

OFICIO FN N° 1290/2024

ANT.: Oficio FN N°1050/2024 que Remite propuesta de Convenio de Desempeño Institucional 2025.

MAT.: Remite Convenio de Desempeño Institucional 2025.

SANTIAGO, 26 de diciembre de 2024

**DE : SR. ÁNGEL VALENCIA VÁSQUEZ
FISCAL NACIONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO**

**A : SR. MARIO MARCEL CULLELL
MINISTRO DE HACIENDA**

De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 20.240 que perfecciona el sistema de incentivos al desempeño de los fiscales y de los funcionarios del Ministerio Público, especialmente su artículo 6°, que al efecto dispone que “aprobada la Ley de Presupuestos del Sector Público, se procederá a la revisión y adecuación final del Compromiso de Gestión Institucional, sobre la base de las áreas prioritarias, quedando éste refrendado en un Convenio de Desempeño Institucional que suscribirá el Fiscal Nacional con el Ministro de Hacienda, a más tardar el 31 de diciembre de cada año.”, se adjunta para su suscripción el Convenio de Desempeño Institucional que contiene los Compromisos de Gestión Institucional para el año 2025, los cuales son el resultado del trabajo que se ha realizado en forma conjunta entre los representantes de la Instancia Técnica de ambas entidades, apoyados por el equipo de DIPRES.

Saluda atentamente a UD.,



**ÁNGEL VALENCIA VÁSQUEZ
FISCAL NACIONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO**

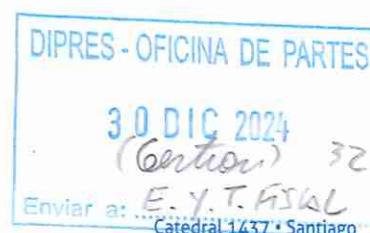
MNL/RMP/SNC/nrc/amp
c.c.

Sr. Sebastián González Massardo, Asesor de la Coordinación Microeconómica, Ministerio de Hacienda.
Sra Luna Israel López, Jefa Subdepartamento Gestión Pública, División de Control de la Gestión Pública, Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda.

Adj. Lo que indica.

OF DE PARTES DIPRES
30.12.2024 10:12

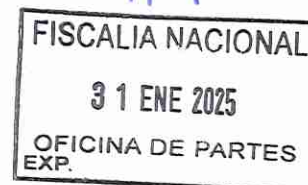
11584/2024



Fono: (56) 229 659 500 • www.fiscaliadechile.cl



CONVENIO DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL
PARA EL AÑO 2025



En Santiago, 26 de diciembre de 2024, entre el Ministerio Público, representado por el Fiscal Nacional, don Ángel Valencia Vásquez, chileno, casado, abogado, Cédula Nacional de Identidad N° 8.667.131-K, ambos con domicilio en calle Catedral N° 1437, piso 10, comuna y ciudad de Santiago, y el Ministerio de Hacienda, representado por el Ministro de Hacienda, don Mario Marcel Cullell, chileno, ingeniero comercial, Cédula Nacional de Identidad N° 7.012.402-5 ambos domiciliados en calle Teatinos N° 120, piso 12, comuna y ciudad de Santiago, se suscribe el siguiente Convenio de Desempeño Institucional.

PRIMERO: Antecedentes.

1.- Que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.640 y sus reglamentos, así como lo dispuesto en la Ley N° 20.240, el bono de gestión institucional a que tiene derecho el personal del Ministerio Público se concederá en relación con la ejecución de un Compromiso de Gestión Institucional (CGI).

2.- Que, para la formulación del Compromiso de Gestión Institucional, se debe tener presente que, de acuerdo con la Constitución Política de la República y la Ley N° 19.640, el Ministerio Público es un organismo autónomo, por lo que no forma parte de la Administración del Estado y, en consecuencia, no le son aplicables, por regla general, las leyes, reglamentos, instrucciones u otras normas dictadas para esta última. No obstante, dicho carácter autónomo del Ministerio Público, de conformidad a la Ley N° 20.240, corresponde que formule los Compromisos de Gestión Institucional.

Los organismos técnicos responsables de los ámbitos y dimensiones establecidos por éstos para la Administración del Estado en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) del Ministerio de Hacienda, podrán ser considerados un apoyo y/o referente para los sistemas que son materia de este convenio, sin ser necesariamente obligatorio sujetarse a sus disposiciones.

3.- Que, dicho Compromiso de Gestión Institucional será propuesto anualmente por el Fiscal Nacional del Ministerio Público al Ministro de Hacienda, especificando la misión institucional, los objetivos estratégicos de mediano y largo plazo, las áreas prioritarias y las metas anuales de gestión, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza que permitan la medición de su grado de cumplimiento.

4.- Que, sobre la base de las áreas prioritarias, el Compromiso de Gestión Institucional debe quedar anualmente refrendado en un Convenio de Desempeño Institucional que suscribirá el Fiscal Nacional del Ministerio Público con el Ministro de Hacienda.

5.- Una entidad evaluadora de origen externo, tendrá como función efectuar el proceso de verificación del grado de cumplimiento de las metas contenidas en el Compromiso de Gestión Institucional, sobre la base de los informes que respecto a la materia haya elaborado el Fiscal Nacional.

6.- Que, conforme a los antecedentes expuestos, se refrendará el siguiente Convenio de Desempeño Institucional:

SEGUNDO: Misión Institucional, áreas prioritarias y objetivos estratégicos.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley N° 20.240, se especificará en este Convenio la misión institucional, los objetivos estratégicos, áreas prioritarias y metas anuales de gestión, en los cuales se enmarcarán los Compromisos de Gestión Institucional para el año 2025. La misión institucional, las áreas prioritarias o estratégicas y los objetivos estratégicos son los siguientes:

MISIÓN INSTITUCIONAL: "Liderar la investigación y persecución del delito, para proponer la mejor solución al conflicto penal, protegiendo la integridad de víctimas, testigos y equipos institucionales".

ÁREAS PRIORITARIAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
INTELIGENCIA Para investigar el fenómeno delictual	Fortalecer la investigación a nivel humano y tecnológico
FUERZA Para perseguir la criminalidad	Aplicar de forma implacable los estándares de persecución penal
DETERMINACIÓN Para proteger a víctimas y testigos	Instaurar un nuevo trato en la relación y protección de víctimas y testigos
CUIDADO de equipos y gestión institucional	Potenciar el rol institucional a través del cuidado y seguridad de los equipos

TERCERO: Compromiso de Gestión Institucional (CGI).

