



# Cuenta Pública 2012



## I.- Alcances Generales

### a.- Estadísticas Relevantes

El 2011 marcamos nuestro punto más alto en ingresos, desde el inicio de la Reforma Procesal Penal, alcanzando casi un millón 400 mil causas, con prácticamente la misma dotación de hace más de una década. Los equipos de fiscales y funcionarios del Ministerio Público aumentaron las audiencias de control de detención en un 15,2%.

Recibimos un incremento de un 10,6% denuncias más en comparación al año anterior, es decir, hubo 361 denuncias más por día.

El promedio de ingresos de cada fiscal es de 2.131, número muy superior al que se proyectó cuando fue diseñado el nuevo sistema de justicia estimado en 1250 casos, al año por persecutor. Hoy esa cifra se ha prácticamente duplicado.

Además, los fiscales adjuntos del país, estuvieron presentes y asumieron 368.345 audiencias, en los distintos tribunales, esto es, aproximadamente, 1000 audiencias por día. De ellas, hubo 235.176 audiencias de control de detención, en las cuales fueron presentadas un total de 255.821 personas detenidas.

Del total de casos terminados el 2011, que registraban una formalización, los términos judiciales aplicados corresponden aproximadamente al 90%. En particular, las sentencias condenatorias y las suspensiones representan un 80% de los motivos de términos en este segmento.

En lo relativo al Archivo Provisional, hemos observado que, durante 2011, el 46% del total de las causas terminadas corresponden a archivo provisional, mientras que el año 2010 representó un 45,8%, es decir, fuimos capaces de mantener una tasa de archivos prácticamente invariable en relación al período anterior, a pesar de los incrementos sostenidos de ingresos, y del aumento de

causas complejas y de alto impacto. Sobre este último punto, solo referir los llamados casos Shoa, La Polar, Trata de Inmigrantes Paraguayos y la persecución frontal a la delincuencia de cuello blanco, que especialmente el 2011 y usando diversas artimañas, perjudicó a miles de consumidores. Lo hemos sostenido de manera clara y precisa: la Fiscalía de Chile va a perseguir con celo no sólo los delitos violentos, sino también los delitos de cuello y corbata, que en la población producen no solo un perjuicio económico, sino que además un alto nivel de frustración frente a su impunidad. Los ciudadanos se ven defraudados en sus expectativas cuando se escamotean sus derechos, por un fraude, un cohecho o una estafa. Si no se persiguen eficientemente estos delitos se genera la sensación de que la justicia ampara a los poderosos y se pierde la confianza en el sistema de justicia y sus organismos. La Fiscalía de Chile busca y trata de hacer justicia para todos, cautelando los principios sobre los cuales se sustenta el Estado Social y Democrático de Derecho, y resguardando los derechos fundamentales de las personas.

#### **b.- Indicadores Sensibles**

En este punto, quisiera llamar la atención, sobre algunas cifras:

Durante el 2011 hubo un aumento, tanto en las salidas no judiciales en general de un 57,5 % a un 58,1%, como en la aplicación del archivo provisional, como recién señalé. Si bien se trata de incrementos en ambas salidas que se explican en parte por el aumento sostenido en el número de ingresos, en materia de juicios orales tuvimos una disminución en el número de condenas conseguidas en este tipo de audiencias, bajando de los 8.502 en 2010, a 7.191 en 2011, lo que no nos deja indiferentes.

Sin embargo, resulta ineludible para este Fiscal Nacional, constatar algunos aspectos de Política Criminal.

Durante el año 2011, se incrementó el número de delitos en el país, lo que se reflejó en diversos instrumentos de medición tales como encuestas de victimización y registro de denuncias. De igual forma, el tema de la delincuencia se empinó en las encuestas por sobre otros muchos indicadores, dentro de las mayores preocupaciones de los chilenos. La intervención de las fiscalías frente al fenómeno delictual es posterior a la comisión de los delitos: el Ministerio Público investiga y busca condena una vez que éstos se han producido. Técnicamente nos preocupa, tanto como dicha alza, el importante número de delitos consumados sin imputado conocido. Ello importa revisar las políticas públicas orientadas a la prevención del delito, en especial la gestión policial y la participación comunitaria en estrategias preventivas. Es un avance importante la decisión tomada por el Ejecutivo en Octubre del año pasado, en términos del llamado a licitación para la medición de impacto del Plan Cuadrante, lo que entendemos, permitirá en el mediano plazo ir incorporando correctivos a dicha estrategia antidelictual. Por otro lado, estimamos técnicamente, que deben intensificarse los esfuerzos por promover una participación ciudadana más activa en términos de prevención. En tal sentido, si bien conocer experiencias positivas implementadas por otros países podría servir de base a ciertas estrategias nacionales, lo cierto es que ninguna política exitosa en materia de seguridad ciudadana ha dado resultados ciertamente efectivos, sino sólo aquellas que han supuesto una participación ciudadana activa en su génesis e implementación.

En relación con ello, durante el presente año, advirtiendo los preocupantes índices delictivos en la Región de Tarapacá, que coincidían con una muy grave carencia de fiscales, dispuse el redestino voluntario de 9 fiscales desde otras zonas del país hacia dicha región. Dicha medida, que significa un enorme sacrificio institucional, pero particularmente personal para la vida de los fiscales redestinados, la entendemos como parte del compromiso del Ministerio Público con el esfuerzo nacional para enfrentar el delito en nuestro país y demuestra una vez más que debemos entendernos como una institución nacional y solidaria.

## II.- Estrategia de Persecución Penal

La persecución criminal opera, como he señalado, principalmente una vez cometido el delito, y la política para realizarla primordialmente corresponde al Ministerio Público. Como institución se la ha definido a través de los criterios generales de actuación contenidos en instructivos del Fiscal Nacional, disponibles al público en general, a través de nuestra página web, y por medio de las instrucciones que dentro del marco normativo fijado por el Nacional, dan los Fiscales Regionales, para sus respectivas Zonas.

La Fiscalía de Chile, como política de persecución general, pone especial énfasis y preocupación a los fenómenos delictuales como el tráfico de drogas, la violencia intrafamiliar, el crimen organizado, la corrupción y los delitos sexuales. Quisiera destacar que, en estos últimos las víctimas se encuentran en especial vulnerabilidad, sobre todo los menores de edad, quienes requieren un esfuerzo extra de nuestros fiscales y funcionarios. Por ello, se ha diseñado una serie de acciones que nos han permitido mejorar estas investigaciones, procurando generar una verdadera alianza real y estratégica con las víctimas y su entorno.

### a.- En relación con las víctimas

El 2011 se atendieron 67.296 víctimas y testigos, de los 171.656 que declararon o denunciaron directamente. Y podemos decir que hasta el año 2011 se multiplicó por 10 el número de víctimas y testigos que declararon o denunciaron en fiscalías y que recibieron los servicios de orientación, protección y apoyo.

Aprovecho la oportunidad para agradecer la presencia en este acto de algunas víctimas o sus familiares, que se encuentran en este salón. Ojalá no hubiesen tenido que recurrir a nosotros, pero su ejemplo de entereza y fuerza, nos refuerza en nuestro trabajo y vocación profesional.

Aquí, reitero el llamado a todos -víctimas y testigos- a colaborar en las investigaciones y juicios, pese a que estamos conscientes y entendemos el desgaste y carga emocional que implica muchas

veces, en especial a las víctimas, participar en el proceso penal. Pero debemos ser claros: sin la participación de ellos, la posibilidad de lograr una condena se aleja y, en ocasiones, se hace inalcanzable.

## **b.- Delitos Sexuales**

En el sentido recién aludido, se han emprendido diversas iniciativas para evitar que las víctimas pasen por nuevas experiencias traumáticas, producto de algunas declaraciones y/o pericias. Hemos elaborado documentos de notable importancia: una Guía de entrevista investigativa de delitos sexuales, la Guía de primeras actuaciones y la de Examen Sexológico Forense. Y esperamos que estén siendo aplicadas a la brevedad en todo el país.

Entre los delitos sexuales, nos preocupa significativamente la prostitución infantil. Hoy tenemos una gran cantidad de niños y niñas inmersos en un mercado sexual ilícito y en una situación de alarmante indefensión, pues lamentablemente pertenecen a familias con bajo nivel de ingreso, precaria situación de escolaridad y red de apoyo familiar casi inexistente. Por ello, elaboramos un proyecto denominado ESCNNA, a través del cual se identificaron focos de comercio sexual infantil en tres regiones que sirvieron como piloto, luego se evaluó esa experiencia, y, finalmente, se elaboró una Guía investigativa de buenas prácticas, cuya aplicación a nivel nacional, será analizada en el presente año.

Simultáneamente, estamos empeñados en aumentar la cantidad de imputados que llevamos a juicio en delitos sexuales. Durante 2011 se realizaron más de 1.000 juicios orales, entre los que se encuentran: el Caso "Cura de Melipilla", cuya sentencia condenó al acusado a una pena superior a los 10 años de privación de libertad; el Caso "Operación Europa", condenando a más de 15 años de privación de libertad al integrante de una red internacional dedicada a la producción, distribución y almacenamiento de material pornográfico; el Caso "Boylover", en que se condenó a dos acusados integrantes de una red internacional de pederastas como autores de delitos de abuso sexual y almacenamiento de material pornográfico infantil; y los Casos de la

estudiante de Antofagasta "Cecilia Julio" y del "Psicópata de Placilla", donde logramos pena de presidio perpetuo calificado para los acusados.

### **c.- Tráfico Ilícito De Drogas**

El tráfico ilícito de drogas siempre ha constituido uno de los ejes fundamentales de nuestra política de persecución penal. Pero necesitamos la cooperación de todos los actores de la sociedad civil para avanzar en esta materia. Por ello, hemos diseñado estrategias conjuntas con el Ministerio del Interior, Carabineros de Chile, y la Policía de Investigaciones de Chile, mediante la suscripción de convenios que permitieron la implementación de programas focalizados para combatir tanto el microtráfico, como el narcotráfico. Dicho convenio fijó como meta a nivel nacional, realizar 18 formalizaciones por el delito de asociación ilícita para el tráfico de drogas y 145 procedimientos focalizados contra el microtráfico. Puedo decir con satisfacción que ambas metas fueron cumplidas.

Asimismo, se incautaron por las policías y la Fiscalía alrededor de 2 toneladas de clorhidrato de cocaína, 4.700 kilos de pasta base de cocaína, 10.500 kilos de marihuana y 13.300 kilos de plantas de marihuana. Se llevaron exitosamente, investigaciones complejas, como la llevada a cabo por la Fiscalía Occidente, en contra de la organización criminal, conocida como "Los Guatones" donde, a fines del año 2011, se obtuvo sentencia condenatoria por el delito de asociación ilícita para el narcotráfico, en contra de 8 imputados, cuyas penas fluctuaron entre los 5 años y un día, a los 10 años y un día de privación de libertad.

En este combate al tráfico de drogas, debemos perseguir de igual manera y en forma decidida las sustancias que ilícitamente se utilizan para la elaboración de la droga, como por ejemplo, la efedrina, que se denominan precursores químicos. En ese sentido, participamos en distintas instancias de trabajo nacionales e internacionales, dando un nuevo énfasis a estas investigaciones. Ello nos ha permitido aumentar el total histórico de las sentencias por este delito, las que ascienden a 30 sentencias condenatorias y ninguna absolutoria. Sin duda, es un

logro destacable para el actual proceso acusatorio, sobre todo, si se tiene a la vista que en la vigencia del sistema del antiguo Código de Procedimiento, sólo se registraron 2 condenas por este delito.

#### **d.- Delitos De Cuello y Corbata o Cuello Blanco**

En otro ámbito, hemos dicho reiteradamente que hay que perseguir con igual dedicación no sólo los delitos violentos, sino también los delitos de cuello y corbata, que los penalistas llaman de cuello blanco. El año 2011 se desplegó un importante trabajo investigativo que derivó en la judicialización de casos de alto impacto y gran trascendencia social, como el denominado caso la Polar, por delitos tipificados en la ley de mercado de valores y de bancos y por lavado de dinero, donde la fiscalía formalizó la investigación por uno de los fraudes y escándalos financieros más grandes de nuestra historia criminal; y el caso farmacias, que se tradujo en una de las primeras investigaciones, en el ámbito penal de graves atentados contra la libre competencia, que afectaron a una gran cantidad de personas en un giro comercial de primera necesidad.

En la misma línea, en 2011 se implementó en todo el país el denominado plan chatarra, diseñado para enfrentar de manera eficiente e integral el robo y comercialización de cables de cobre al nivel nacional, lo que permitió la disminución de este tipo de delitos en aproximadamente un 30%.

