POLÍTICA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA

MINISTERIO PÚBLICO

Mayo 2025

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN *3*
PRINCIPIOS ORIENTADORES *4*
OBJETIVOS *5*
RELACIÓN CON LA MISIÓN Y LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES *6*
CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS *8*
ACTORES Y ROLES *11*
DIRECTRICES, LINEAS DE ACCIÓN Y PROCESOS TRANSVERSALES *15*
ALCANCE *18*
REFERENCIA NORMATIVA Y DOCUMENTOS RELACIONADOS *19*

INTRODUCCIÓN

El Ministerio Público de Chile, consciente del rol fundamental que cumple en el sistema de justicia y de las crecientes expectativas de la ciudadanía respecto a la calidad de los servicios públicos, ha desarrollado la presente Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria como un marco orientador para el mejoramiento continuo de los servicios que la fiscalía entrega a quienes interactúan con la institución.

Este esfuerzo refleja el compromiso del Ministerio Público con entregar un servicio de calidad, es decir, accesible, oportuno, pertinente, proactivo, resolutivo y cercano, promoviendo una cultura organizacional de mejora continua centrada en el usuario. A través de esta política, la institución aspira a fortalecer la confianza de toda la comunidad y el valor del servicio público.

A lo largo de este documento, se abordan los principios orientadores de la política, sus objetivos, el vínculo con la misión institucional y su Plan Estratégico 2024–2031, los distintos perfiles de usuarios y usuarias, los roles de los actores involucrados en su implementación y las directrices y líneas de acción destinadas a reducir las brechas de atención detectadas en los diagnósticos regionales. Asimismo, se definen los mecanismos de organización para su implementación, las responsabilidades individuales y colectivas, y el alcance normativo que sustentan esta política como una herramienta transversal en la gestión de la institución.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los principios orientadores de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Ministerio Público son esenciales para asegurar que la institución cumpla con sus definiciones estratégicas, respetando los derechos de toda la comunidad. Estos deben reflejar un compromiso con el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios. Siguiendo esta lógica, los principios orientadores de esta política son:

1. **Respeto a la dignidad humana y enfoque de Derechos**: Todas las interacciones, procedimientos y servicios deben llevarse a cabo con un profundo respeto por la dignidad de cada individuo, garantizando un trato justo y equitativo, sin discriminación, donde las víctimas estén al centro del quehacer institucional.

2. **Protección:** La calidad del servicio debe asegurar la protección integral de las víctimas, entendiendo que esta es una función esencial del Ministerio Público. Este principio orienta todas las acciones hacia la prevención de nuevas vulneraciones, el resguardo de su integridad física y emocional, y la entrega de servicios adecuados a sus necesidades, garantizando el ejercicio de sus derechos en un entorno seguro, respetuoso y con enfoque de género y de derechos humanos.

3. **Responsabilidad:** La institución asume de manera activa la responsabilidad por las acciones y decisiones adoptadas por sus fiscales, funcionarios y funcionarias, promoviendo una cultura de rendición de cuentas. Para ello, establece mecanismos efectivos de control interno que aseguran la corrección de errores y la mejora continua en la prestación de sus servicios.

4. **Probidad:** Actuar con integridad en todas las operaciones, manteniendo los más altos estándares éticos y legales en la gestión de los casos y en la interacción con el público.

5. **Compromiso con la mejora continua y la innovación**: Adoptar un enfoque de mejora continua en la calidad del servicio y la experiencia usuaria, basado en la evaluación permanente del desempeño y el uso de la información proveniente de la retroalimentación de los usuarios y usuarias, y promover la adopción de nuevas tecnologías y métodos innovadores considerando las cambiantes necesidades y expectativas de la sociedad.

OBJETIVOS

La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Ministerio Público establece una serie de objetivos para guiar sus acciones y asegurar que cumpla sus compromisos hacia la comunidad. Estos objetivos se enfocan en mejorar los procesos internos y la relación con los usuarios y usuarias y son los siguientes:

1. **Rediseñar los servicios de atención y protección a nivel nacional**: ajustar y adaptar los procesos y las respuestas institucionales según las características, expectativas, necesidades y contextos de los usuarios y usuarias, promoviendo una experiencia más pertinente, equitativa y cercana.

2. **Fomentar la accesibilidad y el uso de los servicios:** Asegurar el acceso a los servicios que el Ministerio Público entrega, facilitando su uso, para todos los segmentos de la población atendida.