Por este Convenio, las partes definen las Metas de Gestión Institucional para el año 2025, estableciendo las áreas prioritarias, sistemas e indicadores que deben cumplirse, detalle que consta en anexo N° 1.

Las Metas de Gestión Institucional que corresponderá alcanzar durante el año 2025, fueron establecidas y alineadas conforme a las definiciones estratégicas presentadas en la cláusula anterior, y de acuerdo con las propuestas entregadas por la Instancia Técnica integrada por el Ministerio de Hacienda y el Ministerio Público, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N° 20.240.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 7° de la Ley N° 20.240, las metas definidas para cada área prioritaria han sido priorizadas y se les asigna las ponderaciones que se indican a continuación:

METAS, INDICADORES, PRIORIDADES Y PONDERADORES
DEL CONVENIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL (CGI) DEL AÑO 2025

PRIORIDAD	ÁREA PRIORITARIA	N°	INDICADOR	META 2025	PONDERACIÓN INDICADOR	TIPO META
52,5% ALTA	INTELIGENCIA Y FUERZA	1	Toma de declaración a la víctima	64%	17,5%	Resultado
		2	Porcentaje de focos terminados con imputado(s) formalizado(s)	Monitoreo	10%	Medir e Informar
		3	Solicitud oportuna de instrucciones en los procedimientos asociados a los Equipos de Crimen Organizado y Homicidios (ECOH)	Monitoreo	10%	Medir e Informar
		4	Sistema Fiscalía Digital	Cumplimiento RT	10%	Informar correctamente
		5	Porcentaje de actividades del plan de acción de la Política de Género implementadas	100%	5%	Resultado
32,5% MEDIA	DETERMINACIÓN	6	Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	Cumplimiento RT	15%	Informar correctamente
		7	Respuesta oportuna a solicitudes ingresadas por los espacios de atención presencial y web del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU)	94%	17,5%	Resultado
15% BAJA	CUIDADO DE EQUIPOS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	8	Sistema Política de Relaciones Laborales	Cumplimiento RT	5%	Informar correctamente
		9	Concentración del gasto	≤134%	10%	Resultado

*S/M: Sin Meta

En los Anexos N° 1 y N° 2 que forman parte de este Convenio, las partes acuerdan las especificaciones de los indicadores de desempeño que el Ministerio Público compromete para el periodo de ejecución correspondiente al año 2025.

CUARTO: Período de Ejecución.

El período de ejecución de las Metas de Gestión Institucional para el año 2025 será aquél comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025.

QUINTO: Fórmulas que vinculan la magnitud del bono de gestión institucional, con el conjunto de resultados de los distintos indicadores e instrumentos de similar naturaleza.¹

El artículo 4 de la Ley N° 20.240 estableció la fórmula que vincula el grado de cumplimiento del Compromiso de Gestión Institucional, con la magnitud del bono de gestión institucional a que tendrán derecho los/as funcionarios/as señalados en el inciso primero del artículo 2 de dicha ley.

El grado de cumplimiento global de la institución se calculará multiplicando el grado de cumplimiento de cada meta, por el ponderador que le haya sido asignado, sumándose luego a cada uno de esos resultados parciales.

¹ El artículo 8 de la Ley N° 20.240 establece que “Podrán establecerse porcentajes mínimos de cumplimiento para cada una de las metas comprometidas. De no lograrse dicho mínimo, el grado de cumplimiento de esa meta particular será igual a cero.” En consecuencia, el establecimiento de porcentajes mínimos de cumplimiento es opcional, y puede establecerse para algunos indicadores o instrumentos de similar naturaleza.

La ponderación acreditada para cada meta será la ponderación indicada para el correspondiente indicador en la cláusula tercera del presente convenio.

La ponderación acreditada a los indicadores cuya meta consiste en medir e informar, esto es, que no tienen metas asociadas, se entenderá como cumplido en el 100% si existe reporte conforme a lo comprometido en el presente convenio, y será cero en caso contrario.

La ponderación acreditada a cada indicador con metas de resultado será la ponderación que establece la cláusula tercera del presente convenio. El porcentaje de cumplimiento global de los indicadores que componen cada área prioritaria corresponderá a la sumatoria ponderada de los porcentajes acreditados para cada indicador cumplido y parcialmente cumplido². Para estos indicadores, su resultado se obtendrá comparando el valor efectivo y su respectiva meta, y se entenderá:

- Cumplido: cuando su valor efectivo sea igual o superior al 95% de su meta, por lo cual se acredita el 100% de la ponderación de dicho indicador.
- Parcialmente cumplido: cuando su valor efectivo sea igual o superior a 75% y menor a 95% de su meta. En dicho caso, el porcentaje acreditado al ponderador del indicador será el resultado de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento del indicador.
- No cumplido: cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:
 - Su porcentaje de cumplimiento sea inferior a 75% de su meta.
 - No sea posible verificar los valores reportados por la institución a través de sus medios de verificación.
 - Los valores informados en los medios de verificación sean inconsistentes (con información del mismo medio de verificación o con información que contengan otros medios de verificación), presente errores y/u omisiones.
 - Los valores informados no correspondan al alcance y/o periodo de medición comprometido en la meta.
 - Las razones de incumplimiento no correspondan a causas externas calificadas y no previstas, que limiten seriamente su logro.

En estos casos el ponderador acreditado para el indicador será igual a cero.

El Ministerio Público podrá invocar la razón de causa externa para justificar el incumplimiento de un indicador o sistema de gestión, debiendo estar fundamentado el efecto que el factor externo tiene en dicho incumplimiento. Asimismo, deberá cuantificar la incidencia del factor externo, o efectuar una aproximación si aquello no fuere factible.

Se considerará en el análisis del incumplimiento de un indicador o sistema de gestión, la existencia de causas externas calificadas y no previstas que limiten seriamente su logro, tales como hechos fortuitos comprobables, catástrofes y cambios en la legislación como también las reducciones presupuestarias que afectaren ítems relevantes para el cumplimiento de los Compromisos de Gestión.