En lavado de dinero o activos destaca la judicialización de los casos fragatas, caso muebles en Iquique y caso Hualpén. En su conjunto fueron formalizadas 11 investigaciones por el delito de lavado de dinero, lo que representa un incremento del 38% respecto del año anterior. Hubo 18 sentencias definitivas por el delito de lavado de dinero, 17 de ellas condenatorias, lo que representa un aumento del 70% en las condenas respecto del año 2010. Se produjo también un aumento significativo de un 118% en el número de personas condenadas, lo que nos ha permitido sacar de circulación un monto mayor a 1400 millones de pesos, mediante el decomiso de importantes recursos de origen ilícito, derivado de importantes investigaciones, como los Gaete

y el caso Martillo, en los que también destaco el importante comiso de armas de fuego.

En materia de criminalidad organizada, el diseño e implementación del plan de asociación ilícita en delitos diferentes al tráfico de drogas, permitió la formalización de más de 12 investigaciones por este delito, desbaratando una serie de organizaciones dedicadas al robo de vehículos y máquinas pesadas (los llamados caso máquinas, la fiscalía Regional Metropolitana Occidente por asociación ilícita para el robo de maquinaria pesada destinada a la construcción y obras viales y, bichos, de la Fiscalía Metropolitana Sur, por asociación ilícita para el robo de camiones.), delitos tributarios y robo de cobre (caso Nollí y cobre V Región) y trata y tráfico de personas (Caso de ciudadanas dominicanas) en los que la fiscalía desbarató y formalizó la investigación contra dos organizaciones dedicadas a la trata de personas y tráfico ilícito de migrantes. Respecto de estos últimos delitos, incorporados a nuestro código penal mediante reforma introducida por la Ley 20.507 de abril del 2011, destaca su rápida aplicación por parte de la Fiscalía en los casos de ciudadanos Paraguayos, investigación que se encuentra formalizada, y ciudadanos Pakistaníes que concluyó el 2011, con la dictación de la primera condena en Chile por el delito de tráfico de migrantes del artículo 411 bis del Código Penal.

#### **e.- Corrupción**

En lo que corresponde a corrupción quisiera antes que todo insistir en la urgente necesidad de modificar el Código Penal, pues es muy necesario, como lo he dicho antes, equilibrar las penas para que el sistema funcione adecuadamente y acorde a los actuales tiempos.

Consciente que la corrupción trae aparejadas graves consecuencias para la sociedad, tras asumir el cargo de Fiscal Nacional, establecí que uno de los pilares estratégicos de nuestra gestión sería la investigación y sanción de la corrupción constitutiva de delitos. Y pese a su baja incidencia estadística, en orden del 0.1% del ingreso de causas en la Fiscalía, ello no ha sido un impedimento para impartir criterios de actuación especiales en esta materia, que forman parte de la definición de nuestra política de persecución criminal en general. Entre ellos se destacan,

la importancia de utilizar medidas intrusivas, previa autorización del juez, para la comprobación del delito, como el levantamiento del secreto bancario. Asimismo, considerando la trascendencia de los bienes jurídicos protegidos por estos delitos, se restringió la eventual aplicación del archivo provisional, la suspensión condicional del procedimiento y el acuerdo reparatorio.

Finalmente, en esta clase de ilícitos resulta fundamental la coordinación interinstitucional, no tan sólo con el organismo o servicio público afectado con el delito de corrupción, sino que con las policías, a quienes les solicitamos la constitución de equipos policiales que nos permitan abordar de forma multidisciplinaria estas investigaciones, y con organismos ligados a la lucha contra la corrupción como la Contraloría General de la República y el Consejo de Defensa del Estado.

Con ambas instituciones, desde hace dos años a la fecha estamos trabajando en un proyecto financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que nos permita intercambiar de manera oportuna y en línea la información de nuestras bases de datos, con el consiguiente ahorro de tiempo, eliminación de oficios y protección en la reserva de investigaciones. Este proyecto tripartito contempla la creación de un Portal o sitio web para que los ciudadanos accedan a información sobre acciones realizadas por las tres instituciones en la lucha contra la corrupción.

Asimismo, la fiscalía participa activamente en los diversos foros internacionales anticorrupción coordinados por la Cancillería chilena, aportando estadísticas y los conocimientos de los profesionales y fiscales de la institución. Precisamente, en uno de ellos, vinculado a la Convención de Naciones Unidas contra la corrupción, y en el contexto de la evaluación que se realizó a Chile en 2010 y 2011, nos resulta interesante destacar una de las conclusiones de los examinadores. Se indica que Chile cumple en gran parte con los requisitos de la citada convención, pero sugieren algunas medidas que a su juicio "contribuirían a fortalecer el régimen

jurídico vigente". Entre ellas está el "apoyar el plan de fortalecimiento de la fiscalía que se está llevando a cabo a través de la creación de una fiscalía superregional encargada de delitos de alta complejidad".

Tal como lo hemos planteado en cuentas públicas anteriores, tenemos la convicción que una solución estructural para enfrentar eficazmente el lavado de activos, la corrupción y otras investigaciones complejas, pasa por la aprobación del plan de fortalecimiento del Ministerio Público, en cuanto éste contempla, no sólo el ajuste de la dotación, sino también la creación de una Fiscalía especializada para abordar las investigaciones de Alta Complejidad, que se avocaría preferente, especializada y eficazmente a este tipo de casos.

Seguiremos poniendo nuestros mejores esfuerzos para enfrentar los desafíos que nos presentan las investigaciones de corrupción, porque conociendo la realidad internacional, podemos darnos cuenta que, de no tomarnos en serio este fenómeno, como ya se dijo, se lastima el desarrollo económico y se afectan gravemente valores esenciales de nuestra democracia

#### **f.- Violencia Intrafamiliar**

La Violencia Intrafamiliar es otro importante fenómeno que es abordado detalladamente en nuestra estrategia de persecución. Durante el año 2011 ingresaron al MP, 134.658 casos, lo que representa casi el 10% del total de ingresos del sistema. Al comparar con el año 2010 hubo un incremento del 14.9%. El porcentaje de judicialización alcanzó un 58,3% (105.723), mientras que el año anterior fue de 56.6% (81.433), lo que representa un aumento de 1,7%, es decir, se lograron 24.296 salidas judiciales más que durante 2010.

El año 2011 se obtuvo la primera condena por el delito de femicidio, que en primera instancia impuso la pena de 15 años y un día de presidio mayor en su grado máximo. La sentencia de nulidad de esta misma causa, aunque rebajó la pena a 12 años, representa una resolución

relevante, puesto que mantuvo la calificación jurídica de femicidio, en lugar de lesiones como pretendía la defensa.

En este esfuerzo, destaca el perfeccionamiento del registro y alerta informática del delito de femicidio, como el "Manual sobre investigación de Casos de Violencia de Pareja y Femicidios en Chile", elaborado por especialistas españoles y nuestra Unidad Especializada con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

La implementación oportuna de medidas de protección es un desafío que como institución nos hemos trazado. Por ello, el contacto con la víctima es prioritario para evaluar el nivel de riesgo que la persona denunciante reporta. Siendo así, durante 2012 se trabajará en los aspectos de coordinación que fueren necesarios para mejorar el contenido de las evaluaciones de riesgo, como también las diligencias mínimas de investigación a efectuarse no sólo en delitos de femicidio, sino además en lesiones, amenazas y maltrato habitual, apoyados en guías prácticas. Consciente de las dificultades para obtener pruebas con que nos enfrentamos al perseguir esta clase de delitos, la Fiscalía realizará nuevas capacitaciones en la elaboración de informes técnicos en la materia, entre otros, a profesionales del SERNAM. De esta manera, se pretende obtener elementos de apoyo que expliquen la situación relacional en que se encuentra la víctima, particularmente si se presenta la retractación de la denuncia.

Atendiendo a la complejidad que acabo de mencionar, se ha previsto que determinadas formas de término como el archivo provisional, no se adopten sin antes indagar sobre la existencia de circunstancias o antecedentes establecidos en el artículo 7 de la Ley N° 20.066 (tales como drogadicción, alcoholismo o denuncias anteriores).

Todas estas definiciones adoptadas implican que los esfuerzos por perfeccionar la investigación en esta clase de delitos y la protección a la víctima son y serán permanentes.

#### **g.- Cooperación Internacional**

En materia de cooperación penal mutua, durante el año 2011 se tramitaron 577 requerimientos de asistencia internacional, de los cuales, un 45,8% correspondió a criminalidad compleja.

Por otra parte, el Ministerio Público de Chile gestionó 37 solicitudes de extradición, tanto activas como pasivas. Destaca, al nivel de las extradiciones pasivas, el incremento del número de audiencias ante la Excelentísima Corte Suprema, cuyo aumento fue del 28%, como igualmente el número de medidas cautelares personales obtenidas por la Fiscalía Nacional, que se incrementaron en un 215% en comparación con el año anterior.

El avance del Proyecto de Captura Internacional Activa, permitió en materia de extradiciones activas el logro de importantes resultados, entre otros, la extradición desde Francia, de una imputada por los delitos de corrupción y malversación de caudales públicos; desde Argentina dos imputados, uno por abuso sexual contra menores; y otro por los delitos de Homicidio y Robo con Violación. Por otro lado, en materia de extradiciones pasivas, fue posible la entrega a Francia de Jean Louis Sapene por parricidio; de Marcela Olivares a Estados Unidos por tráfico de drogas; como igualmente tramitar la extradición de chilenos buscados en Europa por hurtos y robos violentos.

La Fiscalía Nacional logró además materializar con éxito el traslado seguro de 52 víctimas paraguayas de Trata de Personas hacia Asunción y luego a Ciudad del Este, el que se hizo mediante viajes diferenciados de menores de edad y víctimas amenazadas, en coordinación permanente con la Fiscalía General de Paraguay.

En materia de Relaciones Internacionales, suscribimos convenios de cooperación interinstitucional con México y Brasil, para la lucha contra el crimen organizado y el intercambio de información criminal. Además, el Ministerio Público, a solicitud de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, asumió el compromiso de colaborar con el fortalecimiento de

las fiscalías de Centro América, tanto en sus procesos de reforma al sistema de justicia penal, como en la lucha contra la delincuencia organizada. Desde entonces, fiscales chilenos se han desplazado a Panamá y Guatemala, para capacitar a sus pares centroamericanos, en coordinación con la Red de Fiscales contra el Crimen Organizado en Centro América (REFCO), dependiente de las Naciones Unidas.

Y ayer acabamos de de suscribir Convenios de colaboración en materia de capacitación con Panamá, Perú y en Crimen Organizado con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. Asimismo, esperamos en mayo de este año la visita del Vice Fiscal General de China, con quien avanzaremos en nuevos acuerdos.

En junio de 2011 fui honrado al ser elegido Presidente de la Mesa de las Américas, en el marco de la Cuarta Cumbre Mundial de Fiscales Generales, efectuada en Seúl, Corea del Sur, representando la posición de América del Norte, Central y Sur, ante dicho foro permanente.

Asimismo, nos enorgullece que -promovido por la Fiscalía de Chile-, 21 ministerios públicos de Latinoamérica y Europa suscribieron el Protocolo contra la Trata de Personas, en cuyo seno se creó la Red Ibero Americana de Ministerios Públicos contra la Trata de Personas, todo lo anterior, dentro de la II Cumbre Ibero Americana de los Ministerios Públicos contra la Trata de Seres humanos, que organizó la Fiscalía Nacional en septiembre de 2011 en Santiago, con el apoyo de las Naciones Unidas, los departamentos de Estado y Justicia y el Homeland Security de los Estados Unidos.

Por último, el Ministerio Público de Chile siguió cumpliendo sus compromisos internacionales tanto como Secretaría General Permanente de la Asociación Ibero Americana de Ministerios Públicos (AIAMP), como asimismo en su rol de Coordinadores del Grupo Especializado contra el Crimen Organizado Transfronterizo de la Reunión de los Ministerios Públicos del MERCOSUR.

### III.- Ajustes para el 2012

#### a.- Generalidades

Como queremos ser una institución de excelencia, confiable, reconocida por la eficacia y eficiencia con la que ejerce la persecución penal pública, nos hemos fijado desafíos exigentes, sin dejar de reconocer las dificultades a las que nos enfrentamos diariamente. Y, si bien hemos dado cuenta de algunos de nuestros avances en la persecución penal, durante el año 2011, nuestra labor, también considera otros ámbitos.

Por ejemplo, inauguramos 7 nuevas fiscalías a lo largo del país: Fiscalías Locales de Antofagasta, Calama, Vallenar y Curicó; y las Fiscalías Regionales de Talca, Concepción y Puerto Montt. Ejecutamos el 98.9% de nuestro presupuesto, capacitamos a 4264 integrantes de nuestra institución, y avanzamos en la calidad para nuestro recurso humano, invirtiendo 100 millones de pesos en actividades de prevención y control de drogas. En el mismo sentido, avanzamos en nuestro sistema de evaluación de desempeño y gestión por competencias y logramos por primera vez, resultados de excelencia en la medición de nuestro clima laboral, lo que nos sitúa al mejor nivel de los organismos públicos y entre los mejores si se compara con el sector privado. Muchas han sido las iniciativas, pero tenemos claro que existen aún innumerables espacios de mejora.