3. **Garantizar un trato justo:** Implementar mecanismos que aseguren un trato no discriminatorio a todos los usuarios y usuarias del servicio, garantizando la atención imparcial y el cumplimiento del rigor legal en cada caso.

4. **Fortalecer la comunicación**: Proveer información clara, completa y oportuna sobre el Ministerio Público, los servicios que se brindan, sus procedimientos, los derechos de los usuarios y usuarias, asegurando que la información esté al alcance de todos.

5. **Aumentar la eficiencia de los procesos internos**: Optimizar y adecuar en forma permanente los procesos y actividades del Ministerio Público procurando reducir tiempos de respuesta y mejorar la entrega y calidad de los servicios, incorporando nuevas tecnologías que faciliten aquello, de manera más rápida y precisa.

6. **Integrar la innovación y la mejora continua en la prestación de servicios**: Establecer evaluaciones permanentes de la entrega de nuestros servicios, y generar las acciones de mejora, adoptando para ello nuevas tecnologías y enfoques innovadores que puedan mejorar de forma sostenida la calidad del servicio y la experiencia usuaria.

7. **Establecer estándares de calidad centrados en las necesidades de los usuarios y usuarias**: Generar estándares de calidad que permitan evaluar de modo permanente si la entrega de servicios está ajustada a las necesidades expresadas por los usuarios y usuarias.

RELACIÓN CON LA MISIÓN Y LAS DEFINICIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES

El Ministerio Público tiene la responsabilidad de garantizar un servicio que no solo cumpla con los estándares legales y éticos, sino que también se haga cargo de las expectativas de los ciudadanos a quienes sirve. En este contexto, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2031 entrega un mapa detallado de las metas a corto, mediano y largo plazo, orientadas a fortalecer, eficacia y eficiencia de la institución. Estos objetivos estratégicos están directamente vinculados con la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que busca asegurar que cada interacción con los usuarios y usuarias se realice con el máximo nivel de profesionalismo y ética.

La vinculación entre el propósito y los objetivos estratégicos del PEI y la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Ministerio Público es vital para resguardar la coherencia entre las definiciones institucionales y su operacionalización en acciones concretas, de manera que impacten positivamente en los usuarios y usuarias.

Con este propósito, a continuación, se profundiza en la vinculación entre la planificación estratégica institucional y los lineamientos para abordar la calidad de servicio y experiencia de los usuarios y usuarias del servicio contenidos en esta Política, que refleja un compromiso con la excelencia operativa y una Fiscalía que se pone al servicio de las personas.

1. Propósito del Ministerio Público

El propósito del Ministerio Público es **buscar justicia y combatir la impunidad frente al fenómeno criminal.** La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria se alinea plenamente con el propósito del Ministerio Público, al establecer un compromiso institucional con la justicia y el fortalecimiento del Estado de Derecho. Esta política promueve una atención centrada en las personas, orientada a la entrega de servicios de forma accesible, cercana, proactiva, oportuna, pertinente, resolutiva y con altos estándares de calidad, lo que resulta fundamental para enfrentar el fenómeno criminal con determinación y con la confianza de la ciudadanía. En este aspecto, cuando las personas reciben una atención más adecuada y oportuna por parte del Ministerio Público, tienden a involucrarse de manera más activa en el proceso penal.

2. Objetivos Estratégicos del Ministerio Público

El PEI define 4 objetivos estratégicos, todos ellos vinculados a la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria:

a. Fortalecer la investigación a nivel tecnológico y humano

El objetivo de fortalecer la investigación, especialmente en casos complejos, mediante el uso de tecnología avanzada y formación especializada, está directamente relacionado con el compromiso con la calidad y la experiencia de las víctimas y testigos. Una investigación más efectiva mejora la percepción de justicia, factor crucial para la satisfacción de nuestros usuarios y usuarias y la comunidad en general.

b. Aplicar de forma implacable los estándares de persecución penal

Se reconoce que la persecución penal es un servicio fundamental para las víctimas de delitos, por lo que su ejecución debe regirse rigurosamente por las leyes y normas existentes y las instrucciones generales del Fiscal Nacional. Asegurar el cumplimiento de estos estándares es esencial para garantizar una mejor percepción del servicio. Asimismo, se debe enfatizar en la necesidad de visibilizar a la víctima en todo el proceso penal, entendiendo que su atención va más allá de la gestión de requerimientos.