En anexo N°2 de este Convenio se encuentran los indicadores que comprometen el desarrollo de sistemas de gestión, señalando sus objetivos de mediano/largo plazo y las actividades comprometidas para el periodo 2025, a través del cumplimiento de requisitos técnicos y medios de verificación para cada caso. Los requisitos técnicos tendrán un valor equivalente dentro de cada sistema, cuya suma totalizará la ponderación asignada al indicador (sistema) de acuerdo a la cláusula Tercera. Cada requisito técnico podrá acreditar un 100% de su ponderación en caso de ser cumplido y cero en caso contrario. La ponderación acreditada para cada indicador de sistema será la suma de las ponderaciones de los requisitos técnicos cumplidos.

SEXTO: Revisión o Reformulación del Convenio.

Este Convenio podrá ser revisado o reformulado mediante modificación del mismo, en la medida que en el período de ejecución se presenten causas externas calificadas y no previstas, que limiten seriamente su logro o se produzcan reducciones en el presupuesto destinado a financiar ítems relevantes para su cumplimiento.

La calificación de las referidas causas y posterior revisión de las metas será realizada, previa solicitud del Fiscal Nacional del Ministerio Público, por el Ministro de Hacienda y de acogerse las referidas causas, éstas quedarán señaladas expresamente en el Convenio Modificatorio.

² En el caso de los indicadores que registren sobrecumplimiento de sus metas se considerarán cumplidos.

SÉPTIMO: Documentos.

Las partes dejan constancia que en el Anexo N° 1 se encuentra el documento “Indicadores y metas asociados a cada área prioritaria, del Compromiso de Gestión Institucional Año 2025”, el que establece el estándar mínimo a alcanzar durante el año 2025. En dicho documento se establece el nombre del mismo, fórmula de cálculo, área prioritaria, meta, medio de verificación, ponderador, supuesto y nota técnica. Además, se incorpora el Anexo N°2 que complementa la descripción de los indicadores que comprometen sistemas de gestión indicando sus objetivos de mediano/largo plazo, sus requisitos técnicos y medios de verificación para el periodo 2025.

OCTAVO: Publicación

El Ministerio Público publicará en su página web el Compromiso de Gestión Institucional (CGI) correspondiente al año 2025, dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción del oficio firmado por el Ministro de Hacienda que aprueba el acto administrativo. Dicha publicación incluirá el Convenio de Desempeño Institucional respectivo, con su correspondiente anexo donde se detallan los indicadores de desempeño definidos, correspondientes al año 2025.

De la misma forma publicará los resultados del cumplimiento del periodo anterior, con plazo hasta el último día hábil del mes de marzo.

En el caso de existir una reformulación del compromiso de gestión durante el año 2025, la publicación de dicho ajuste deberá ser realizada en el mismo plazo señalado anteriormente.

NOVENO: Personerías.

La personería de don Ángel Valencia Vásquez para actuar en representación de la Fiscalía Nacional del Ministerio Público, consta en el Decreto N°1, de fecha 10 de enero de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en tanto que la personería de don Mario Marcel Cullell para actuar en representación del Ministerio de Hacienda, consta en Decreto N° 71, de fecha 11 de marzo de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.



ANEXO 1: Indicadores y metas asociados a cada área prioritaria del Compromiso de Gestión Institucional Año 2025

N°	Nombre del Indicador	Formula de Cálculo	Área Prioritaria	Valor efectivo 2021	Valor efectivo 2022	Valor efectivo 2023	Valor efectivo 31/10/2024	Meta 2024	Propuesta Meta 2025	Ponderador	Medio de Verificación	Notas Técnicas
1	Toma de declaración a la víctima	(N° de casos ingresados en aquellos delitos definidos que cuentan con la toma de declaración de al menos una de las víctimas, por parte de la Fiscalía, en un plazo inferior o igual a 30 días corridos desde la fecha de asignación a los equipos de tramitación, en el año t) / (N° total de casos ingresados en aquellos delitos definidos que cuentan con víctima(s) que se encuentran asignados a los equipos de tramitación, durante el año t) * 100	INTELIGENCIA Y FUERZA	64,3% (4.356/ 6.779)	63,7% (5.762/ 9.048)	68,5% (6.339/ 9.256)	68,5% (5.362/7.832)	59%	64%	17,5%	Informe de resultado consolidado emitido por la División de Estudios	(1)
2	Porcentaje de focos terminados con imputado(s) formalizado(s)	(N° de focos terminados en el año de medición con al menos un imputado formalizado / N° de focos terminados en el año de medición) * 100	INTELIGENCIA Y FUERZA	NA	NA	NA	89,3% (92/103)	Medición	Medición	10%	Informe de resultado consolidado emitido por División de Estudios, calculado por Unidad Coordinadora SACFI	(2)
3	Solicitud oportuna de instrucciones en los procedimientos asociados a los Equipos de Crimen Organizado y Homicidios (ECOH).	((N° de folios ingresados a tramitación de ECOH en el año t, y que cuentan con al menos ocho solicitudes de instrucciones registradas en el sistema, en el plazo definido / N° de folios ingresados a tramitación de ECOH en el año t, en el periodo) *100	INTELIGENCIA Y FUERZA	NA	NA	NA	26% (153/589)	Medición	Medición	10%	Informe de resultado consolidado emitido por la División de Estudios	(3)
4	Sistema Fiscalía Digital	Cumplimiento de Requisitos Técnicos	INTELIGENCIA Y FUERZA	NA	NA	NA	NA	Etapas 1 y 2 Cumplimiento de Requisitos Técnicos	Etapas 3 Cumplimiento de Requisitos Técnicos	10%	Ver Anexo 2	
5	Porcentaje de actividades del plan de acción de la Política de Género implementadas	(Cantidad de actividades del Plan de Acción de la Política de Género ejecutadas en el año t /Cantidad de Actividades del Plan de Acción de la Política de Género comprometidas para el año t) *100	INTELIGENCIA Y FUERZA	NA	NA	NA	NA	100%	100% 4/4	5%	Informe de Ejecución de actividades comprometidas del Plan de Acción de la Política de Género elaborado por la Unidad de Género	(4)
6	Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Cumplimiento de Requisitos Técnicos	DETERMINACIÓN	NA	NA	NA	NA	Etapas 1 Cumplimiento de Requisitos Técnicos	Etapas 2 Cumplimiento de Requisitos Técnicos	15%	Ver Anexo 2	

