Nacional encomendó como meta prioritaria para el año 2024 el desarrollo de una Política Integral de Cuidado de Equipos, con su respectivo plan de acción. Su objetivo es contar con criterios de aplicación, ejes, prioridades, orientaciones y/o lineamientos de cuidado de equipos, adecuados a las personas, necesidades y realidad institucional del Ministerio Público.

En síntesis, se creará una política interna especializada en el cuidado de las personas, relevando la urgencia de propender al bienestar de la dotación, para cumplir la misión de entregar un mejor servicio a nuestros/as usuarios/as.

### Objetivo

1. Establecer la medición de la línea base de la Política de Cuidado de equipos del Ministerio Público.

### Producto

- Resultados de indicadores de la línea base a nivel regional/nacional de la Política de Cuidado de equipos del Ministerio Público.



**FISCALIA**  
MINISTERIO PÚBLICO DE CHILE