c. Instaurar un Nuevo Trato en la relación y protección de víctimas y testigos

La definición institucional de un nuevo trato, plasmado en una política establece un marco regulatorio para la implementación de la Política de Calidad de Servicio, estableciendo una prioridad del Ministerio Público hacia las víctimas y que la entrega de sus servicios procure una atención oportuna, empática y respetuosa, promoviendo estándares de calidad que fortalezcan la confianza ciudadana. En este marco, la protección efectiva y el trato digno a víctimas y testigos se constituyen como elementos clave para mejorar la experiencia usuaria y asegurar el acceso equitativo a la justicia.

d. Potenciar el rol institucional a través del cuidado y seguridad de los equipos

Mantener la seguridad y el bienestar de los equipos institucionales permite un mejor desempeño y, por ende, una entrega de servicios más adecuada, valorando la función de atención de las víctimas en un ambiente seguro, lo que impacta positivamente en la motivación y en el ejercicio del rol de cada miembro de los equipos, reflejándose en cada interacción con los usuarios y usuarias, en las distintas etapas del proceso penal.

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

El Ministerio Público de Chile atiende a una amplia y diversa gama de usuarios y usuarias, cada uno con necesidades y expectativas específicas, por lo que su caracterización es fundamental para diseñar servicios que respondan de manera efectiva a sus requerimientos:

1. Víctima

Es aquella persona que ha sufrido daños, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente.

Según el Código Procesal Penal (artículo 108), se puede distinguir entre:

1. La Víctima directa, que es la persona ofendida por el delito.
2. La Víctima indirecta, en los delitos cuya consecuencia haya sido la muerte del ofendido y en los casos en que éste no pueda ejercer los derechos, se considera víctima indirecta, en orden de prelación, a las siguientes personas:
    a. al cónyuge o al conviviente civil y a los hijos;
    b. a los ascendientes;
    c. al conviviente;
    d. a los hermanos, y
    e. al adoptado o adoptante.

    La enumeración precedente constituye un orden de prelación.

La cantidad de víctimas conocidas[1] de causas que ingresan al Ministerio Público cada año ha aumentado sostenidamente:

- En el año 2022 ingresaron 1.225.992 víctimas, siendo un 48,2% mujeres y el 51,8% hombres. El 10,1% de las víctimas corresponden a niños, niñas y adolescentes.
- En el año 2023, ingresaron 1.332.016 víctimas, el 48,4% mujeres y el 51,6% hombres. El 10,9% de las víctimas corresponden a niños, niñas y adolescentes.
- En el año 2024, ingresaron 1.501.273 víctimas, el 49,5% mujeres y el 50.5% hombres. El 10,6% de las víctimas corresponden a niños, niñas y adolescentes.

[1] Se excluyen las víctimas personas jurídicas y aquellas de identidad desconocida.

Lo anterior implica un aumento de un 22,5% entre la cantidad de víctimas ingresas en el año 2022 con respecto de los ingresos en el año 2024. De la misma forma, han aumentado las víctimas mujeres, en un 26,5%, y las víctimas menores de edad en un 28,1%.

Los delitos que presentan mayor cantidad de víctimas en el año 2024 son los delitos contra la libertad e intimidad de las personas, con 221.997 víctimas; las lesiones con 200.228 víctimas y los robos no violentos, con 195.127 víctimas. Mientras que las tres fiscalías regionales con mayor cantidad de víctimas son la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte, con 203.470 víctimas, seguida de la Fiscalía Regional de Valparaíso, con 157.693 víctimas, y por último la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente, con 137.594 víctimas[2].

2. **Testigo**
   Se trata de un tercero que cuenta con antecedentes útiles para el esclarecimiento del delito, quien puede ser citado/a para declarar sobre los hechos que conoce.

   El 2023 se registraron en las causas ingresadas 467.104 personas en calidad de testigos, de las cuales un 65% (302.461) correspondió a testigo común y un 35% (164.508) a Carabineros y/o funcionarios públicos[3].

3. **Querellante y abogado de la víctima**
   Es un abogado/a que asume la representación legal de una persona que tiene la calidad de víctima en el proceso penal.

4. **Imputado/a**
   Es una persona a la que se le atribuye la participación en un delito, es decir, se le señala como posible responsable.