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Área Prioritaria	Valor efectivo 2021	Valor efectivo 2022	Valor efectivo 2023	Valor efectivo 31/10/2024	Meta 2024	Propuesta Meta 2025	Ponderador	Medio de Verificación	Notas Técnicas
7	Respuesta oportuna a solicitudes ingresadas por los espacios de atención presencial y web del Sistema de Información y Atención a Usuarios –SIAU	(Número de solicitudes ingresadas por los espacios de atención presencial y web del SIAU que requieren evaluación interna, respondidas al usuario dentro del plazo establecido desde su fecha de ingreso / Número total de solicitudes ingresadas por los espacios de atención presencial y web del SIAU que requieren evaluación interna) *100	DETERMINACIÓN	94,1% (636.202 /676.036)	94,7% (749.200 /790.951)	95,5% (822.237/ 861.116)	95,7% (704.314/ 737.199)	92%	94%	17,5%	Informe consolidado de solicitudes ingresadas al SIAU emitido por la División de Atención a las Víctimas y Testigos.	(5)
8	Sistema Política de Relaciones Laborales y Cuidado de Equipos	Cumplimiento de Requisitos Técnicos	CUIDADO DE EQUIPOS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	NA	NA	NA	NA	Etapas 1 y 2 Cumplimiento de Requisitos Técnicos	Etapa 3 Cumplimiento de Requisitos Técnicos	5%	Ver Anexo 2	
9	Concentración del Gasto	(Gasto ejecutado de subtitulo 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gasto ejecutado de subtitulo 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtitulo 22 y 29 en el mes de diciembre del año t. / Total de gasto ejecutado de subtitulo 22 y 29 en el año t.) * 100	CUIDADO DE EQUIPOS Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	121,5%	144,5%	134,9%	NA	≤138	≤134%	10%	Informe de Concentración del Gasto elaborado por la División de Administración y Finanzas	(6)

NA: No Aplica

(1)	I. Los delitos (tipos penales) definidos para la medición del indicador son los siguientes (*): 1. TORTURAS POR PARTICULARES AGENTES DEL ESTADO (150 A INC. 2) 2. TORTURAS COMETIDAS POR FUNCIONARIOS PÚBLICOS (150 A INC. 1) 3. ABUSOS CONTRA PARTICULARES. ARTS. 255. 4. OTROS ABUSOS CONTRA PARTICULARES.ART. 256,257,258,259 5. ESTUPRO 6. PROMOVER O FACILITAR PROSTITUCIÓN DE MENORES. ART. 367. 7. ABUSO SEXUAL SIN CONTACTO CORPORAL DE MAYOR DE 14 AÑOS Y MENOR DE 18 AÑOS. ART.366 QUATER, INC. 3°, 4° y 5° 8. ABUSO SEXUAL SIN CONTACTO CORPORAL DE MENOR 14 AÑOS. ART. 366 QUÁTER INC. 1° y 2 9. VIOLACIÓN DE MENOR DE 14 AÑOS. ART. 362 10. ABUSO SEXUAL CON CONTACTO CORPORAL DE MENOR DE 14 AÑOS. ART. 366 BIS 11. PRODUCCIÓN MATERIAL PORNOGRÁFICO UTILIZANDO MENOR.DE 18 AÑOS 12. COMERCIALIZACIÓN MAT. PORNOGRÁFICO ELAB.UTIL. MEN.DE 18 AÑOS 13. ADQ. O ALMACENAMIENTO MAT.PORNOGRÁFICO INF.ART.374 BIS INC 2 14. OBTENCIÓN DE SERVICIOS SEXUALES DE MENORES. ART. 367 TER. 15. ABUSO SEXUAL CALIFICADO (CON OBJETOS O ANIMALES) ART.365 BIS 16. ABUSO SEX MAYOR 14/MENOR 18 CON CIRCUNS ESTUPRO ART 366 INC2 17. ABUSO SEXUAL DE MAYOR DE 14 (CON CIRC. DE VIOLACIÓN) ART 366 18. VIOLACIÓN DE MAYOR DE 14 AÑOS. ART. 361 19. TRAFICO DE MIGRANTES 411 BIS INCISO 1, 2 Y 3 20. TRAFICO MIGRANTES POR FUNCIONARIO PUB ART 411 BIS INC FINAL 21. TRATA DE PERSONAS PARA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL ART 411 QUATER 22. TRATA DE MENORES 18 AÑOS ART. 411 QUATER INC2° 23. TRATA PARA TRABAJOS FORZADOS Y OTROS ART411 QUATER INC1° 24. ROBO CON INTIMIDACIÓN. ART. 433, 436 INC 1º 438., (SÓLO AQUELLOS DELITOS CON IMPUTADO CONOCIDO) 25. ROBO CON VIOLENCIA, (SÓLO AQUELLOS DELITOS CON IMPUTADO CONOCIDO) 26. ROBO EN LUGAR HABITADO O DESTINADO A LA HABITACIÓN. ART. 440 (SÓLO AQUELLOS DELITOS CON IMPUTADO CONOCIDO) 27. USURA. ART. 472 28. ROBO CON VIOLACIÓN. ART. 433 Nº1 29. ASOC ILICITA PARA TRÁFICO Y/O TRATA PERSONAS ART411 QUINQUIES 30. OBTENCIÓN DECLARACIONES FORZADAS ART.19 DL 2460 LEY ORG. INV 31. TRÁFICO DE ÓRGANOS ART.13 LEY 19451 SOBRE TRASP. Y DONAC.ÓRG 32. ROBO CON RET. DE VÍCTIMAS O LESIONES GRAVES ART. 433 Nº 3 (*) Cabe precisar que la nomenclatura de los delitos (tipos penales) definidos para el indicador puede presentar variaciones durante su período de medición por efecto de modificaciones a las diferentes normativas que los regulan.	
	II. Se entiende por "equipos de tramitación" aquellos correspondientes a "equipos de fiscales" y "equipos de tramitación menos compleja" .	
	III. Se considera para el cálculo del indicador lo siguiente: a) Los casos ingresados, según la fecha de sistema que genera el respectivo sistema informático de la fiscalía en el período de evaluación (entre 01 de enero del 2025 y el 31 de diciembre de 2025) donde exista a lo menos una víctima directa, con o sin documento de identificación, siempre y cuando tengan ingresada la fecha de nacimiento y Sexo.	