La versión íntegra de los logros, problemas, desarrollo y rendición de cuenta en materia de Recursos Humanos, Gestión Administrativa y Finanzas se encuentra disponible hoy en nuestra página web.

En relación con lo que venimos diciendo, en diciembre de 2011 sesionó el Consejo General del Ministerio Público, abordando materias relativas a cómo enfrentar de mejor manera el fenómeno delictual durante el 2012.

Así, y a modo de síntesis, derivados de la experiencia práctica y las conclusiones del Consejo antes referido, órgano asesor y consultivo superior de la Fiscalía, proponemos efectuar una serie de ajustes al sistema de justicia criminal en su conjunto. Entre ellos los principales son los siguientes:

### **A.1.- Optimización del trabajo y la coordinación con las policías**

La experiencia de estos años nos ha demostrado que la primera información que pueda obtenerse desde la comisión del ilícito es fundamental para su esclarecimiento. La información inicial que puedan recoger los órganos policiales es absolutamente esencial y nos permitiría mejorar la calidad de las salidas, dando una respuesta más satisfactoria a las víctimas. En el marco de lo dispuesto en el art. 87 del Código Procesal Penal, y con un trabajo previo en desarrollo con el Alto Mando, se instruirá nuevamente a las policías, en una serie de aspectos que permitan mejorar la calidad de la información que contienen sus partes policiales, especialmente cuando hay detenidos, a fin de optimizar los resultados, puesto que muchas veces esa información es deficiente.

En el mismo sentido, se instruirá a Carabineros en orden a dejar constancia de las instrucciones de los fiscales y realizar el seguimiento a dichas instrucciones mediante un sistema de retroalimentación con las policías.

Para ello el Ministerio Público está trabajando, junto a la Policía Uniformada, en una conexión informática que permitirá mantener en red, e idealmente en línea, un conjunto de datos indispensables para realizar una eficiente persecución penal.

Paralelamente, invitaremos al Alto Mando de la PDI, para iniciar un trabajo similar.

Todo lo anterior no implica, en lo absoluto, que con ambas policías no existan actualmente protocolos, acuerdos e instrucciones vigentes, nacionales y regionales. Los trabajos que se

desarrollarán y recién referidos, se harán con el afán de perfeccionar y mejorar lo existente, en camino a la mayor excelencia en nuestro servicio.

## **A.2.- Tratamiento del archivo provisional del procedimiento**

Conscientes, por una parte, de los efectos que esta salida representa para la comunidad y, por otra, su ineludible y necesaria existencia dentro de cualquier sistema procesal penal serio y transparente (como lo reconoce incluso el Mensaje del CPP), reiteramos nuestra propuesta de creación de unidades de análisis criminal y combate de focos delictuales, que permitirían establecer patrones delictuales para mejorar resultados en la persecución penal, con enfoque en la investigación, no en la prevención, pero permitiendo retroalimentar a ésta, como hasta ahora no se hace. Esta propuesta está contenida, explicada y desarrollada en el Proyecto de Fortalecimiento del Ministerio Público.

Para hacer frente a este tema resulta ineludible la referencia a que, en la medida que mejoremos la información inicial que se contenga en los partes policiales, podremos efectuar un mejor trabajo en materia de diligencias útiles destinadas a esclarecer los hechos denunciados, disminuyendo la tasa de archivos.

## **A.3.- Coordinación y fortalecimiento de organismos auxiliares**

Con miras a obtener mejores resultados en la persecución penal, resulta fundamental reformular la labor de algunos organismos que actualmente y, por distintas situaciones, presentan algunas dificultades, entre ellos el Servicio Médico Legal, el Instituto de Salud Pública, Servicio de Aduanas y Servicio de Impuestos Internos y Gendarmería de Chile.

En cuanto al Servicio Médico Legal, por ejemplo, se requiere -mediante la entrega de más recursos adecuados- lograr acortar los tiempos de evaluación pericial a víctimas de delitos sexuales para, entre otras cosas, evitar que esa demora permita la retractación de dichas víctimas, fomentando la impunidad de violadores y abusadores.

La misma situación en relación al Instituto de Salud Pública, en lo que respecta a la evaluación de muestras, pues la realidad actual implica que cocaína y pasta base son analizadas por este organismo en plazos superiores a los seis meses, originando dilaciones indebidas de los juicios de tráfico ilícito de estupefacientes.

En este mismo sentido, urge la necesidad de descentralizar estos análisis, modificando la ley de drogas y permitiendo certificar a los laboratorios de las policías para esa función, de modo de contar en forma expedita con los resultados de tales análisis y permitiendo enjuiciar oportunamente estos casos, dando una clara señal a la comunidad respecto de la lucha contra el nocivo flagelo del narcotráfico. Cabe señalar que dicha petición la venimos planteando desde 2008, dado que existe el grave inconveniente y riesgo de que las muestras, al ser remitidas por correo desde regiones a Santiago, puedan extraviarse, principalmente cuando hablamos de ciudades tan importantes en materia de este tipo de ingreso delictual como Arica, Iquique o Antofagasta.

Respecto del Servicio de Aduanas y del Servicio de Impuestos Internos, cabe también anotar la necesidad de mejorar la capacidad fiscalizadora de dichos organismos, permitiendo de esta forma optimizar la persecución penal de la delincuencia de cuello blanco.

En relación a Gendarmería de Chile, un importante nudo crítico del sistema está constituido por los problemas en la identificación de los detenidos. Habitualmente, la información más completa y de calidad, incluso -en algunas circunstancias- por sobre la disponible en las policías o en la misma Fiscalía, sobre las características, en especial físicas de los detenidos (tales como descripción corporal, cicatrices, enfermedades, cumplimiento de condenas anteriores, etc.), es la que posee Gendarmería de Chile. Esos antecedentes, muchas veces esenciales para una eficaz investigación, han sido puestos a disposición de los fiscales por dicha institución, pero ante peticiones hechas en casos particulares, y respecto de eventuales personas imputadas en forma directa.

Es por ello que, tener acceso a los registros que mantiene Gendarmería de Chile con ocasión del cumplimiento de las funciones que establece el artículo 3 letra c) del Decreto Ley N° 2859 del Ministerio de Justicia, esto es, recibir y poner a disposición de los tribunales competentes a los imputados, permitirá contrastar antecedentes, obtener detalles sobre sus señas características, fotografías actualizadas, condenas anteriores, entre otros, facilitando de este modo la seguridad y eficiencia del proceso de identificación.

Lo anterior, no sólo pretende beneficiar la gestión del Ministerio Público, sino que permitirá dar respuesta a una petición que, han realizado incluso los propios defensores de los imputados, así como, mejorar la eficiencia y credibilidad del sistema penal en su conjunto, protegiendo al ciudadano inocente de eventuales errores judiciales derivados de un proceso de identificación deficiente.

Para lo anterior, estimamos que no se requiere una modificación legal, sino sólo un Decreto del Ministerio de Justicia y, lo más importante, teniendo en cuenta que las investigaciones criminales son secretas, no se vulnerarían garantías de nadie.

#### **a.4.- Atención a Usuarios**

Como organismo público que somos, la calidad en la atención que brindamos a las personas, ha sido uno de los aspectos básicos que, desde nuestro Plan Estratégico, hemos relevado como pilar fundamental y sostenedor de nuestro trabajo. Si bien hemos ido trabajando en ello, y esta Fiscalía ha cumplido con los indicadores impuestos en materia de tiempos de espera para la atención de público, e información de resultados de juicios, no podemos sentirnos conformes con lo hecho hasta ahora.

En el ámbito de la atención de usuarios, en una primera instancia, privilegiamos realizar radicales e innovadoras mejoras en la atención a las víctimas y testigos que prestan declaración

en la Fiscalía, bajo la premisa que para el éxito de una investigación, como dije, es vital el compromiso de las víctimas y testigos con la misma.

Este modelo conocido como OPA, en operación en todo el país, ha alcanzado altos niveles de aprobación por aquellas personas que han sido atendidas en el marco referido. Por ejemplo, en el ámbito de la violencia intrafamiliar, El 85,9% de las víctimas encuestadas se declara satisfecho con la atención y servicio recibido por parte de la Fiscalía, donde uno de los aspectos mejor evaluados fue la atención de los funcionarios con un 92,8% de menciones, lo que nos motiva aún más es que el 91,7% declara que recomendaría denunciar este tipo de delitos.

Es por lo anterior que hoy estamos en condiciones de seguir avanzando en nuestro modelo de atención, y durante el 2012 comenzaremos a implementar distintos procedimientos, abarcando diversos tipos de usuarios.

Con una inversión de \$40.646.431, hemos desarrollado una plataforma tecnológica electrónica de atención a usuarios abogados, que compromete mejorar el tiempo y la disponibilidad de entrega de la información requerida, garantizando su acceso en tiempo y forma.

También hemos incrementado el gasto en nuestra plataforma de call center en un 6,5%, de forma tal de reducir el tiempo de espera, así como la -reducida pero existente- tasa de llamadas perdidas.

Queremos mejorar cuantitativa y cualitativamente en este ámbito, brindar una atención oportuna y de calidad, que dé respuestas acorde a los requerimientos específicos de cada uno de nuestros usuarios, generando canales de comunicación recíproca entre las personas y la Fiscalía, y comprometiéndonos, todos, en entregar un servicio ágil, oportuno, cercano e igualitario a quienes necesitan de nuestra ayuda.

#### **IV.- Modificaciones Legales**

En otro ámbito pero siempre con el afán de mejorar el sistema penal en su conjunto, me permito reiterar sólo algunas de las propuestas de modificación legal que, conforme me faculta la ley, he venido haciendo desde el año 2008 en mis distintas cuentas públicas a la ciudadanía:

##### **a.- Delitos de la Ley N°. 20.000:**

En materia de drogas, tal como lo hemos venido sosteniendo en años anteriores, en lo que respecta a la utilización de sustancias químicas para la elaboración de drogas ilícitas, creemos conveniente modificar el artículo 55 de la Ley 20.000 en relación al delito de desvío de precursores y sustancias químicas esenciales, en el sentido que se amplíe la fiscalización, no sólo respecto de las personas o empresas que produzcan, fabriquen, preparen, importen y exporten insumos controlados, que deben estar inscritas en el Registro Especial de Usuarios de Sustancias Químicas Controladas, sino además, respecto de aquellas que comercialicen, distribuyan o transporten estas sustancias, desincentivando así su circulación innecesaria y, por ende, el desvío hacia la elaboración ilegal de drogas.

Además, estimamos prioritario modificar el Artículo 46 de la Ley 20.000, referido a recursos destinados a la persecución penal de estos delitos. Se propone que, tal como señala la norma, el producto de la enajenación de los bienes y valores decomisados y los dineros en tal situación, ingresen a un fondo especial del Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), para ser utilizados en programas de prevención del consumo de drogas, tratamiento y rehabilitación de las personas afectadas por la drogadicción, pero, además, se permita financiar la persecución de los delitos de que trata esta Ley, mediante el aporte de fondos adicionales para los órganos de control y otros organismos encargados de la investigación de delitos de esta ley.

Estimamos que sería conveniente explorar la posibilidad que, al igual que en Europa, algunos bienes muebles, como automóviles o camiones, sean directamente entregados a las policías, a

solicitud de éstas, ello con las medidas de resguardo que se estimen pertinentes. En el mismo sentido, creemos conveniente modificar el mecanismo actual contemplado en el art. 40 de la Ley 20.000, respecto de bienes incautados durante la secuela del proceso penal, a fin de hacerlo más eficiente.

#### **b.- Delitos Sexuales:**

El Decreto Ley N° 409 y el Decreto Supremo N° 64 en relación con la aplicación efectiva de las penas accesorias en materia de delitos sexuales, permiten que una persona, bajo determinadas condiciones, pueda solicitar que se le indulten todas las penas accesorias a que estuviere condenado y que su prontuario penal sea eliminado.

Promovemos una modificación legal que excluya la aplicación de estos beneficios a los condenados por delitos sexuales, o en su defecto, a quienes reincidan en la comisión de esta misma clase de delitos.

Sugerimos reforzar el sistema de protección de las víctimas menores de edad, con la posibilidad que sus testimonios, tanto en la etapa de investigación como en la de juicio oral, sean registrados e incorporados, respectivamente, mediante procedimientos especiales, mejores que los existentes, que garanticen su indemnidad psicológica y eviten la victimización secundaria, que el rigor de los procedimientos policiales y judiciales les podría producir.

#### **c.- Responsabilidad Penal Adolescente:**

Se requiere que la ley diferencie de manera más clara, la situación de los adolescentes condenados, que alcanzan la mayoría de edad estando privados de libertad, para que no cumplan esas penas en el mismo recinto que los menores de 18 años.