   Durante el año 2022, ingresaron en causas que investigó la Fiscalía un total de 1.463.834 imputados, el 44,7% de ellos con identidad conocida. En el año 2023, los imputados de causas ingresadas a la Fiscalía fueron 1.649.193, el 46,2% con identidad conocida. En el año 2024, los imputados aumentaron a 1.779.312, y el porcentaje de sujetos con identidad conocida fue de un 40,1%[4].

5. **Defensor Penal**
   Se trata de un Abogado/a que asume la representación y defensa de una persona quien tiene la calidad de imputado, acusado o condenado en el proceso penal.

[2] Boletín Estadístico Institucional 2022, 2023 y 2024.
[3] Los datos de esta sección fueron obtenidos desde el SAF.
[4] Boletín Estadístico Institucional 2022, 2023 y 2024.

6. **Denunciante**
   Es una persona que informa a las autoridades competentes, de manera verbal o escrita, de la ocurrencia de un hecho que puede ser constitutivo de delito.

ACTORES Y ROLES

La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Ministerio Público se sustenta en la articulación y cooperación de diversos actores institucionales, cada uno con responsabilidades definidas que aportan a la eficacia, eficiencia y pertinencia del servicio entregado a sus usuarios y usuarias. Para su operativización, se han definido dos ámbitos de acción: Gobernanza e Implementación, en los cuales los distintos actores asumen roles diferenciados y complementarios, desarrollando funciones específicas como las que se describen a continuación:

1. GOBERNANZA[5]

a. Fiscal Nacional

Las funciones en este ámbito del Fiscal Nacional son las siguientes:

- **Liderazgo y Dirección Estratégica**: Liderar la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, asegurando su alineamiento con la misión y visión del Ministerio Público.

- **Promoción de una Cultura de Calidad de Servicio:** Fomentar una cultura organizacional centrada en la calidad y la mejora continua. Esto incluye la promoción de los principios orientadores, objetivos, directrices y lineamientos de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, en sintonía con los principios de la Política de Nuevo Trato.

- **Garantizar la Implementación y el Cumplimiento de la Política de Calidad y Experiencia Usuaria**: Asegurar que todas las unidades del Ministerio Público implementen efectivamente la política y cumplan con los estándares establecidos.

b. Dirección Ejecutiva Nacional

La principal función de la Dirección Ejecutiva Nacional es la **implementación de la Política**, es decir, ejercer un rol estratégico y articulador en la implementación de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Ministerio Público. Implica presidir el Comité Nacional de Calidad y asegurar una implementación coherente a nivel territorial, promoviendo una cultura

[5] Gobernanza en el Ministerio Público se refiere al conjunto de mecanismos, estructuras y procesos mediante los cuales se dirige, coordina y supervisa la gestión institucional, asegurando la coherencia entre su mandato constitucional, los objetivos estratégicos, las políticas internas y las necesidades de la ciudadanía.

institucional centrada en la experiencia usuaria y articulando los recursos y procesos necesarios para fortalecer la gestión de calidad en toda la institución.

c. Comité Nacional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

El Comité Nacional de Calidad de Servicio y Experiencia usuaria, tiene las siguientes funciones:

- **Desarrollo y Actualización de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria**: Revisar de manera permanente la política de calidad de servicio y experiencia usuaria para asegurarse de que esté actualizada con las mejores prácticas e incorpore los cambios legislativos o sociales relevantes.

- **Generación de Estándares y Directrices**: Validar estándares claros y medibles de calidad de servicio y experiencia usuaria que todas las unidades del Ministerio Público deben cumplir. Estos estándares ayudan a garantizar un nivel consistente de servicio en toda la organización.

- **Comunicación Interna y Externa**: Promover una comunicación clara y efectiva sobre la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, asegurando su comprensión en todos los niveles del Ministerio Público y entre los usuarios y usuarias. Evaluar periódicamente las estrategias comunicacionales y proponer mejoras que refuercen la apropiación institucional y la confianza pública.

- **Seguimiento y Evaluación**: Supervisar la implementación de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y analizar sus resultados.

- **Innovación y Mejoras Tecnológicas**: Proponer la innovación en la prestación de servicios, incluyendo la adopción de nuevas tecnologías que puedan mejorar la experiencia usuaria, de acuerdo con las tendencias y desarrollos tecnológicos que puedan ser aplicados en el contexto del Ministerio Público.