	b) Las víctimas pertenecen a un caso vigente, concluido o suspendido. c) Las víctimas se deben encontrar vinculadas a lo menos a uno de los delitos enunciados anteriormente. d) La calidad de la víctima es persona de tipo natural. e) Las víctimas cuya edad es superior o igual a 4 años, esta última calculada en base a la fecha de nacimiento registrada y la fecha de comisión del delito. f) La contabilización se efectúa a nivel de caso. Si en el caso existiera más de una víctima directa, solo se considerará aquella que tenga un registro de declaración realizado en el menor tiempo, satisfaciéndose el indicador con el registro de la declaración en el sistema informático respectivo bajo la condición anteriormente señalada de al menos una de las víctimas. g) El estado de la actividad de declaración registrada en el sistema informático SAF es distinto de invalidada o anulada. h) El caso cumplido es aquel donde la fecha de registro de la declaración a la víctima en el sistema informático es efectuada en un período inferior o igual a 30 días corridos. i) El caso debe ser asignado previamente a un equipo de tramitación (equipos de fiscales o equipos de tramitación menos compleja).
IV.	Se excluyen de la medición del indicador los siguientes casos: a) Aquellos casos donde el plazo de 30 días corridos, desde la fecha de la primera asignación al equipo de fiscales o de tramitación menos compleja aún no ha finalizado y no presenta la declaración registrada. La nota tiene por objetivo excluir tanto del numerador como del denominador aquellos casos que estarían en estado por vencer, es decir que al 31/12/2025 no cuentan con el registro de la declaración pero que el plazo transcurrido entre la fecha de la primera asignación al Equipo de Fiscales o de tramitación menos compleja a la fecha actual o de corte, es menor a 30 días. b) Los casos transferidos entre fiscalías regionales. Los casos transferidos son aquellos casos que se envían a otras regiones para continuar con su investigación, excluyéndose porque, por ejemplo, una región puede transferir al día 28 dejando solo dos días de plazo a la siguiente región, entre otros. c) Casos de flagrancia concluidos o suspendidos en la misma audiencia de control de detención. d) Casos concluidos por incompetencia; agrupación (siempre y cuando el término se haya producido en un plazo inferior o igual a los 30 días corridos desde la fecha de sistema); facultad de no inicio de investigación y anulación administrativa. La incompetencia no necesariamente se dará en 30 días. Los casos terminados por incompetencia se excluyen por que los delitos no son materia de competencia de la fiscalía. e) Aquellas relaciones que están vinculadas a una víctima establecida en el artículo 108 i.2 del CPP, como también las víctimas con marca NN y personas jurídicas. Las víctimas 108 inciso 2, son las víctimas indirectas, es decir, no son las afectadas por el delito; las víctimas NN son personas vivas o muertas cuya identidad no se conoce; y, las personas jurídicas se refieren a entendidas reconocidas legalmente, como empresas, organizaciones sin fines de lucro o instituciones gubernamentales. f) Aquellos casos nuevos que se generen a partir de una separación de un caso existente. La separación de un caso hace que el caso se divida en dos, generándose un nuevo caso o RUC, por ende la gestión de la toma de declaración se considera en el caso de origen, ya que dicho registro no es traspasado al caso nuevo. g) Las fiscalías unifiscales, concurrentes y los sistemas regionales de Análisis Criminal y de Focos Investigativos. Las fiscalías unifiscales se excluyen por falta de dotación para poder dar cumplimiento en el plazo estipulado y SACFI debido a que su funcionamiento es totalmente diferente a la de una fiscalía local tradicional. h) Se excluyen las víctimas directas menores de 18 años (cuya edad se calcula en base a la fecha de nacimiento registrada y la fecha de comisión del delito) en aquellos casos ingresados (*) a las Fiscalías del país, en los cuales el delito asociado corresponda, al menos, a uno de los siguientes (**): 1. ESTUPRO 2. PROMOVER O FACILITAR PROSTITUCIÓN DE MENORES. ART. 367 3. ABUSO SEX. S/CONTACTO MAYOR 14 MENOR 18 ART 366 QUAT INC 3,4,5 4. ABUSO SEX. S/CONTACTO CORP. MENOR 14 ART 366 QUAT. INC 1 Y 2 5. VIOLACIÓN DE MENOR DE 14 AÑOS. ART. 362 6. ABUSO SEX C/CONTACTO CORP. A MENOR DE 14 AÑOS ART 366 BIS 7. PRODUCCIÓN MATERIAL PORNOGRÁFICO UTILIZANDO MENOR DE 18 AÑOS 8. COMERCIALIZACIÓN MAT. PORNOGRÁFICO ELAB.UTIL. MEN.DE 18 AÑOS 9. ADQ. O ALMACENAMIENTO MAT.PORNOGRÁFICO INF.ART.374 BIS INC 2 10. OBTENCIÓN DE SERVICIOS SEXUALES DE MENORES. ART. 367 TER 11. ABUSO SEXUAL CALIFICADO (CON OBJETOS O ANIMALES) ART.365 BIS 12. ABUSO SEX MAYOR 14/MENOR 18 CON CIRCUNS ESTUPRO ART 366 INC2 13. ABUSO SEXUAL DE MAYOR DE 14 (CON CIRC. DE VIOLACIÓN) ART 366 14. VIOLACIÓN DE MAYOR DE 14 AÑOS. ART. 361 15. TRAFICO DE MIGRANTES 411 BIS INCISO 1, 2 Y 3 16. TRATA DE PERSONAS PARA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL ART 411 QUATER