La Ley N° 20.084 no previó la regulación legal de la acumulación de sanciones, en supuestos de reincidencia, lo que se considera necesario abordar. De lo contrario, continuará presentándose la

situación del adolescente condenado a la misma clase de sanción sucesivamente, sin que sea factible el cumplimiento efectivo de ninguna.

Se ha advertido la necesidad de revisar el funcionamiento del sistema de internamiento en régimen semicerrado, puesto que se ha advertido, en la práctica, escaso control en el cumplimiento lo que distorsiona su naturaleza.

**d.- Corrupción:**

Atendidas las obligaciones internacionales que emanan de la Convención de Naciones Unidas contra la corrupción, y dado que en la conferencia de los Estados Parte realizada en Doha en noviembre de 2009, se ha adoptado un mecanismo de seguimiento de la Convención, estimo necesario revisar nuestra legislación a efectos de analizar si estamos dando pleno cumplimiento a tales obligaciones internacionales.

El artículo 50 de la Convención sobre "Técnicas especiales de investigación" señala que, con la finalidad de combatir eficazmente la corrupción, cada Estado Parte, debe adoptar diversas medidas de investigación, como "la vigilancia electrónica o de otra índole y las operaciones encubiertas".

Creemos que este estándar internacional dota al órgano de persecución penal de las mejores herramientas de investigación posibles, en una materia de tanta importancia como la corrupción, y que en Chile se encuentran sólo disponibles para la investigación del Lavado de Activos.

Por ello, sugiero que esas mismas técnicas de investigación puedan ser usadas en casos de corrupción, con lo cual permitiríamos realizar mejores investigaciones y cumplir plenamente con los compromisos internacionales adquiridos por Chile.

## VII.- Palabras Finales

Con los conceptos anteriores hemos pretendido dar una visión de conjunto del quehacer institucional y el estado actual de la Fiscalía.

Sin embargo, brevemente al concluir, deseo hacerme cargo de dos o tres ideas que han circulado en diversos ámbitos y que, si se analizan superficial o parcialmente llevan o pueden llevar a conclusiones erróneas. En efecto, se suele decir que la Fiscalía no tiene controles suficientes o adecuados y que la gestión interna no se ha modernizado, cayendo en un centralismo de las decisiones que, al estandarizar, no reconoce las particularidades de las regiones. Examinemos someramente tales ideas.

Falta o insuficiencia de controles.

En general en esta materia suele hacerse una pregunta retórica: ¿Quién fiscaliza a los Fiscales?, para graficar que no habría nadie que controle a nuestra institución.

Al margen de lo poco ecuánime que se puede percibir desde la Fiscalía esta afirmación, atendido el panorama de otras instituciones constitucionalmente autónomas donde los controles pueden considerarse más leves o que derechamente no existen como respecto del Ministerio Público, nos debemos hacer cargo de este error común y centrarnos en nuestra realidad. Sólo como ejemplo -y entre otros- existen controles procesales (de la víctima, del tribunal u otros), informes trimestrales al Parlamento sobre gastos realizados, ejecución presupuestaria, contratos celebrados y otros. Asimismo, el Ejecutivo y el Congreso asignan el presupuesto, la Contraloría General de la República registra y/o toma razón de diversos actos, debemos suscribir obligatoriamente un convenio anual de metas de gestión con Hacienda, que evalúa una consultora externa, elegida para ello por licitación pública -metas que de no ser cumplidas privan de bono a fiscales y funcionarios-, se deben rendir cuentas anuales obligatorias en audiencias públicas tanto en el mes de Enero por los Fiscales Regionales, como en Abril por el Nacional.

Empero, amén de lo anterior, decíamos que pensar en falta de controles a la Fiscalía es un error común, porque el Ministerio Público, sus fiscales y funcionarios, están sujetos además a otros controles internos y externos y pueden tener responsabilidad administrativa, civil, criminal e incluso -tratándose del Fiscal Nacional o de los Fiscales Regionales- responsabilidad política, la que se hace efectiva mediante un procedimiento de remoción constitucional especial, en el que participan el Gobierno o la Cámara de Diputados y el Poder Judicial y que, de existir la voluntad concurrente de ambos poderes, sujeta a estos funcionarios a tal responsabilidad, buscando hacerla efectiva enérgicamente, pero sin depender de una eventual mayoría política circunstancial, para cautelar la independencia de las autoridades superiores de la Fiscalía en la toma de decisiones que puedan afectar a determinados sectores políticos.

Falta de modernidad de la gestión, centralización de las decisiones.

Algunos han creído ver en la evaluación del desempeño que actualmente rige al Ministerio Público, una de las posibles causas de eventuales problemas que enfrentaría la institución. Ante ello, es necesario precisar que el procedimiento para evaluar es el resultante de un sistema de gestión de personas, basado en un modelo de gestión por competencias, que se ha ido implementado desde hace 4 años en la institución y que, sin duda alguna, es uno de los más desarrollados del sector público, toda vez que permite vincular la estrategia de la organización y su misión, con el desempeño esperado de funcionarios y fiscales y satisfacer, a su vez, las legítimas necesidades de desarrollo profesional.

Este nuevo sistema de gestión del desempeño, efectivamente estandariza criterios de seguimiento y evaluación pero junto al otorgamiento de toda flexibilidad necesaria para abordar desafíos regionales, sobre la base de resultados y metas individuales y colectivas, que se aplican reconociendo las particulares realidades de cada Región y que, también, tienen una ineludible vinculación con los CGI, a los que aludimos antes.

En otra reflexión, debe recordarse que la sociedad chilena experimenta procesos de profundos cambios, muchos de los cuales tienen impacto directo en el sistema de justicia criminal. Son tiempos de una sociedad activa y movilizadora en la consecución de reivindicaciones, donde muchas veces colisionan las formas de expresión de legítimas aspiraciones con el Orden y la Seguridad Pública. Una sociedad de mayor exigencia de respeto por sus derechos, lo que implica una cada vez más creciente judicialización de casos. También Chile experimenta alzas significativas en la comisión de ciertos delitos, con crecientes índices de victimización e inseguridad de la población. No es posible desconocer tampoco, prácticas delictivas particularmente graves que, aunque afortunadamente todavía no generalizadas, existen; tales como delitos de incendio, colocación de artefactos explosivos, atentados contra funcionarios públicos como el cobarde ataque que acabó con la vida del Carabinero Hugo Albornoz, o crímenes de odio y discriminación, como el sufrido por Daniel Zamudio. Nos preocupa, del mismo modo, algunas situaciones de trata y tráfico ilícito de inmigrantes que se han advertido en el último tiempo en nuestro país, la explotación servil de seres humanos, o la esclavitud sexual forzada de mujeres extranjeras.

El Ministerio Público entiende, que no es útil frente al actual panorama, desgastarse y enfrentarse entre las instituciones que deben concurrir en la prevención, persecución y juzgamiento de estos hechos, sino que, por el contrario, se deben buscar soluciones coordinadas por el bienestar superior de nuestros ciudadanos. Ello, por supuesto, sin poner en entredicho la voluntad irrestricta de las autoridades superiores del Ministerio Público y de cada Fiscal y Funcionario por defender y cautelar la independencia y autonomía institucional, cada vez que sea necesario. Sin perjuicio de ello, reafirmamos nuestra permanente disposición, en la búsqueda de fórmulas nuevas y asociativas para enfrentar el crimen, en la integración de instancias conjuntas con todos los actores del sistema de control penal, en mejores y más permanentes coordinaciones, y en comunicaciones e intercambio de información delictiva más fluida. Deseamos una sola trinchera para enfrentar la delincuencia, no dos frente a frente.

Y a propósito de combatir a la delincuencia, la información y participación de la ciudadanía son fundamentales, como lo hemos afirmado reiteradamente. Y, respecto a nuestra Relación con la Comunidad, el año pasado más de 23 mil personas fueron capacitadas e informadas de sus derechos y deberes en todo Chile, a través del Plan de Interacción con la comunidad, en más de 500 charlas, llegando a los sectores más recónditos del país. Centros de madres, juntas de vecinos, trabajadoras de casa particular, clubes deportivos, colegios y universidades son algunas de las organizaciones con las que fiscales y funcionarios de las fiscalías locales y regionales se reunieron. Entre los desafíos para este 2012 se contemplan charlas en mapudungun a comunidades mapuches en La Araucanía y actividades masivas con personas sordas en la Fiscalía Regional de Valparaíso para lo cual ya se capacitó a funcionarios nuestros en lenguaje de señas.

Finalmente es obvio para todos que, como toda institución republicana, enfrentamos dificultades, las que hemos ido sorteando progresivamente en estos 12 años desde que comenzó el Nuevo Proceso Penal. Siempre hemos aceptado las críticas constructivas y los reclamos, como un deber. Sin embargo, a veces, injustamente, se nos ha criticado y se ha puesto en entredicho nuestra labor que fiscales y funcionarios realizamos seriamente, comprometidos en cautelar el Estado de Derecho, resguardando los derechos fundamentales de las personas.

Alguna autoridad, y por si acaso, para evitar equívocos digamos que no se encuentra presente aquí hoy, incluso llegó a declarar textualmente que "los fiscales son flojos". Esa afirmación, amén de ser ofensiva, no tiene ninguna base. De hecho, por mencionar algunos datos, y aunque me repita, el año 2011 los equipos de fiscales y funcionarios del Ministerio Público aumentaron las audiencias de control de detención en un 15,2% y recibimos a tramitación un 10,6% de denuncias más en comparación al año anterior. Es decir, hubo 361 ingresos de causas más por día. Y el promedio de ingresos de cada fiscal es de 2.131, número muy superior al que se proyectó cuando fue diseñado el nuevo sistema de justicia estimado en 1250 casos, al año por persecutor. Eso queridos amigos es trabajo y vocación. Tanta como han demostrado ayer y hoy los fiscales de Arica que, han estado en audiencia toda la tarde y la noche, y hasta hoy hace

pocos minutos. Esa dedicación nos prestigia y alienta. Por supuesto, se debe reconocer también la dedicada labor de la magistrado Juez de Garantía, y de los demás presentes, también los defensores penales y los gendarmes, lo que habla bien del sistema en general.

Por lo que venimos diciendo es que se ha insistido tanto en el ineludible, imprescindible y necesario ajuste de la dotación de fiscales y funcionarios, a través del envío al Parlamento del Proyecto de Ley que acoja el Plan de Fortalecimiento que se elaboró y fue revisado por el BID e informado favorablemente por esa institución y valorado y aquilatado por otras instituciones y fundaciones. Confiamos sinceramente en que el Supremo Gobierno cumplirá el compromiso que adquirió, por intermedio del sr. Ministro de Justicia y la sra. Directora de Presupuesto, ante la Subcomisión Mixta de Hacienda de ambas Cámaras, en el sentido de enviar ese proyecto de Ley, antes del 30 de Abril de este año. Tal envío será reconocido expresamente, en primer lugar por nosotros, atendida la magnitud del avance que significará, sin perjuicio de los perfeccionamientos o cambios que se puedan introducir dentro de la tramitación en el Congreso.

Finalmente, una vez más, agradezco expresa y sinceramente a los fiscales y funcionarios de nuestra institución a lo largo de todo Chile su diario compromiso y trabajo, y les hago un llamado para que, a pesar de los difíciles momentos que atravesamos producto de las actuales cargas de trabajo, redoblemos nuestro compromiso de vocación de servicio público, eficiencia y probidad, cumpliendo cabalmente con las aspiraciones de Justicia de los ciudadanos: Justicia para todos, para el más fuerte y el más débil, para el más rico y el más pobre, sin importar su condición sexual o su color de piel, su orientación política, su posición socio-económica o su credo religioso.

Ese anhelo es el que nos hizo llegar a la Fiscalía y es el que nos fortalece para seguir día a día en ella, con renovados bríos.