- **Gestión del Cambio**: Validar y apoyar los procesos de gestión del cambio al interior de la institución, en la implementación de la Política y de mejoras en la calidad del servicio, velando por la promoción de una cultura organizacional orientada a la excelencia.

d. Comités Regionales de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

Los Comités Regionales de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria tienen las siguientes funciones:

- **Implementar las prácticas en la realidad regional:** Ejecutar la Política y las prácticas institucionales de calidad de servicio de acuerdo a las realidades regionales específicas. Esto incluye implementar la Política y los procedimientos, considerando las diferencias regionales, abordando desafíos, recursos disponibles y particularidades culturales o socioeconómicas de la región.

- **Supervisión:** Supervisar la implementación de esta Política, actuando acorde a los principios y asegurando que los estándares se cumplan consistentemente. Son responsables de monitorear el progreso y de realizar ajustes según sea necesario**.**

- **Formación y Capacitación Regional:** Organizar sesiones de capacitación y desarrollo para los fiscales, funcionarios y funcionarias, de acuerdo a los lineamientos nacionales, asegurando que todos los miembros del Ministerio Público comprendan los objetivos de la Política y sepan cómo implementarla efectivamente en sus interacciones diarias con los usuarios y usuarias. También son responsables de comunicar cualquier cambio o mejora en la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a todos los niveles del Ministerio Público en su región.

- **Actualizar los diagnósticos regionales de atención de usuarios y usuarias:** Generar información actualizada para identificar áreas de mejora y para ajustar la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y los procedimientos, incluyendo la evaluación de los usuarios y usuarias respecto de los servicios entregados.

- **Gestión del Cambio:** Liderar los procesos de gestión del cambio en las Fiscalías Regionales, asociados a la implementación de las políticas y mejoras en la calidad del servicio.

- **Comunicación con el Comité Nacional:** Mantener comunicación constante con el Comité Nacional sobre el rendimiento y los desafíos específicos de su región.

2. IMPLEMENTACIÓN

La implementación de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria es una responsabilidad compartida y transversal que involucra a toda la estructura organizacional del Ministerio Público. Esto implica que cada fiscal, funcionario o funcionaria, unidad, división y nivel jerárquico debe asumir un rol activo y comprometido en su puesta en marcha, integrando los principios, directrices y objetivos de la Política en sus prácticas cotidianas, procesos internos y decisiones estratégicas.

Esta implementación no solo requiere coordinación y articulación interinstitucional, sino también una clara disposición al cambio por parte de toda la organización. Se deben desplegar estrategias de gestión del cambio que faciliten la comprensión, apropiación y sostenibilidad de las transformaciones necesarias, promoviendo una cultura de mejora continua centrada en las personas. Asimismo, la ejecución de la Política conlleva el diseño, implementación y evaluación permanente de planes de mejoramiento que respondan a los hallazgos del diagnóstico institucional, a la retroalimentación ciudadana y a los indicadores de desempeño definidos. Solo mediante un compromiso institucional integral, con liderazgo efectivo, seguimiento riguroso y aprendizaje organizacional, será posible alcanzar los estándares de calidad deseados y generar un impacto real y positivo en la experiencia usuaria y en la confianza ciudadana en el Ministerio Público.

DIRECTRICES, LINEAS DE ACCIÓN Y PROCESOS TRANSVERSALES

En concordancia con los ámbitos prioritarios de trabajo para abordar las brechas identificadas en el diagnóstico de la calidad de la atención usuaria[6], se presentan a continuación las directrices, líneas de acción y procesos transversales, para enfrentar los desafíos que conlleva la mejora continua de los servicios a los usuarios y usuarias del Ministerio Público.

1. DIRECTRICES

Una directriz es una orientación estratégica que define un curso de acción prioritario para alcanzar los objetivos de calidad institucional. Las directrices actúan como ejes que articulan principios, prácticas y metas, con foco en la excelencia en la atención y en la consolidación de una cultura de servicio público de alta calidad. Las directrices de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria son las siguientes:

a. **Comunicación**: Establecer procesos efectivos de comunicación con los usuarios y usuarias, especialmente con las víctimas, desde su primer contacto con el Ministerio Público y durante toda su participación en el proceso penal.

b. **Pertinencia y oportunidad en la protección**: Asegurar que las medidas de protección otorgadas respondan al nivel de riesgo y a las necesidades específicas de las víctimas y testigos, considerando la naturaleza del delito y sus características personales.