	17. TRATA DE MENORES 18 AÑOS ART. 411 QUATER INC2° 18. TRATA PARA TRABAJOS FORZADOS Y OTROS ART411 QUATER INC1° 19. ROBO CON VIOLACIÓN. ART. 433 Nº1 (*) Si en estos casos existe más de una víctima directa y una de ellas es mayor de edad (mayor o igual a 18 años a la fecha de comisión del delito), se considerará dicha víctima en el cálculo del indicador, conforme a los criterios definidos en el punto III. (**) Cabe precisar que la nomenclatura de los delitos (tipos penales) definidos para el indicador puede presentar variaciones durante su período de medición por efecto de modificaciones a las diferentes normativas que los regulan. V. Respecto al cálculo del plazo del indicador (30 días corridos), sólo se considerarán las siguientes situaciones: a) En forma general el plazo se calculará desde la fecha de la primera asignación del caso al equipo de fiscales o al equipo de tramitación menos compleja, hasta la fecha de registro de la declaración en el sistema informático, contado en días corridos. b) Para aquellos casos donde el ingreso de la víctima es posterior a la primera asignación a los equipos de fiscales o de tramitación menos compleja, se calculará entre la fecha de ingreso de la víctima y la fecha de registro de la declaración en el sistema informático, contado en días corridos.
(2)	1. Un foco delictual terminado es aquel que cuenta con su respectivo Informe de Término de Plan de Persecución Penal o con el Reporte de Monitoreo de Cierre de Foco. 2. Para contabilizar a los imputados formalizados, se considerarán solamente los RUC pertenecientes al foco. 3. De acuerdo con el art. 7° del Código Procesal Penal, la calidad de imputado se reconoce a la persona a quien se atribuyere participación en un hecho punible desde la primera actuación del procedimiento dirigido en su contra y hasta la completa ejecución de la sentencia. 4. De acuerdo con el art. 229 del Código Procesal Penal, la formalización de la investigación es la comunicación que el fiscal efectúa al imputado, en presencia del juez de garantía, de que desarrolla actualmente una investigación en su contra respecto de uno o más delitos determinados.
(3)	1. Se entiende por "Folio" el número asignado automáticamente por el sistema informático Bitácora Web Nacional (BWN) a cada uno de los procedimientos, en contexto de flagrancia, que son comunicados al Ministerio Público por Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile, sin perjuicio de otros organismos también pueden informar la comisión de delitos flagrantes, como es el caso de la Dirección General del Territorio Marítimo (DIRECTEMAR) y Gendarmería de Chile. 2. Se considera para la medición del indicador aquellos folios ingresados en el sistema informático Bitácora Web Nacional (BWN) que cumplen con los siguientes criterios: a. El ingreso del folio debe ser entre los meses de enero a diciembre de 2025. b. Los folios que son considerados en la medición corresponden a todos aquellos que se incorporen a la tramitación del Equipo de Crimen Organizado y Homicidios (en adelante ECOH) en el sistema BWN (es decir tienen el registro de la opción "SI" en "tramitación ECOH"), excluyéndose todos aquellos folios que se incorporan a la tramitación de ECOH en un plazo posterior a las 24 horas continuas desde la fecha de ingreso en BWN. c. Los folios tramitados por ECOH deben contar con al menos uno de los siguientes delitos (*): • HOMICIDIO FISCAL, DEFENSOR EN DESEMP. DE FUNC. ART. 268 TER • Causar muerte personal PDI Art. 17 DL 2640 • Homicidio gendarme desempeño funciones Art. 15 DL 2859 • Matar a Carabinero por su cargo o ejercicio func. 416 CIM • HOMICIDIO • HOMICIDIO CALIFICADO. ART. 391 Nº 1. • ROBO CON HOMICIDIO (*) Cabe precisar que la nomenclatura de los delitos (tipos penales) definidos para el indicador puede presentar variaciones durante su período de medición por efecto de modificaciones a las diferentes normativas que los regulan. 3. Para el cálculo del indicador, se consideran como instrucciones las siguientes actividades que se encuentran parametrizadas en el sistema BWN: a) Ordena constitución en sitio del suceso b) Ordena aislamiento y resguardo del sitio del suceso

	c) Empadronamiento de víctimas y testigos d) Unidad especializada requerida por el fiscal e) Fijación fotográfica del sitio del suceso f) Identificación del cadáver g) Toma declaración por funcionarios policiales no especializados h) Levantamiento de cámaras y filmaciones en SS i) Levantamiento de cámaras y filmaciones en alrededores o fechas anteriores o posteriores j) Solicitud de acta de revisión de sitio del suceso k) Incautación de Tel. celulares de las víctimas o de quienes hayan estado con ella l) Incautación de armas o elementos sospechosos de uso como armas m) Incautación de otros elementos de interés criminalístico n) Levantamiento de huellas dactilares y plantares o) Instrucción particular a policía especializada 4. El plazo definido para generar y por ende registrar las instrucciones en el sistema BWN, es de 24 horas continuas desde que el folio se incorpora a la tramitación de ECOH. 5. Se considera para el cálculo del indicador lo siguiente: a. Aquellas instrucciones parametrizadas, definidas el numeral 3 de la presente nota técnica, y que se encuentren registradas en el sistema informático BWN con un estado distinto de “eliminada” . b. Para el cálculo del plazo se considera la fecha en que el folio se incorpora a la tramitación de ECOH (registro de la opción “SI” en “tramitación ECOH”) y la fecha de registro de la instrucción definida, contado en horas continuas. c. De todas las instrucciones que se registren en el folio, se considerarán aquellas ocho (8) instrucciones en las cuales cada una de ellas cumple con el plazo señalado en el numeral 4. Si el folio no cuenta con instrucciones ingresadas, o bien, no presenta las ocho (8) instrucciones ingresadas en el plazo definido, entonces se considerará como no cumplido. 6. Se excluyen de la medición del indicador: a. Aquellos folios ingresados en las regiones de Ñuble, Araucanía, Los Ríos, Aysén y Magallanes, dado que estas no forman parte del proyecto ECOH. b. Aquellos folios que son incorporados a la tramitación de ECOH (es decir que tiene marcada la opción “SI” en la tramitación ECOH) en un plazo posterior a las 24 horas continuas desde su ingreso a BWN. c. Aquellos folios cuyo plazo de 24 horas continuas desde la fecha de incorporación a la tramitación de ECOH aún no ha finalizado y aun no cuenta con las 8 instrucciones registradas. d. Aquellos folios en estado “creado”, “anulado”, “chat”. e. Aquellos folios incorporados a la tramitación de ECOH, que cuentan con una recalificación del delito originalmente registrado, a uno de los delitos definidos en el numeral 2, letra c), cuando dicha recalificación sea registrada dentro de las 24 horas continuas desde la fecha de ingreso del folio, y que además cuente con el registro de una o más instrucciones en una fecha anterior a la recalificación del delito.												
(4)	Las actividades comprometidas del Plan de acción de la Política de Género para implementar durante 2025, son las siguientes: <table><tr><th>Actividad</th><th>Eje Plan de Acción de Género</th><th>Responsable</th><th>Medio de Verificación</th></tr><tr><td>1.Realizar al menos 4 actividades formativas interinstitucionales de capacitación en el Manual para la investigación de muertes violentas de mujeres por razones de género a los equipos investigativos (fiscales, funcionarios/as de la Fiscalía, policías y organismos relacionados). (a)</td><td>Investigación y Persecución</td><td>Unidad Especializada en Género</td><td>Informe que dé cuenta de la programación y actividades de capacitación interinstitucionales realizadas.</td></tr><tr><td>2.Diseño del Modelo de investigación y persecución penal en delitos de violencia de género (b)</td><td>Investigación y Persecución</td><td>Unidad Especializada en Género</td><td>Documento con el Modelo de investigación y persecución penal en delitos de violencia de género.</td></tr></table>	Actividad	Eje Plan de Acción de Género	Responsable	Medio de Verificación	1.Realizar al menos 4 actividades formativas interinstitucionales de capacitación en el Manual para la investigación de muertes violentas de mujeres por razones de género a los equipos investigativos (fiscales, funcionarios/as de la Fiscalía, policías y organismos relacionados). (a)	Investigación y Persecución	Unidad Especializada en Género	Informe que dé cuenta de la programación y actividades de capacitación interinstitucionales realizadas.	2.Diseño del Modelo de investigación y persecución penal en delitos de violencia de género (b)	Investigación y Persecución	Unidad Especializada en Género	Documento con el Modelo de investigación y persecución penal en delitos de violencia de género.
Actividad	Eje Plan de Acción de Género	Responsable	Medio de Verificación										
1.Realizar al menos 4 actividades formativas interinstitucionales de capacitación en el Manual para la investigación de muertes violentas de mujeres por razones de género a los equipos investigativos (fiscales, funcionarios/as de la Fiscalía, policías y organismos relacionados). (a)	Investigación y Persecución	Unidad Especializada en Género	Informe que dé cuenta de la programación y actividades de capacitación interinstitucionales realizadas.										
2.Diseño del Modelo de investigación y persecución penal en delitos de violencia de género (b)	Investigación y Persecución	Unidad Especializada en Género	Documento con el Modelo de investigación y persecución penal en delitos de violencia de género.										