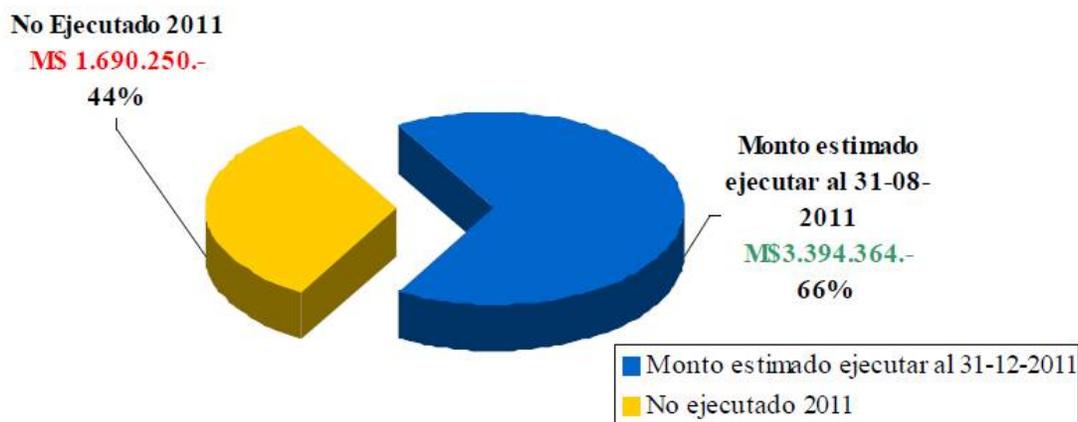
## Anexos: Balance por Unidades y Divisiones

### Unidad de Infraestructura

En materia de infraestructura, podemos resaltar que durante el año 2011 la Fiscalía gestionó 31 iniciativas de inversión de las cuales 15 de ellas se encuentran en etapa de desarrollo de consultoría, y 13 en etapa de ejecución de obras y 3 en postulación de compra de terrenos ante el Ministerio de Bienes Nacionales.

El presupuesto total asignado para infraestructura durante el año 2011 fue de M\$ 7.619.470 (siete mil seiscientos diecinueve millones cuatrocientos setenta mil pesos), de los cuales se decretaron M\$ 5.084.614 (cinco mil ochenta y cuatro millones seiscientos catorce pesos), ejecutándose un 66,76%, del presupuesto señalado.

### Ejecución Marco Presupuestario 2011 al 31 de Diciembre



Durante el año 2011 concluyeron su etapa de diseño los proyectos de las Fiscalía Regional y Local de Rancagua, y las fiscalías locales de FL Linares, FL Chillán, FL Lautaro, FL Osorno y FL de Maipú.

PROYECTOS EN ETAPA DE DISEÑO - DICIEMBRE 2011								
Región	Fiscalía	Monto \$ Convenio	Monto \$ Adjudicado	Superficie programa	% Avance	Fecha Inicio	Fecha Término	Observaciones
VI	FR. FL. Rancagua	111.309.000	89.020.350	3133 m2	100%	26/07/10	11/02/11	Terminada
VIII	FL Chillán	50.429.000	39.358.500	1.310 m2	100%	23/11/09	25/08/10	Terminada
IX	FL Lautaro	14.534.000	13.500.000	332 m2	100%	10/06/10	08/10/10	Consultoria terminada. Falta liquidar contrato.
X	FL Osorno	40.036.000	29.427.250	1.040 m2	100%	30/10/09	27/11/10	Terminada
RIM	FL Maipú	73.051.000	55.000.000	2.993 m2	100%	16/06/09	18/12/09	Terminada. A la espera de RS por aumento de superficie FR. Occidente

Los proyectos de construcción que llegaron a término durante el año 2011 y que en total suman una superficie total de 6.959 metros cuadrados fueron los siguientes:

- Fiscalía Local de Antofagasta (II Región)
- Fiscalía Local de Calama (II Región)
- Fiscalía Local de Vallenar ( III Región)
- Fiscalía Regional de Talca ( VII Región)
- Fiscalía Local de Curicó (VII Región)
- Fiscalía Regional de Concepción (VIII Región)
- Fiscalía Regional de Puerto Montt (X Región)

PROYECTOS EN ETAPA DE EJECUCIÓN - DICIEMBRE 2011													
Región	Fiscalía	Monto \$ Convenio		Monto \$ Adjudicado	Aumentos o Disminuciones de contrato	Nuevo monto Contrato	M2 Projectados	% Avance Físico	Inicio	Término	Nueva fecha de término	En etapa de equipamiento	Observaciones
		Diseño	Obra										
II	FL Antofagasta	949.669.000		949.668.670	-26.451	949.642.219	1.315 m2	100%	16/06/10	13/03/11	15/08/11	✓	Inaugurada
X	FR Puerto Montt	1.292.077.705		1.244.460.034	43.022.515	1.287.482.549	1.266	100%	02/04/10	16/02/11	03/04/11	✓	Inaugurada
VII	F. Regional Talca	1.407.106.645		1.407.106.645	-36.857	1.407.069.788	1.450	100%	29/12/09	22/02/11	31/07/11	✓	Inaugurada
VII	F. Local de Curicó	841.417.000		743.904.270	37.590.072	781.494.342	985	100%	30/12/09	23/02/11	22/08/11	✓	Terminada. Con multas por atraso
II	FL Calama	871.858.462		838.729.286	33.129.176	871.858.462	1.014	100%	14/08/09	09/08/10	25/03/11	✓	Inaugurada
III	FL Valparaiso	291.206.754		291.206.754	0	291.206.754	353	100%	19/11/09	15/10/10	14/11/10	✓	Inaugurada
VIII	FR Concepción	1.065.450.264		1.065.450.264	0	1.065.450.264	1.215	100%	21/12/10	21/03/2011	05/04/2011	✓	Inaugurada

### Proyecto Construcción del Edificio Institucional Fiscalía Nacional - Ministerio Público

Como ya se ha señalado en otras oportunidades, desde el inicio de la reforma procesal penal, la Fiscalía de Chile privilegió asegurar la operatividad del sistema e implementar edificios institucionales en las fiscalías regionales y locales del país, mientras que para el funcionamiento de la Fiscalía Nacional se han arrendado sucesivos edificios en los que es muy difícil garantizar estándares mínimos de seguridad asociados a la función de la persecución criminal.

De esta forma dotar al Ministerio Público de un edificio institucional para el funcionamiento de la Fiscalía Nacional se ha constituido en un eje prioritario para esta administración.

En pos de este objetivo, durante el año 2009, se concretó la compra del terreno ubicado en calle Catedral N° 1437, Santiago y durante el año 2010, pese a las dificultades y restricciones presupuestarias de ese año, se realizó la convocatoria al **Concurso de Anteproyecto de Arquitectura denominado Edificio Institucional Fiscalía de Chile**, a través de la Dirección Nacional de Arquitectura del Ministerio de Obras Públicas. Durante los primeros meses del año 2011 se concretó este llamado, en él se presentaron un total 13 trabajos, revisados por un jurado del más alto nivel, resultando ganador la oficina liderada por el arquitecto Don Luis Corvalán cuyo resultado se dio a conocer un día después de mi Cuenta Pública año 2010, es decir

el día 21 de abril a las 12:00 hrs.

A fines del año pasado, concretamente el día 27 de Diciembre la Contraloría General de la República, toma razón de la Contratación de la Consultoría de Diseño de nuestro Edificio Institucional. Actualmente se encuentra en pleno desarrollo la consultoría de diseño de arquitectura y especialidades, cuyo desarrollo va a comprometer prácticamente todo el año 2012, la que tiene como plazo de ejecución una duración de 300 días, por lo que esperamos que a fines de Octubre concluir con esta etapa y así gestionar durante los últimos meses del año 2012, la postulación de la etapas de obras al Ministerio de Desarrollo Social para la respectiva recomendación favorable, que nos permita durante los primeros meses del año 2013 dar inicio a la preparación de antecedentes para el llamado a licitación de obras el que esperamos concretar durante el segundo semestre.

### **Ajuste a la Normativa Sísmica cartera de Inversiones**

Dada la relevancia e impacto negativo que tuvo en la infraestructura el terremoto del 27 de febrero de 2010.-, dónde al igual que otras instituciones públicas vimos afectados algunos de nuestros inmuebles, durante el año 2011 lamentablemente no pudimos avanzar en la etapa de obra en ningún proyecto de inversión que había concluido su respectiva consultoría de diseño, ello debido a que nos vimos en la necesidad de reformular la gran mayoría de nuestras iniciativas de inversión a los requerimientos de la nueva normativa sísmica la que entró en vigencia durante el año recién pasado.

Esta normativa, en la práctica implica desarrollar nuevos estudios preliminares de evaluación del tipo de suelo así como dotar de mayor reforzamiento a la estructura de los proyectos de inversión con el objetivo de asegurar un mejor compartimiento de nuestros edificios, frente a eventuales sismos de gran intensidad. Esto que si bien es cierto es algo positivo, impactó negativamente en los cronogramas de inversión de nuestros proyectos de inversión, tanto en los plazos estimados como en los costos involucrados, lo que implicó reevaluar en Mideplán todas

las iniciativas de inversión en desarrollo para así cumplir con los estudios adicionales respectivos de suelos y ajustar el costo del proyecto respecto del valor original. Con esta nueva recomendación fue necesario solicitar una identificación de fondos de carácter complementaria, lo que en la práctica generó un atraso de por lo menos un semestre adicional al cronograma inicial de cada uno de los proyectos afectados.

	Nombre Proyecto	Fecha Solicitud Reevaluación	Etapa	Fecha nuevo RS	Observaciones
<b>REEVALUACIONES</b>	Fiscalía Local de Iquique	01-Abr-11	Diseño	20-Abr-11	Se aumenta Consultorías en M\$ 4.311
	Fiscalía Local de Iquique	06-Jul-11	Diseño	28-Jul-11	Se aumenta Consultorías en M\$ 16.448
	Fiscalía Local de Viña del Mar	06-Abr-11	Diseño	20-Abr-11	Se aumenta Consultorías en M\$ 4.311
	Fiscalía Local de Viña del Mar	06-Jul-11	Diseño	28-Jul-11	Se aumenta Consultorías en M\$ 4.556
	Fiscalía Local de Quilpué	18-Jul-11	Diseño	11-Ago-11	Se aumenta Consultorías en M\$ 11.513
	Fiscalía Local de San Antonio	26-Jul-11	Ejecución	04-Oct-11	Se incorpora Consultorías por M\$ 28.958
	Fiscalía Local de Pichilemu	10-Ago-11	Ejecución	09-Sep-11	Se incorpora Consultorías por M\$1.491
	Fiscalía Local de Linares	10-Ago-11	Ejecución	09-Sep-11	Se incorpora Consultorías por M\$ 25.610
	Fiscalía Local de Talca	26-Ago-11	Diseño	02-Sep-11	Se aumenta Consultorías en M\$ 17.842
	Fiscalía Local de Chillán	20-Jul-11	Ejecución	28-Jul-11	Se incorpora Consultorías por M\$ 33.679
	Fiscalía Local de Talcahuano	18-Ago-11	Diseño	09-Sep-11	Se aumenta Consultorías en M\$ 8.373
	Fiscalía Local de Los Lagos	10-Ago-11	Ejecución	09-Sep-11	Se incorpora Consultorías por M\$ 8.097
	Fiscalía Local de Porvenir	04-Jul-11	Diseño	25-Jul-11	Se aumenta Consultorías en M\$ 24.805
	Fiscalía Local de Maipú	25-Nov-11	Ejecución	28-Dic-11	Se incorpora Consultorías por M\$ 42.281, y aumenta Obras Civiles en M\$ 776.798.-

\*Los montos se consideran en moneda año 2012

	Nombre Proyecto	Fecha Solicitud Cambio de Etapa	Fecha RS
<b>CAMBIO DE ETAPA</b>	Fiscalía Local de Chillán	29-Abr-11	23-May-11
	FR y FL Rancagua	10-Jun-11	22-Jun-11
	FL Lautaro	28-Sep-11	26-Oct-11
	Fiscalía Local de Osorno	25-Ago-11	15-Sep-11

	Nombre Proyecto	Fecha Solicitud Ingreso Proyecto	Etapa	Estado RATE
<b>INGRESO</b>	Fiscalía Local de Pudahuel	05-Ago-11	Ejecución	RS/26-Ene-2012

De los proyectos a destacar que iniciaron sus gestiones durante el año 2011 están: la ejecución del proyecto “Reparación y Reforzamiento de la FL de Pudahuel , una anhelada obra de Mejoramiento que se logró gestionar durante el año pasado, a través de la recomendación favorable de Mideplán y por otra parte logramos avanzar en la consultoría de diseño de la ampliación de la FL de Maipú, dónde luego de realizar los respectivos estudios técnico y económicos, he tomado la decisión de que se emplace en el terreno de la FL de Maipú; “ la Fiscalía Regional Occidente” . En consecuencia funcionará en el antiguo inmueble de calle Teniente Cruz sólo la Fiscalía local de Pudahuel . Ambos proyectos como lo mencionaba cuentan con recomendación favorable , y con la respectiva identificación de fondos para dar inicio durante el presente año 2012 al desarrollo de ambos proyectos.

### **División de Contraloría Interna**

El Reglamento Orgánico de la Fiscalía de Chile, en su Título III, determina los objetivos y funciones que debe desarrollar la División de Contraloría Interna de la Fiscalía Nacional, la define como una Unidad de asesoría y control de la administración del Ministerio Público. Su rol fiscalizador se extiende a todas las dependencias, tanto de la Fiscalía Nacional como de las Fiscalías Regionales. Debe velar por el fiel cumplimiento de las normas, tanto legales como reglamentarias y de las instrucciones, procedimientos y políticas que regulan u orientan el funcionamiento administrativo de la Fiscalía de Chile.