c. **Diferenciación de los servicios**: Implementar estándares diferenciados de atención según el tipo de usuario y la etapa del proceso penal, asegurando acceso, cobertura y oportunidad ajustada a cada contexto.

d. **Cercanía y vínculo con la comunidad**: Fortalecer la relación del Ministerio Público con la ciudadanía mediante estrategias sostenidas de participación, diálogo y educación jurídica, que no sólo refuercen el conocimiento público sobre el rol de la Fiscalía, sino que también incidan en la mejora de los servicios que presta, permitiendo una atención más pertinente, inclusiva y ajustada a las realidades locales.

e. **Proactividad**: Tener una actitud activa en la entrega de servicios, anticipándose a las necesidades de los usuarios y usuarias, especialmente de víctimas y testigos.

[6] El diagnóstico de la calidad de la atención usuaria se realizó el 2024 en todas las Fiscalías Regionales del país. Su análisis permitió identificar brechas, nudos críticos y áreas de mejora prioritarias, sirviendo como insumo clave para el diseño de directrices y líneas de acción orientadas al fortalecimiento de una atención usuaria pertinente, oportuna y con enfoque de derechos.

f. **Accesibilidad**: Facilitar el acceso a los servicios del Ministerio Público, generando cercanía para todos los usuarios y usuarias, eliminando barreras físicas, técnicas, económicas, sociales o culturales que puedan impedir el acceso a la justicia.

2. LÍNEAS DE ACCIÓN

Una línea de acción corresponde a un conjunto específico de actividades, iniciativas o proyectos concretos que operacionalizan una directriz. Cada línea de acción traduce las orientaciones estratégicas en pasos prácticos y medibles que permiten avanzar en el logro de los objetivos de calidad del servicio. Las Líneas de Acción de la Política de Calidad de Atención y Experiencia Usuaria son las siguientes:

a. **Generación de Estándares**: Desarrollar, formalizar y actualizar estándares de calidad para los principales servicios del Ministerio Público, estableciendo criterios claros y medibles en aspectos como proactividad, oportunidad, trato, accesibilidad y claridad de la información, entre otros, que orienten la gestión institucional, faciliten la evaluación del desempeño y promuevan una atención coherente, equitativa y centrada en los usuarios y usuarias.

b. **Desarrollo de competencias y habilidades para la atención de usuarios y usuarias**: Fortalecer las competencias del personal relacionadas con la calidad en la atención, especialmente en el conocimiento y aplicación de normativas y protocolos institucionales, así como potenciar sus habilidades para brindar un trato digno, igualitario y respetuoso a todos los usuarios y usuarias de la Fiscalía.

c. **Fortalecimiento de redes interinstitucionales**: Construir una red de colaboración entre el Ministerio Público y otras instituciones del sistema de justicia, organismos públicos, gobiernos locales, organizaciones de la sociedad civil y actores comunitarios relevantes, con el fin de mejorar la atención, protección y derivación de los usuarios y usuarias, adoptando una actitud proactiva en la resolución de sus necesidades.

d. **Mejoramiento de las medidas de protección de usuarios y usuarias**: Fortalecer la aplicación de las medidas de protección dirigidas a usuarios y usuarias del Ministerio Público, asegurando que sean oportunas, eficaces y pertinentes.

e. **Relación y Comunicación con la comunidad**: Desarrollar estrategias sostenidas de comunicación y vinculación con la comunidad que fortalezcan el conocimiento sobre el rol del Ministerio Público, promuevan el acceso informado a sus servicios y generen espacios de diálogo, participación y retroalimentación ciudadana, considerando la diversidad territorial, cultural y social de los usuarios y usuarias.

f. **Infraestructura inclusiva y digna:** Planificar y diseñar los espacios de atención para garantizar privacidad, accesibilidad universal y condiciones adecuadas para la atención de usuarios y usuarias, especialmente para aquellos en situación de vulnerabilidad.