	6. Los días hábiles que señala este indicador corresponden a días calendario, sin considerar hora de ingreso, es decir, si un requerimiento ingresa el día hábil N°1, los días hábiles se empiezan a contabilizar desde el día hábil siguiente de ingresado el requerimiento. 7. Se excluyen del cálculo del indicador: a. Las solicitudes del tipo "Aporte de antecedentes asociados a una causa", ya que no requieren una comunicación con el usuario con posterioridad a la recepción de dichos antecedentes. b. Las solicitudes duplicadas c. Las solicitudes anuladas por error de digitación. 8. La evaluación del cumplimiento de este indicador estará referida al resultado acumulado del año 2025 a nivel nacional.
(6)	1. Los subítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo) y 29 (Adquisición de Activos No Financieros), con sus ítems y asignaciones, se encuentran definidos en el Decreto N°854 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina clasificaciones presupuestarias. 2. Se entiende por gasto del subítulo 22, Bienes y Servicios de Consumo, a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público, incluidos todos sus ítems y asignaciones. 3. Se entiende por gasto del subítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes, considerando exclusivamente los ítems 04 Mobiliario y Otros, 05 Máquinas y Equipos y 07 Programas Informáticos. 4. Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en base devengado. 5. Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no pagados. 6. Se entiende por ejecución presupuestaria de subítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a la suma de los gastos de subítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t. 7. Se entiende por ejecución presupuestaria de subítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a la suma de los gastos de subítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t. 8. Se entiende por ejecución presupuestaria de subítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a la suma de los gastos de subítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución entre el 1 y el 31 de diciembre del año t. 9. Total de gastos ejecutados de subítulos 22 y 29 en el año t, corresponde a la suma de los gastos de subítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t. 10. Las cifras se expresan en Miles de \$ de cada año. 11. El informe asociado al indicador que dé cuenta de la ejecución del presupuesto del Ministerio Público será elaborado por la División de Administración y Finanzas de la Institución. 12. La información del indicador se entregará consolidada para todos los Subítulos presupuestarios y todo el Ministerio Público y sin apertura por Fiscalías ya sea Nacional o Regionales. 13. El informe será elaborado y reportado una vez que sea informado a la DIPRES y Contraloría General de la República el cierre anual.

ANEXO N°2: INDICADORES QUE COMPROMETEN SISTEMAS DE GESTIÓN

INDICADOR N°4

SISTEMA FISCALÍA DIGITAL ³ CGI 2024-2027				
Etapa 1 2024		Etapa 2 2024		Etapa 3 2025-2027
DIAGNÓSTICO Levantamiento de las condiciones digitales habitantes para tramitación, en las Fiscalías Regionales del país. Asimismo, se deben levantar los sistemas y/o aplicaciones disponibles a nivel de cada fiscalía regional del país. El diagnóstico y el levantamiento debe considerar los sistemas que apoyen procesos internos del Ministerio Público como aquellos en los cuales requiere de la participación de otros organismos del sistema de justicia penal. Esto en base a sistemas que impacten la eficacia y eficiencia en la persecución penal y atención de usuarios víctimas y testigos.		DISEÑO de un Plan de mejoramiento para la Tramitación Digital Definir un Plan de implementación de tecnologías que permita la Transformación Digital en la dimensión de la tramitación digital. El Plan debe contener: - Las brechas detectadas en levantamiento a nivel regional. - Diseñar un sistema de tramitación digital (carpeta digital). - Planificación anual de proyectos a desarrollar vinculados a los dos puntos anteriores en el periodo.		IMPLEMENTACIÓN del Plan anual definido en la etapa anterior incorporando: - Ejecución de actividades por proyectos planificados. - Actualización de planificación de proyectos - Evaluación de nuevos requerimientos para formular nuevos proyectos relacionados a la tramitación digital.
				EVALUACIÓN de los compromisos definidos en la etapa anterior. La institución evalúa los resultados de la implementación del Plan anual de tecnologías para la Transformación Digital en la Tramitación Digital.