En su marco de competencias, la División de Contraloría Interna para el año 2011, efectuó un total de 18 auditorías, 15 de ellas a las fiscalías regionales y 3 auditorías a la fiscalía nacional.

Las materias revisadas en al año 2011 mediante auditorías presenciales en las fiscalías regionales y algunas de sus fiscalías locales fueron las siguientes:

- En **Atención a Víctimas y Testigos**: El gasto e inversiones de los fondos y la administración y gestión de los elementos destinados a la protección.
- En materias de **Recursos Humanos**: Control sobre declaraciones juradas de intereses y gestión de cobranza a las entidades previsionales de las licencias médicas presentadas por funcionarios y fiscales.
- En materias de incautaciones: Administración de custodia y gestiones de salida de especies y de dineros.
- En materias de **Finanzas**: Procesos de licitaciones y adjudicaciones, administración de contratos, rendiciones de fondos, inventarios de bodegas de materiales, control de inventarios de muebles, máquinas y equipos, gastos presupuestarios y boletas de garantías.
- En materia de **Término de Causas Menos Complejas (TCMC)**: Se ha revisado una muestra de Archivos Provisionales, Principios de Oportunidad, Facultades de No Inicio de Investigación y Procedimientos Monitorios, además de la conformación y funcionamiento de los equipos TCMC.
- En materias **Informática**: Control del uso de claves de accesos, respaldos de información, resguardo y acceso a servidores y uso de licencias.
- **Compromisos de Gestión Institucional (CGI)**: Se desarrollaron 2 auditorías a los CGI 2011 en el nivel central, una preliminar en el mes de septiembre y otra al final en el mes de diciembre, examinándose el cumplimiento de todos y cada uno de los sistemas involucrados en el Compromiso de Gestión Institucional 2011, sus requisitos técnicos y medios de verificación.

En cada auditoría se revisa además, el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por los auditados respecto de las observaciones realizadas en la anterior auditoría.

Del resultado de la fiscalización llevada a cabo el año 2011, la División de Contraloría Interna ha efectuado, para cada revisión, informes que contienen las observaciones levantadas con sus respectivas propuestas de mejoras para que exista una mayor eficacia, eficiencia y transparencia de aquellos procesos estimados como de mayor riesgo y sobre los cuales se adoptarán por las Fiscalías Regionales las medidas recomendadas, todo lo cual será fiscalizado con la finalidad de que las mejoras de procesos se hayan cumplido en la forma y plazos comprometidos.

A su vez los integrantes de esta División han participado activamente en distintas Comisiones de Trabajo que se han formado al interior de la Fiscalía Nacional en temas tales como custodia de especies, de dineros, licitaciones y OPA-MAPVT, aportando los conocimientos y experiencias adquiridas en terreno en las distintas fiscalías que se han auditado. A lo anterior se agrega la revisión del Manual de Procedimiento del Reglamento de Aportes Económicos a Víctimas y Testigos del Ministerio Público.

Asimismo esta División registra y custodia las investigaciones administrativas que se llevan a cabo en las distintas Fiscalías de Chile.

Finalmente, dentro de sus otras funciones, Contraloría Interna mantiene un registro y control actualizado de las Resoluciones dictadas por el Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional, como también registra y custodia los contratos suscritos por el Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional y, a nivel nacional, los contratos que se refieren a inmuebles.

## División Informática - Principales Logros 2011

### Servicios TIC

- Puesta en marcha e implementación de la nueva plataforma tecnológica de comunicaciones unificadas del Ministerio Público (Telefonía IP, Videoconferencias, Videollamadas, VoiceMail, Control de acceso a la red (NAC), Funcionalidades de Call Center, Tarificación central, Integración telefonía celular, etc.).
- Puesta en marcha e implementación última fase de estandarización de la plataforma tecnológica usuaria del Ministerio Público (Incorporación de mejores prácticas ITIL, Inicio de operación de la Mesa de Servicios y la Administración de Servicios Básicos para el usuario final centralizados) abarcando aprox. 3.800 usuarios y 2.500 solicitudes mensuales en promedio.

### Sistemas y Operaciones

- Apoyo a la definición de procesos de trabajo y diseño de plataforma informática de apoyo que servirá de apoyo al modelo general de atención a usuarios (SIAU).
- Desarrollo e implementación plataforma informática de apoyo al proyecto OPA.
- Puesta en marcha e implementación software de apoyo a gestión de interceptaciones telefónicas (RESIT).

### Planificación y Proyectos (CGI TIC o Gobierno Electrónico)

- Estandarización, en cantidad, de "Computadores Portátiles y Lectoras de Códigos de Barras" para atención en FL´s.
- Puesta en marcha e implementación Módulo de Administración de Prestaciones para Víctimas y Testigos (MAPVT).
- Puesta en marcha e implementación de la plataforma informática de Gestión Documental en todo el país.
- Adecuación de portal web institucional para cumplimiento de estándares de Gobierno Electrónico.

- Definiciones institucionales de forma de trabajo de:
  - a. Documento Electrónico
  - b. Acuerdos de Intercambio Información Electrónica.
  - c. Correo Electrónico

### **Seguridad de información**

Incorporación de elementos de seguridad de información en la elaboración y desarrollo de políticas y normas institucionales referidas a:

- Documento Electrónico
- Intercambios de Información interinstitucional
- Uso de Recursos Informáticos
- Uso del Correo Electrónico Institucional

### **División de Recursos Humanos**

La División de RRHH de la Fiscalía Nacional, se organiza bajo una estructura compuesta por unidades de apoyo: Bienestar, Personal, Gestión y Desarrollo Organizacional, Capacitación y el área de Seguridad.

El Área de Recursos Humanos de la Fiscalía de Chile surge como sistema prioritario para la Institución, en el marco de los Compromisos de Gestión Institucional firmado con el Ministerio de Hacienda. En este sentido, la División de Recursos Humanos a través de su Unidad de Gestión y Desarrollo Organizacional, aborda los sistemas de Capacitación y Desarrollo, Promoción y Desarrollo, Reclutamiento y Selección y Evaluación del Desempeño, que el año 2011, realizaron las siguientes actividades para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con el Ejecutivo.

El sistema de Capacitación y Desarrollo, diseñó e implementó 8 cursos con relatores internos, previamente seleccionados en un riguroso proceso:

- 1.- Competencias Conductuales Transversales

- 2.-Estrategias de Planificación y Ejecución de la Investigación
- 3.- Gestión de indicadores
- 4.- Gestión de Recursos Físicos y Financieros
- 5.- Liderazgo de Equipos de Trabajo de Excelencia
- 6.- Gestión por competencias
- 7.- Atención Integral de Víctimas y Testigos y Calidad de Servicio
- 8.- Atención de Usuarios

Se realizó un tercer proceso de reclutamiento y selección de relatores internos, luego de realizados dos el año 2010, nombrando a 27 nuevos relatores. Actualmente sumamos un total de 67 relatores internos de la Fiscalía de Chile.

Se ejecutó el 100% del presupuesto asignado a este programa de capacitación, que fue de aproximadamente \$54.000.000.

A los ocho cursos implementados se les aplicó una evaluación de satisfacción, que recoge la percepción de los participantes en los ámbitos relativos a contenidos, infraestructura, calidad de relatores y atención a participantes y al 50% una evaluación de aprendizaje.

El sistema de Promoción y Desarrollo implementó un procedimiento de ascensos para funcionarios, objetivo y transparente para toda la organización, marcando un hito relevante en lo que ha desarrollo de mejores condiciones laborales se refiere, ya que seguidamente a ello, la autoridad comunicó la posterior ejecución de procedimientos similares para cargos como son los profesionales de las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) y Abogados Asistentes, profundizando esta política de mejoras salariales en base al mérito.

El sistema de Reclutamiento y Selección diseñó las Herramientas de Selección e Inducción, bajo el modelo de Gestión por Competencias, con el objeto de incorporar capital humano acorde a los

Objetivos estratégicos de la institución. Las herramientas de Inducción, las cuales también fueron diseñadas y en parte implementadas, incorporaron la modalidad e-learning.

También realizó el monitoreo del Indicador “Tiempo de Provisión de cargo”, que mide el tiempo transcurrido entre el llamado a concurso del cargo vacante y la fecha de resolución de contrato, buscando alcanzar mayores niveles de eficiencia en los procesos de selección. En el 2011 166 cargos fueron provistos, en un tiempo promedio de 34 días. El año 2010, el indicador arrojaba un tiempo promedio de 43 días, mejorando en más de un 25% el indicador de tiempo de Provisión de Cargos en toda la institución.

El Sistema de Evaluación del Desempeño, diseñó el año 2011, un nuevo sistema de Gestión del Desempeño, lo cual se tradujo hacia fines de ese año en la aprobación del nuevo reglamento de Evaluación de Desempeño para Funcionarios y Fiscales del Ministerio Público.

Con el objetivo que los Fiscales y Funcionarios conocieran en detalle el nuevo sistema de Evaluación de Desempeño, se realizó una difusión a nivel nacional bajo la modalidad e-learning. Cabe destacar que el 93,5% de los Funcionarios y Fiscales de la Institución ingresaron a los módulos de aprendizaje diseñados.

Aunque normativamente el sistema se llama de evaluación, está orientado íntegramente a la gestión del desempeño, bajo un modelo de gestión por competencias, integrando metas, aspectos reglamentarios y perfiles por competencias.

De forma transversal a estos cuatro sistemas, se realizó desde el nivel central, un Plan de Difusión como parte de la Gestión del Cambio que ha permitido comunicar oportunamente a la Institución el alcance de las implementaciones de Políticas, Mecanismos y Procedimientos diseñados y pronto a implementarse de los cuatro sistemas, mediante correos masivos de la autoridad nacional, jornadas de trabajo presenciales, visitas a regiones, y modalidad de

autoaprendizaje por medio de cursos de e-learning dirigidos a toda la organización, entre otras.

Desde el nivel regional, destacó la réplica de la difusión en talleres presenciales, donde asistieron 3.387 personas, lo que representa un 89,4% de nuestra dotación.

El año 2011 se aplicó la tercera medición de clima, utilizando la misma metodología de las mediciones anteriores (2007 y 2009). En esta versión destacó contar con información detallada de cada unidad organizativa del país por cada factor medido.

Se levantó una propuesta de trabajo para desarrollar un proyecto de medición y gestión del clima con un modelo teórico y una herramienta tecnológica propios que permita hacer seguimiento continuo y mejoras, a partir de la información online de cada unidad organizativa del país.

El Indicador de Clima Organizacional (ICO) se ha elevado sostenidamente, dentro de una escala de 1 a 5, de 3,17 (2007) a 3,38 (2009), llegando a un valor de 3,44 en 2011. Del análisis comparativo de estos 5 años, se observa que ha habido un avance sustantivo en lo referente al Clima Organizacional del Ministerio Público, producto de las transformaciones organizacionales a que se ha sometido la Institución.

Destacan las mejoras obtenidas en el factor de Perspectiva de Progreso y Desarrollo (de un ICO de 3,13 en 2007 a 3,24 en 2009 y un 3,27 en 2011); Remuneración (2,91 en 2007, 3,19 en 2009 y 3,24 en 2011); Ambiente Físico y Desarrollo (2,97 en 2007, 3,19 en 2009 y 3,28 en 2011); Organización del Trabajo (2,87 en 2007, 3,10 en 2009 y 3,30 en 2011). También se observan mejoras importantes en Cooperación entre unidades (3,02 en 2007, 3,19 en 2009 y 3,36 en 2011) y Beneficios (3,02 en 2007, 3,40 en 2009 y 3,49 en 2011). Cabe tener presente que se considera un clima organizacional crítico bajo 3 puntos, de precaución o en desarrollo, entre 3 y 3,5 y fortalecido entre 3,6 y 5.

En relación a los desarrollos tecnológicos implementados en el área de RRHH, se ha utilizado un método de e-learning, permitiendo que el aprendizaje sea individualizado, compartido y auto gestionado, apoyando el desarrollo de competencias específicas para el puesto de trabajo.

Junto con esto, los desarrollos en el aplicativo informático que sostiene funcionalidades de recursos humanos, llamado Sistema Integral de Gestión de Personas, han permitido visualizar una estandarización de procesos tales como solicitudes administrativas de vacaciones, permisos de diverso tipo, información individual, sistema de pagos, promoción interna, cometidos funcionarios, recupero de licencias médicas, declaraciones de intereses y el uso de perfiles conductuales para todas las regiones, entre otros elementos y funcionalidades.

Asociado a estos desarrollos, se ha diseñado un software que brinda sustento al nuevo modelo de Evaluación del Desempeño de la Fiscalía de Chile, la cual fue diseñada el 2011 para apoyar la operación y gestión del proceso.