3. PROCESOS TRANSVERSALES

Los procesos transversales son aquellos procesos institucionales que, sin ser exclusivos de un área o función específica, impactan de manera integral en la calidad del servicio y en la experiencia de los usuarios y usuarias. Atraviesan distintas unidades, niveles jerárquicos y territorios del Ministerio Público, asegurando la coherencia, la eficiencia y la continuidad del servicio a lo largo de toda la organización. Se han definido 3 procesos transversales para la Política de Calidad de Atención y Experiencia Usuaria:

a. **Evaluación de la Calidad de Servicio y la Satisfacción Usuaria**: Fortalecer el sistema existente de evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción usuaria, asegurando su medición sistemática, ampliando su cobertura y profundidad, y promoviendo el uso estratégico de sus resultados para identificar oportunidades de mejora, ajustar los servicios a las necesidades de los usuarios y usuarias y monitorear el impacto de las acciones implementadas.

b. **Modernización tecnológica e integración de sistemas**: Desarrollar plataformas tecnológicas que permitan una atención de calidad, seguimiento de estándares, monitoreo de desempeño y una gestión informada y eficiente en todos los niveles.

c. **Gestión del Cambio**: Impulsar una estrategia institucional de gestión del cambio que facilite la adopción progresiva de una cultura organizacional orientada a la calidad de servicio y centrada en los usuarios y usuarias, mediante acciones de sensibilización, formación, liderazgo participativo, acompañamiento a los equipos y adaptación continua de prácticas y procesos.

ALCANCE

La presente Política es de cumplimiento obligatorio para todos quienes desempeñan funciones en el Ministerio Público, sin distinción de cargo, estamento o régimen contractual. Esto incluye a fiscales, funcionarios y funcionarias titulares, suplentes, subrogantes, practicantes, contratados a honorarios y terceros que presten servicios a la institución.

Asimismo, esta Política abarca todos los procesos, procedimientos y actividades asociadas a la atención de usuarios y usuarias, tanto en ámbitos penales como administrativos, incluyendo la recepción de denuncias, entrega de información, medidas de protección, tramitación de causas, atención por distintos espacios (presencial, call center, digital y telemático), coordinación interinstitucional, y cualquier otra acción que implique contacto directo o indirecto con los distintos usuarios y usuarias.

El propósito de esta amplitud es asegurar una atención coherente, continua y de calidad en todos los puntos de contacto con la comunidad, promoviendo una experiencia usuaria basada en el respeto, la empatía, la oportunidad y la eficacia.

El cumplimiento de esta Política será parte del desempeño esperado y evaluado en todas las funciones, impulsando una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la satisfacción de las legítimas expectativas de quienes interactúan con el Ministerio Público.

REFERENCIA NORMATIVA Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público (Ley N°19.640): establece la estructura organizacional del Ministerio Público, sus funciones, atribuciones y también regula aspectos relacionados con el personal, incluidos los fiscales y otros trabajadores del Ministerio.

Plan Estratégico Institucional 2024 – 2031: genera un marco de orientación estratégica, que entrega focos de trabajo, objetivos e iniciativas que den cuenta de un ejercicio efectivo de priorización de tareas y acciones.

Resolución FN/MP Nº2177 del 28 de agosto de 2024: crea el "Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Ministerio Público".

Resolución FN/MP Nº2178 del 28 de agosto de 2024: puesta en funcionamiento de un marco de gobernanza del sistema con la creación de un "Comité Nacional de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria del Ministerio Público y sus respectivos Comités Regionales de Calidad.

Oficio FN N°1290/2024 del 26 de diciembre de 2024: Remite Convenio de Desempeño Institucional 2025.

Guía Metodológica Etapa 2 – 2024. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Secretaría de Modernización. Ministerio de Hacienda: entrega lineamientos para la implementación de la Etapa 2 del Sistema de Calidad y Experiencia Usuaria, que consiste en la generación de una política de calidad de servicio y experiencia usuaria y el diseño de planes de acción, que incorporen metas concretas de mejora de la calidad de servicio, con una descripción de los requisitos técnicos y sus medios de verificación.

Informe de Diagnóstico de las Brechas de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. Requisito Técnico Nº3 – CGI 2024: describe las diversas acciones a nivel nacional y regional que se desarrollaron durante el año 2024, con el objetivo de realizar un diagnóstico de la calidad de atención usuaria, y determinar los principales problemas, las fortalezas, debilidades, puntos críticos y ámbitos prioritarios que se requiere abordar para dar respuesta a las necesidades de los usuarios y usuarias, especialmente de las víctimas y de esta forma dar cumplimiento a las obligaciones en materia de atención y protección.

Informe Revisión de Antecedentes para el diseño de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: da cuenta de las actividades realizadas con el propósito de elaborar una propuesta de Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, para su validación por el Comité de Calidad Nacional y la posterior aprobación por parte del Fiscal Nacional.