

## **DIVISIÓN DE ESTUDIOS, EVALUACIÓN Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN**

### **Resumen Ejecutivo**

Conforme lo señala el Art. 7° del Reglamento Orgánico Divisiones de la Fiscalía Nacional, la División de Estudios Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión tiene por objeto asesorar al Fiscal Nacional en lo relacionado al desarrollo de la gestión, mediante la evaluación y control del quehacer institucional y la realización de los estudios necesarios para ello, así como proponer las medidas que el resultado de su actividad aconseje.

Con un equipo interdisciplinario de 14 funcionarios con perfiles profesionales y técnicos asociados a la ingeniería, estadística y al derecho, durante el año 2011, en lo que refiere a las áreas de su competencia, la División logra avances principalmente vinculados al Plan de Fortalecimiento del Ministerio Público y al desarrollo del Sistema de Planificación, Control y Gestión (SPCG), además de mejorar la oportunidad en la entrega de los servicios y productos que colaboran en el trabajo interno y proveen de información relevante a las autoridades y al público en general.

### **Logros vinculados al Área del Desarrollo de la Gestión**

#### **Fortalecimiento de las capacidades para el logro de los compromisos institucionales**

En la permanente búsqueda de reforzar las capacidades institucionales, se desarrollan actividades de capacitación dirigidas a profesionales de la Gerencia, vinculadas al diseño de indicadores y mejora continua y a la metodología y presentación de proyectos; por otra parte, se desarrolla una capacitación en el "Sistema de Planificación y Control de la Gestión" orientado a directivos nacionales regionales vinculados al área de gestión. Esto permite profundizar conocimiento y contar con profesionales capacitados para enfrentar el Compromiso de Desempeño Institucional (CGI), que por ley se suscribe con el Ministerio de Hacienda, para alcanzar el bono de gestión institucional. Así, para el año 2011, se logra un 100% de cumplimiento del SPCG, que forma parte del CGI y cuyo diseño, implementación y evaluación es de responsabilidad de ésta División. Por otra parte, la capacitación permitirá incorporar a los equipos directivos nacionales y regionales en las etapas de diseño e implementación del sistema, lo que fortalece el desarrollo de una metodología de trabajo integral.

### **Avances en la consolidación de las etapas del Sistema de Planificación y Control de Gestión**

En lo que refiere al Sistema de Planificación Control y Gestión, durante el año 2011, además de las etapas ya desarrolladas en los años anteriores, que corresponden a: Formulación de un Plan Estratégico; Diseño de un Sistema de Control de Gestión y a la Implementación del sistema, se compromete la etapa de Evaluación, representando para la Fiscalía un avance en el desarrollo de sus objetivos estratégicos. En lo que respecta a la etapa de implementación del sistema, éste se encuentra monitoreando el quehacer de las Fiscalías Regionales, aportando con información relevante para la toma de decisiones de las máximas autoridades. En dicho contexto, se fortalecieron los conocimientos de los equipos directivos regionales, se elaboró un manual de apoyo, se capacitó en la utilización de la herramienta informática PAG-QPR a los Jefes de Gestión Regionales. En relación a la etapa de evaluación del sistema, se focalizaron los esfuerzos en las seis regiones que participan de la etapa, determinado en ellas el estado de situación respecto a las prácticas de gestión implementadas, lo que permitió conocer sus fortalezas y debilidades y potenciar el desarrollo del sistema. De igual forma se continúa perfeccionando los reportes analíticos que apoyen la labor de direccionamiento de las autoridades. En síntesis, el trabajo colaborativo desarrollado por el nivel central y las regiones ha permitido ir consolidando el sistema, como la herramienta primordial de gestión, considerando los procesos de trabajo a nivel regional.

### **Mejora continua en los procesos de gestión interna**

En un proceso permanente de mejora, se avanza en la disminución de los tiempos de generación de información y se alcanza un alto grado de confiabilidad, además de trabajar en coherencia a criterios interinstitucionales, en particular en el marco de los Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS). Por otra parte, la automatización de las estadísticas, permite una respuesta oportuna a las solicitudes de información en el contexto de ley de transparencia.

Dada la mejora en los procesos estadísticos, la Fiscalía se posiciona a como un referente a nivel de la información disponible, del sistema de justicia penal.

### **Desarrollo de la instancia técnica**

En el marco del CGI, se crea una Instancia Técnica (IT), que debe representar a la institución ante el Ministerio de Hacienda y velar por un adecuado desarrollo de los compromisos institucionales, rol que es ejercido por la División de Estudios. En este contexto, se logra una

dinámica de trabajo que permite obtener el compromiso y colaboración de todos los actores involucrados en el proceso de formulación, implementación y evaluación del CGI a través de un trabajo participativo de cada sistema. Además, se generan e implementan instrumentos de apoyo para el cumplimiento de los compromisos de gestión 2011, que logran un 100% de cumplimiento y facilita el proceso de elaboración del CGI para el año 2012.