La Unidad de Capacitación consolidó el Programa de Formación Centralizado para toda la institución, sobre la base de las necesidades detectadas con información de mediciones de brechas de perfiles por competencia, entre otros mecanismos. Los cursos fueron diseñados e implementados por equipos de relatores internos, también seleccionados en base al modelo de Gestión por Competencias, cursos que contaron con la participación de alrededor de 800 Funcionarios y Fiscales en modalidad presencial y la participación de 3.464 Funcionarios y Fiscales en cursos con modalidad educativa e-learning.

Contribuyendo al fortalecimiento de las destrezas y conocimientos necesarios para el mejor desempeño de fiscales y abogados asistentes, se implementó cursos de Litigación Oral Inicial, Litigación Oral Avanzada, Estrategias de Planificación y Ejecución de la Investigación.

En materia de violencia intrafamiliar, se coordinaron asistencias técnicas españolas, con el fin }

de conocer las particularidades del trabajo de la Fiscalía General del Estado Español en temas de persecución penal.

Con esto se elaboró un Manual sobre Investigación de Violencia de Pareja y Femicidios en Chile, texto preparado en conjunto por los especialistas españoles y la Unidad Especializada en Delitos en Responsabilidad Penal Adolescente y Violencia Intrafamiliar de la Fiscalía Nacional, el cual ha sido publicado recientemente y lanzado en ceremonia conjunta con el embajador de España en Chile y la Ministra del Sernam.

La Unidad de Bienestar durante el año 2011 alcanzó el 74% de afiliados, siendo el porcentaje de afiliación más alto desde la creación del Servicio de Bienestar, en el año 2005. Durante el año se invirtieron más de 880 millones de pesos en beneficios, donde el 75% de los fondos están asociados al Seguro Complementario de Salud, préstamos a los afiliados el 11% y el 14% restante a otros beneficios como Navidad y Fiestas Patrias y bonos escolares, entre otros.

Respecto a la Política de Prevención de Uso de Drogas Ilícitas y Abuso de Alcohol, que desarrolla la Fiscalía de Chile a lo largo del todo el país y aplicada a todos los funcionarios y fiscales, durante el año 2011 se invirtieron 110 millones de pesos en actividades de prevención y control desarrolladas en todas las Fiscalías de Chile, incorporando además a las familias, con un claro sentido de Responsabilidad Social de nuestra organización.

En relación a la Unidad de Personal, durante el año 2011 la dotación de fiscales y funcionarios fue provista en un 98,9% respecto de la dotación total autorizada por ley, la que es de 3.787 cargos (666 Fiscales y 3.121 funcionarios).

La ejecución del gasto en personal, específicamente en materia de remuneraciones anual, fue de un 99,1%, correspondiente a un monto total de M\$ 72.610.066.

### **Desafíos 2012 y años venideros:**

El área de RRHH proyecta para este año 2012 y siguientes incorporar más componentes para la implementación del Modelo de Gestión de Personas, que ha definido el año 2008 la Fiscalía de Chile, bajo la gestión por competencias.

Para esto, la División de Recursos Humanos implementará servicios relacionados en todos los sistemas del área de Recursos Humanos, generando sinergias y beneficios para Directivos, Fiscales y Funcionarios durante los años 2012, 2013, 2014 y 2015, plazo fijado para el desarrollo del primer Plan Estratégico Institucional.

En esta línea, el año 2012 el Sistema de Reclutamiento y Selección difundirá y pondrá en uso las nuevas herramientas de selección diseñadas bajo el modelo de competencias, impactando en el ingreso de capital humano que agregue valor a la Institución, por medio de herramientas de selección más eficaces y eficientes y comunes para toda la Fiscalía de Chile. Este sistema deberá entrar en operación este año, perfeccionándose por medio de la evaluación continua, en los próximos años. Además se continuará el desarrollo de nuevas y mejores herramientas de Inducción, para alinear el comportamiento de las personas que ingresan con los objetivos estratégicos de la organización.

El Sistema de Promoción y Desarrollo implementará un nuevo procedimiento de promoción interna y realizará una valorización de todos los cargos presentes en la institución, con el objeto de generar información objetiva para un desarrollo de carrera equilibrado y beneficioso para la Institución y los funcionarios, lo que se denomina un Mapa de Cargos. También se continuará implementando y reforzando mecanismos de promoción, ascenso y movilidad interna, para funcionarios y fiscales de todo el país, dando transversalidad a ellos y oportunidades de desarrollo personal a quienes integran la Fiscalía de Chile.

El nuevo modelo de evaluación del desempeño, proyecto central de este modelo de gestión por

competencias, está en plena etapa de implementación este año 2012, toda vez que el reglamento diseñado el año 2011, está difundido desde fines del año pasado. El año 2013 completará su primer ciclo de implementación, al evaluarse el desempeño y medirse brechas de competencias conductuales en enero de ese año. Para el año 2014 se prevee, incorporar en la medición de brechas los perfiles funcionales recientemente diseñados para toda la organización, luego del proceso de difusión de éstos durante el año 2012.

Es importante destacar que este sistema de evaluación está compuesto de tres ámbitos centrales:

Resultados, Reglamentario y Competencias. Su puesta en marcha implicará la realización de un fuerte programa de difusión y refuerzo de sus elementos y capacitaciones a todos los miembros de la institución, con especial énfasis en aquellos que deben gestionar el desempeño.

La Unidad de Capacitación seguirá diseñando e implementando cursos de la Malla de Formación diseñada el año 2010 y complementada el año 2011, con mayor cobertura pero sin dejar de lado sus estándares de calidad. Este año 2012 se implementarán no sólo cursos presenciales, sino que fuertemente se impartirán cursos bajo modalidad e-learning, pudiendo acceder así a capacitación los 3.787 fiscales y funcionarios de la Fiscalía de Chile. Además a contar de este año se profundizarán los tipos de evaluación aplicados a cada curso. El objetivo final de esta implementación es fortalecer y dar mayor visibilidad a la recientemente creada Academia de

### **Entrenamiento para Fiscales y Funcionarios de todo el país**

Uno de los principales desafíos de Bienestar es reforzar sus comunicaciones con los afiliados, para facilitar su acceso a beneficios y reforzar la difusión de requisitos y procedimientos; esto se materializará en el envío sistemático de boletines mensuales informativos, correos electrónicos educativos con recomendaciones prácticas sobre beneficios y convenios vigentes. Otro desafío central será el análisis y modelamiento del actual seguro complementario de salud, con el objeto de lograr la mejor cobertura de los afiliados en función de la capacidad presupuestaria del

## **Servicio de Bienestar**

También se continuarán reforzando las políticas de prevención en materias de drogas y alcohol.

Los desafíos de la Unidad de Personal para el año 2012 son la puesta en producción de nuevos módulos en el sistema de gestión de personas, como lo serán: automatización del recupero de subsidios por licencias médicas, cometidos funcionarios nacional e internacional, mejoras a los módulos de nómina y remuneración, gestionar y administrar el pago de los subsidios por permiso post-natal parental y explorar la implementación de las licencias médicas electrónicas.

En relación a los desarrollos tecnológicos, el área de RRHH tiene planificado para los próximos años implementar a través de sistemas informáticos procesos de promoción interna, registro de capacitaciones, mejoras al sistema de evaluación del desempeño, implementación de Intranet del área de RRHH y finalmente un diseño de un instrumento de apoyo a la operación y gestión del clima organizacional.

Estos desarrollos tecnológicos apoyarán la implementación de una Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional modernos y de altos estándares, que nada tendrán que envidiar a las mejores compañías del sector privado y a nuestros pares del sector público. El área de Recursos Humanos, dirigida por la División del mismo nombre, ha comenzado a trabajar estos importantes temas relacionados con el desarrollo de las personas desde el año 2008, pretendiendo entregar el año 2015, todos los sistemas y sus apoyos tecnológicos, con un valor agregado y vinculados con el quehacer institucional incorporados como socios estratégicos al interior de la Fiscalía de Chile.

## División de Víctimas y Testigos

### Modelo General de Atención a Usuarios

La División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional, desde el año 2008 ha orientado su labor a desarrollar e implementar un Modelo General de Atención a Usuarios que cumpla con el objetivo de incentivar la participación de las víctimas y testigos en el proceso penal, y de entregar una atención de calidad a todos sus usuarios mejorando los sistemas de atención.

Este modelo está compuesto por 2 líneas de trabajo:

1. El Proyecto OPA
2. El Sistema de Información y Atención a Usuarios del Ministerio Público, SIAU.

#### 1. El Modelo OPA, Orientación, Protección y Apoyo

Este modelo, actualmente implementado en todo el país, tiene por objeto Orientar a víctimas y testigos que concurren a la Fiscalía, mediante la entrega de información, en concordancia con la etapa del proceso penal en que se encuentran; Protegerlos, en función de los resultados de evaluaciones de intimidación y/o riesgo; y, Apoyarlos durante el proceso penal y, especialmente, en su participación en Juicio Oral.

Al comienzo de su implementación gradual en el año 2009, 6.730 víctimas y testigos que declararon o denunciaron directamente en las fiscalías fueron atendidos, cifra que ha ido en aumento cada año. Así, en el año 2011 esta cifra subió a 67.296.

Nivel de Satisfacción. En el 2011 se midió, a través del estudio de una empresa externa, el nivel de satisfacción de víctimas y testigos, que declararon en las fiscalías, con los servicios recibidos de acuerdo a este modelo. Sus principales resultados son:

1.- El 72% de las víctimas y testigos que declararon durante el año 2011 calificaron con nota 7, 6 o 5 la atención y servicio recibido. El 35% calificó con la nota máxima (7).

2.- El 72,6% de las víctimas y testigos que declararon durante el año 2011 están dispuestos a volver a recurrir al sistema de justicia para declarar en un juicio y recomendar a sus cercanos el hacerlo.

3.- El 73,3% de las víctimas y testigos que declararon durante el año 2011 calificaron con nota 7, 6 o 5 a la calidad de la información que recibieron por parte de la Fiscalía, mientras que la claridad de la información fue evaluada positivamente por el 74,9%.

4.- Todas las Fiscalías medidas superan el 60% de evaluaciones positivas en la orientación que entregan a las víctimas y testigos.

5.- La cantidad de víctimas y testigos que sienten miedo se reduce en un 45,4% después de haber sido atendidos por la Fiscalía.

6.- Las medidas de protección otorgadas a víctimas y testigos que declararon durante el año 2011 fueron bien evaluadas por el 70,1% de los usuarios que las recibieron.

Se destaca la confianza que los usuarios entrevistados tienen en la Fiscalía, el 74,2% de ellos manifestó una disposición favorable a volver a declarar en la Fiscalía, y el 76,8% se mostró favorable a recomendar a otras personas para que asistan a prestar declaración.

En conclusión, en el Modelo OPA la mayoría de las víctimas y testigos quedan satisfechas con la atención recibida y permite reducir significativamente su temor.

Dentro del OPA se han desarrollado líneas de atención especializada a fin de responder a los requerimientos específicos de determinadas víctimas y testigos, como son:

### **Orientación, Protección y Apoyo a víctimas de violencia intrafamiliar**

Este modelo ha permitido una intervención inmediata a víctimas de delitos constitutivos de violencia intrafamiliar, otorgándoles una protección oportuna y efectiva durante su participación en el proceso penal a través de un contacto dentro de un plazo de 24 horas desde el ingreso de la denuncia a la Fiscalía, con el fin de recoger información necesaria para evaluar el riesgo, conocer sus expectativas y su disposición a participar en el proceso penal. Asimismo, adoptar dentro del plazo máximo de 48 hrs. las medidas de protección adecuadas para aquellos casos definidos de riesgo vital/alto o medio.

### **Principales resultados del año 2011**

- De 12.886 víctimas atendidas el año 2008, se ha llegado a 77.189 durante este año.
- El contacto en 24 horas se ha podido realizar en un 74,3% de las víctimas atendidas.
- Se han realizado 77.189 evaluaciones de riesgo y se han implementado 82.747 medidas autónomas de protección.
- 8.251 víctimas han recibido una intervención especializada de la URAVIT, por su situación de alto riesgo.

### **Satisfacción de usuarios VIF**

La evaluación realizada en el año 2011, a través de una empresa externa, da a conocer altos niveles de satisfacción de estas víctimas:

- El 85,9% de las víctimas encuestadas se declara satisfecha con la atención y servicio recibido por parte de la Fiscalía.
- El 85,5% declara sentirse satisfecho por la rapidez del contacto (dentro de 24 horas)
- El 87,8% evalúa satisfactoriamente la calidad de información entregada. El 88,6% su claridad y el 86,7% su utilidad.