## **Logros vinculados al Área de Estudios**

### **Actualización del Plan de Fortalecimiento**

El área de Estudios de la División, para el año 2011, aborda la tarea vinculada a la actualización del Plan de Fortalecimiento, a objeto de incorporar las observaciones y sugerencias planteadas por el Banco Interamericano del Desarrollo, como a responder a los requerimientos formulados por el Ministerio de Hacienda a los proyectos que lo conforman.

En tal sentido, la División lidera el proceso de ajuste y actualización del Plan, mediante un trabajo de coordinación interna y la incorporación de especialistas y expertos, se orienta a lograr en plazos acotados, un documento de actualización del Plan de Fortalecimiento del Ministerio Público (PFMP) para tres de los cinco proyectos que lo conforman, a saber: Ajuste al "Modelo de tramitación de casos menos Complejos" (TCMC), Modelo de atención a Usuarios y Call y Contac Center.

En este orden de ideas, el Proyecto de Ajuste a TCMC, se aborda a través de una mesa técnica conformada por expertos en reforma procesal penal y profesionales de la División, quienes utilizando criterios cualitativos, que fueron analizados con un equipo de fiscales regionales y criterios cuantitativos, desarrollados mediante la elaboración de un modelo basado en los resultados de desempeño de la institución, determinan las brechas entre cada Fiscalía Local y el comportamiento promedio esperado, lo que permitió ajustar la propuesta de distribución de dotación requerida y plantear la gradualidad para su implementación.

Por su parte, una segunda mesa técnica conformada por expertos de la Fundación Paz Ciudadana y profesionales de la División, se hace cargo de desarrollar las Unidades de Análisis Criminal que, vinculadas al modelo TCMC, conforman unidades de análisis de información y permiten el desarrollo de métodos investigativos, aportando una definición conceptual del

modelo, la identificación de los objetivos y funciones para arribar a una propuesta de distribución de dotación y de gradualidad en su ejecución.

Finalmente, el ajuste al Modelo de Atención de Usuarios / Call y Contact Center fue desarrollado por una mesa técnica de la Fiscalía de Chile la que mediante un análisis de demanda de cada uno de servicios, los cuales buscan aumentar la atención y cobertura a los usuarios, determinó los requerimientos de dotación y los ajustes necesarios a los procesos existentes.

### **Profundización de temáticas relevantes para la institución**

En el ámbito del desarrollo de materias de interés institucional, se concluye el "Estudio sobre la aplicación de los Archivos Provisionales" desarrollado en conjunto con la Universidad Andrés Bello, el que desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa permitió identificar nudos críticos en la gestión del Archivo Provisional, en particular en la labor desarrollada por las policías y en el proceso de comunicación del archivo a la víctima, lo que ha dado lugar a nuevos lineamientos de trabajo para mejorar las primeras diligencias policiales y el desarrollo de una propuesta para mejorar la calidad y oportunidad del medio de comunicación escrito que utiliza la Fiscalía.

### **Proyectos 2012**

En relación a los desafíos del SPCG para el presente año, es necesario realizar mediante un proceso metodológico reflexivo la determinación del estado de situación de las líneas de acción definidas en el Plan Estratégico, a fin de potenciar su desarrollo en los próximos años.

De igual forma es necesario avanzar en el logro de un desarrollo homogéneo del SPCG, es decir en ajustar y preparar los elementos necesarios para el monitoreo de metas e indicadores en las áreas vinculadas a gestión interna y evaluar su implementación en 13 regiones, determinando las brechas existentes y acorde a ello, definir un Plan de Mejoramiento Regional de la implementación, a ser puesto en marcha el año 2013.

Vinculado al proceso de mejora continua, la generación automatizada de los boletines estadísticos, permitirá disponer de forma rápida y confiable de información relevante, con nuevas desagregaciones y criterios de agrupación que aportará información a nivel de Fiscalía Local y comuna y respecto de Delitos de Mayor Connotación Social. También dentro del

ámbito de la mejora se ha abordado para este año, el desarrollo de una nueva reglamentación interna para mejorar la gestión de los registros y documentos de la Fiscalía

Finalmente, en el área de estudios se encuentra en desarrollo una propuesta que permita observar la utilización de los distintos tipos de procedimiento en la tramitación de investigaciones criminales, con el objeto de contar con información empírica, que colabore aportando elementos relevantes para la toma de decisiones de la autoridad y permita mejorar la gestión institucional.