- Uno de los aspectos mejor evaluados fue la atención de los funcionarios con un 92,8%. La amabilidad fue evaluada con un 94%, la disposición a escuchar un 92%, la preparación para responder a dudas y necesidades un 91,6%.
  - El 86% declara haber recibido alguna medida de protección.
  - El 84,5% señala estar satisfechas con la medida recibida, siendo evaluadas como las más efectivas (95.3%) la prohibición del agresor de acercarse a la víctima y la obligación de que el agresor abandone el hogar común.
    - El 82,2% se declara satisfecho con la forma de término de su causa.
    - El 87,8% refiere que volvería a denunciar un hecho de esta naturaleza.
    - El 91,7% declara que recomendaría denunciar este tipo de delitos.

### **Protección para casos de alta complejidad**

Este proyecto, nace de la necesidad de brindar protección especializada, inmediata y eficaz a quienes hayan declarado o deban declarar en el proceso penal en calidad de víctimas, testigos, peritos o sus familias, y que se encuentran en una grave y compleja situación que pone en riesgo su vida derivada precisamente de su colaboración con el proceso penal, y cuya amenaza proviene de una organización criminal, donde los mecanismos habituales y las medidas ordinarias de protección resultan insuficientes.

Durante el año 2011 se implementó este procedimiento de protección en todas las fiscalías regionales del país, salvo la Fiscalía Regional de Los Lagos, en la que se implementará en el curso del primer semestre de este año. En 6 oportunidades se ha aplicado este modelo y a través suyo se ha protegido y beneficiado a 22 personas, lo cual ha implicado altos costos tanto para las policías como para la Fiscalía.

### **2.- Sistema de Información y Atención de Usuarios, SIAU**

Este Sistema tiene por objeto entregar una atención oportuna y de calidad a todas aquellas personas que concurren a la Fiscalía formulando requerimientos de información sobre los

servicios que presta la Fiscalía, como asimismo, requerimientos de reclamos, sugerencias y felicitaciones, y requerimientos fundados en la Ley de Transparencia. Considera tres espacios de atención: presencial, telefónico a través del call center y virtual a través de la página web.

Este Sistema constituye uno de los Compromisos de Gestión Institucional asumidos con el Ministerio de Hacienda desde el año 2008, en el cual se inició su diagnóstico y diseño. Durante el año 2011, se avanzó en la actualización de las etapas de Diagnóstico y Diseño a fin de incorporar a los usuarios abogados e imputados a los ya considerados, que son víctimas, testigos, denunciantes y público general. Asimismo, se dio inicio a la etapa de implementación gradual, empezando por el espacio de atención telefónico, a través del servicio Call Center, en seis fiscalías regionales del país: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Libertador Bernardo O`Higgins, La Araucanía y Los Lagos.

En febrero de este año, este Compromiso de Gestión, al igual que todos los asumidos por la Fiscalía, fue aprobado sin reparos por el Ministerio de Hacienda.

### **Call Center**

Corresponde señalar que la Fiscalía tiene implementado un servicio de Call Center con cobertura en todo el país como una manera de abrir mayores espacios de comunicación con sus usuarios, pero solo en las señaladas fiscalías regionales ha sido adaptado a los requerimientos del SIAU. Durante el 2011, la cobertura de atención del Call Center se amplió a todo el país, lo que se refleja en el aumento de más de 211 mil llamadas, respecto del año 2010.

De enero a diciembre de 2011, se recibieron 218.980 llamadas, mientras que el año 2010 las llamadas recibidas fueron 7.387. De las llamadas recibidas 7 de cada 10 correspondieron a víctimas y testigos. Mientras que las llamadas del público general alcanzaron un 24% del total.

### **3. Compromisos para el 2012**

Para el año 2012, en el ámbito de la atención a usuarios, nuestro desafío como Fiscalía se encuentra radicado en desplegar todos nuestros esfuerzos para seguir avanzando en el desarrollo e implementación del Modelo General de Atención a Usuarios.

Queremos brindar una atención oportuna y de calidad, que dé respuestas acorde a los requerimientos específicos de cada uno de nuestros usuarios, como así también generar canales de comunicación recíproca entre las personas y la Fiscalía.

A través de los procesos y protocolos estandarizados que hemos diseñado en este Modelo, y que continuaremos implementando gradualmente durante el presente año, esperamos satisfacer los diversos requerimientos que efectúan, no sólo víctimas y testigos sino que también abogados, público general e imputados.

Los equipos de la Fiscalía entregan a diario lo mejor de sí para brindar una atención y protección eficiente. Este año, redoblabremos nuestros esfuerzos y esperamos que las evaluaciones de calidad servicio que semestralmente realizamos, así lo reflejen.

Nuestro compromiso para el 2012 es entregar un servicio ágil, oportuno, cercano e igualitario a quienes participen en los procesos penales y/o requieran de nuestros servicios.

## 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.

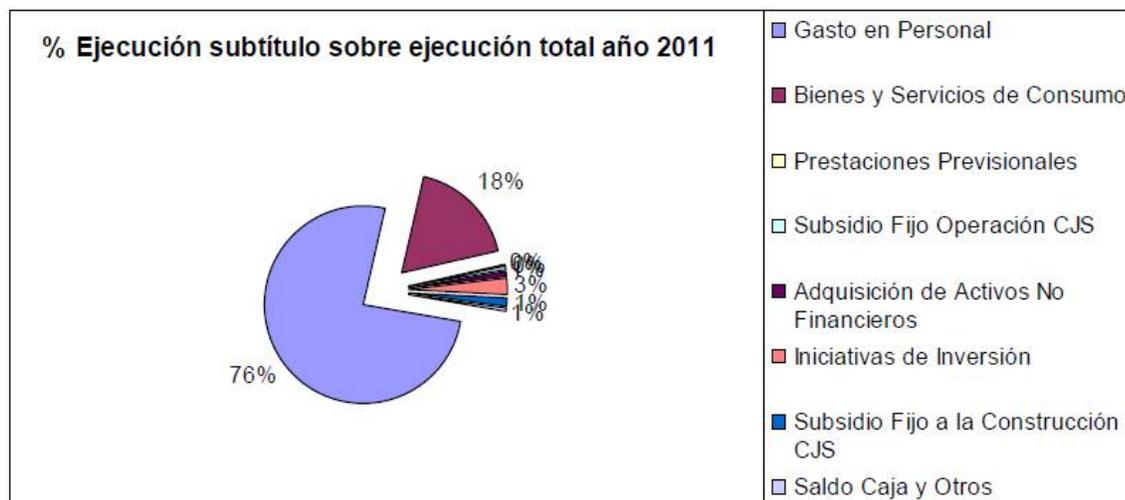
## División de Administración y Finanzas

### Ejecución Presupuestaria Total:

A continuación se presenta el estado de ejecución del presupuesto año 2011 del Ministerio Público, por subtítulo, destacando algunas líneas de gasto.

Subtítulo	Item	Asignación	Descripción	Presupuesto Vigente	Ejecución Acumulada	Porcentaje de Ejecución
				Al mes de Diciembre de 2011		
				(M\$ 2011)	(M\$ 2011)	(%)
21			<b>Gastos en Personal</b>	<b>87.493.577</b>	<b>86.714.716</b>	<b>99,1%</b>
			Remuneraciones	72.802.976	72.610.066	99,7%
			Otros	14.690.601	14.104.650	96,0%
22			<b>Bienes y Servicios de Consumo</b>	<b>20.774.112</b>	<b>20.321.342</b>	<b>97,8%</b>
			Operación	19.025.085	18.631.460	97,9%
			Fondo de Operación Víctimas y Testigos	1.468.027	1.458.590	99,4%
			Peritajes Privados	281.000	231.292	82,3%
23			<b>Prestaciones de Seguridad Social</b>	<b>487.763</b>	<b>453.192</b>	<b>92,9%</b>
	01		Prestaciones Previsionales	487.763	453.192	92,9%
24			<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>567.305</b>	<b>567.305</b>	<b>100,0%</b>
	02		Al Gobierno Central	567.305	567.305	100,0%
		001	Programa Coordinación Reforma Judicial	567.305	567.305	100,0%
29			<b>Adquisición de Activos No Financieros</b>	<b>2.457.468</b>	<b>824.062</b>	<b>33,5%</b>
	02		Edificios	565.727	164.936	29,2%
	03		Vehículos	61.980	55.140	89,0%
	04		Mobiliario y Otros	92.170	92.025	99,8%
	05		Máquinas y Equipos	217.055	216.624	99,8%
	06		Equipos Informáticos	854.691	216.438	25,3%
	07		Programas Informáticos	665.845	78.899	11,8%
	99		Otros activos no financieros	0	0	S/P
31			<b>Iniciativas de Inversión</b>	<b>7.219.142</b>	<b>3.279.427</b>	<b>45,4%</b>
	02		Proyectos	7.219.142	3.279.427	45,4%
32			<b>Prestamos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
	6		Anticipos a contratista	0	0	S/P
			Recuperación de anticipos a contratista	0	0	S/P
33			<b>Transferencias de Capital</b>	<b>1.478.970</b>	<b>1.477.112</b>	<b>99,9%</b>
	02		Al Gobierno Central	1.478.970	1.477.112	99,9%
		001	Programa Coordinación Reforma Judicial	1.478.970	1.477.112	99,9%
34			<b>Servicio de la Deuda</b>	<b>755.347</b>	<b>754.735</b>	<b>99,9%</b>
35			<b>Saldo Final de Caja</b>	<b>913.183</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>TOTAL</b>				<b>122.146.867</b>	<b>114.391.891</b>	<b>93,7%</b>

Ejecución porcentual de cada subtítulo sobre la ejecución total del MP - año 2011:



### Aspectos Generales de la Ejecución:

Durante el año 2011 se registró una ejecución total a nivel nacional de 93,7%.

Si se consideran los gastos correspondientes a la operación, que incluyen al Subtítulo 21 - "Gasto en Personal", y al Subtítulo 22 - "Bienes y Servicios de Consumo", se presenta una ejecución general del 98,9%.

Sin embargo, la ejecución general baja al incluir la ejecución en materias de inversión como Edificios, Equipos y Programas Computacionales, dado principalmente porque no se ejecutó el proyecto SAC, y que hubo iniciativas de inversión en infraestructura no concretadas, debido al ajuste de la norma sísmica para los proyectos en ejecución.

### Detalle de ejecución por Subtítulo - Grandes conceptos de gasto:

A continuación, se detallan algunos aspectos relevantes de la ejecución, que explican en general los mayores saldos no ejecutados.

a.- **Operación Nacional subtítulo 22:** se ejecutó un total de 99,3% del presupuesto de operación normal y proyectos a nivel nacional, sin embargo, el saldo de M\$100.046 corresponde al 22,1% del saldo total del subtítulo 22 para el año 2011.

b.- **Operación FAE:** se ejecutó un 99,4% del presupuesto asignado, el cual fue distribuido regionalmente en base a un modelo que consideró una canasta mínima de atención hacia una víctima o testigo, considerando ajustes por costo regional, costos de vivienda, factores de traslado y distancia, con un seguimiento constante de las necesidades presupuestarias regionales, sobretodo en el marco de la implementación del programa OPA. La ejecución de la inversión asociada a este fondo alcanzó un 99,9%.

c.- **Inversiones subtítulo 29:** En esta materia cabe destacar la excelente ejecución que se tuvo en inversiones en mobiliario y máquinas el presente año, llegando casi al 100%, desarrollando proyectos en forma ordenada, paulatina y de necesidad nacional, los que incluyeron: estanterías para bodegas y oficinas regionales, módulos de autoconsulta para abogados, trituradoras industriales de documentos, circuitos cerrados de televisión para varias regiones, equipos de video conferencias, generadores de electricidad y selladoras para ser utilizadas en las bodegas de especies.

d.- **Subtítulo 31:** corresponde a inversiones en infraestructura, se ejecutó sólo el 45,4% del presupuesto, debido a los retrasos generados por la modificación de las normas sísmicas en los proyectos de infraestructura.

Hitos relevantes área administración y finanzas 2011:

a.- Estandarización de procesos de licitación a nivel nacional

b.- Inversiones y contrataciones centralizadas para los siguientes requerimientos:

- Equipamiento Multifuncional, impresoras, lectores de códigos de barra, escáneres y Servicios Asociados
- Reposición Sillas y Sillones
- Ampliación parque y reposición de Equipos de Videoconferencia
- Destructoras de Papel de gran capacidad
- Plataforma comunicaciones del Ministerio Público.

c.- Implementación del sistema MAPVT, de apoyo a la gestión del Fondo de Aportes de Víctimas y Testigos, generando procesos estandarizados en este tema para todas las Fiscalías Regionales del país.

d.- Capacitación y estandarización de procesos asociados al uso de los módulos de activo fijo, adquisiciones y existencias del sistema Browse.

e.- Participación en mesa de trabajo con la corporación administrativa del poder judicial y con la Dirección de Crédito Prendario, para unificar criterios en el ámbito de los procedimientos de entrega mediante depósitos de los dineros incautados a los Tribunales de Justicia cuando correspondiese su entrega.