³ El Sistema Fiscalía Digital está formulado en el marco del pilar estratégico que el Fiscal Nacional ha impulsado como elemento clave para el desarrollo del Ministerio Público. Es por ello que en el Plan Estratégico Institucional se establece como objetivo estratégico del eje “Inteligencia para Investigar”, el fortalecer la investigación a nivel tecnológico y humano, contemplando la iniciativa “Fiscal IA” para la generación de capacidades tecnológicas, con un foco relevante en la persecución penal. Así, desde este punto de vista, el desafío es trabajar en: Homologar sistemas informáticos, modernización y ciberseguridad. En razón de lo anterior, es que existen elementos comunes con la Ley N°21.180, en particular en “Expediente electrónico” y “Principio de interoperabilidad”, no obstante, esta Ley no obliga al Ministerio Público.

INDICADOR N°4

SISTEMA FISCALÍA DIGITAL AÑO CGI 2024			
Etapas	Objetivo	Requisito técnico	Medios de verificación
Etapas 1 Diagnóstico	1.Levantamiento de condiciones habilitadores para tramitación digital en Fiscalías Regionales	RT 1: Detección de capacidades instaladas y detección de brechas considerando equipamiento, recurso humano, procesos de trabajo y nivel de digitalización.	Informe de capacidades instaladas y detección de brechas digitales del Ministerio Público
	2.Levantamiento condiciones de sistemas o aplicaciones disponibles a nivel regional	RT 2: Generar levantamiento de información con unidades de gestión e informática de las 19 fiscalías regionales del país, de los sistemas y aplicativos disponibles en la región. Considerando: características de servidor de aplicación, servidor de base de datos, sistemas operativos, lenguajes de programación, número de usuarios, volumen de datos y perfil de uso.	Catastro de sistemas o aplicaciones regionales
Etapas 2 Diseño Plan de Mejoramiento	3.Diseñar un sistema de tramitación digital (Carpeta digital)	RT 3: Diseñar el sistema de tramitación digital y generar un plan de implementación del sistema de tramitación digital a nivel país.	Informe de diseño de sistema y plan de implementación
	4.Generar un Plan de Mejoramiento consistente en una cartera de proyectos tecnológicos complementarios al sistema de tramitación digital	RT 4: Definición de una cartera de proyectos que incorpore procesos de apoyo a la tramitación, tales como: flagrancia, ingreso de partes, preclasificación, asignación, gestión de causas, especies y atención de víctimas.	Informe remitido a la Dirección Ejecutiva Nacional de la Cartera de proyectos tecnológicos institucionales priorizada

INDICADOR N°4

SISTEMA FISCALÍA DIGITAL AÑO CGI 2025			
Etapas	Objetivo	Requisito técnico	Medios de verificación
Etapas 3 Implementación	IMPLEMENTACIÓN del Plan anual definido en la etapa anterior incorporando: - Actualización de planificación de proyectos - Ejecución de actividades por proyectos planificados. - Evaluación de nuevos requerimientos para formular nuevos proyectos relacionados a la tramitación digital.	RT 1: Planificación actualizada y priorizada de acuerdo con el análisis de las definiciones de las nuevas funcionalidades que se deben desarrollar y de los recursos disponibles para el año presupuestario.	1. Informe del plan de implementación actualizado de acuerdo a la priorización contemplada, si corresponde.
		RT 2: Ejecución de las actividades planificadas y priorizadas. En particular las actividades de: 1. Construcción de las funcionalidades vinculadas a los sistemas ⁴ : - Ficha Caso Digital - Sistema Transferencia de archivos digitales - Denuncia en línea - Denuncia Seguro - Aplicaciones móviles. 2. Implementación de los sistemas indicados en el 50% de las fiscalías regionales del país.	2. Informe de ejecución de actividades 2025 del plan de implementación.
		RT 3: Reconocer y declarar las dificultades encontradas en la implementación de las actividades definidas en el plan, atribuibles a factores externos e internos, en particular análisis y evaluación de los nuevos requerimientos relacionados con los sistemas: - Ficha Caso Digital - Sistema Transferencia de archivos digitales - Denuncia en línea - Denuncia Seguro - Aplicaciones móviles	3. Informe con la propuesta de priorización de requerimientos para nuevos proyectos de tramitación digital.

⁴ Los sistemas informáticos Ficha Caso Digital y Denuncia en Línea, contendrán aspectos funcionales vinculados principalmente a los ejes “Expediente electrónico” y “Principio de interoperabilidad” de la Ley N°21.180 Transformación Digital del Estado.

INDICADOR N°4

SISTEMA FISCALÍA DIGITAL AÑO CGI 2027			
Etapas	Objetivo	Requisito técnico	Medios de verificación
Etapas Evaluación	EVALUACIÓN de los compromisos definidos en la etapa anterior. La institución evalúa los resultados de la implementación del Plan anual de implementación de tecnologías para la Transformación Digital en la Tramitación Digital.	RT 1: Evaluar los resultados de la operación de cada proyecto con término comprometido desde el año 2026, que haya alcanzado régimen de operación.	1. Informe de evaluación de la operación de proyectos puestos en marcha a contar del año 2026.
		RT 2: Evaluar los procesos de la gestión del (o de los) proyecto(s) considerando: plazos efectivos vs plazos planificados; Descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente.	2. Informe de evaluación de la gestión de proyectos terminados en el año 2026.

INDICADOR N°6

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA CGI 2024-2027				
Etapa 1 2024		Etapa 2 2025		Etapa 4 2027
DIAGNÓSTICO de la calidad de servicio y experiencia usuaria • Constituir el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. • Desarrollar la medición de satisfacción teniendo como referencia la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda. • Generar un Diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.		DISEÑO de un Plan de Mejoramiento • Definir una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde. • Definir un Plan de Mejoramiento anualizado de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría • Difusión de la Política de Calidad de Servicio y Plan de Mejoramiento.		IMPLEMENTACIÓN del Plan de Mejoramiento • Implementar el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría definido en la etapa anterior.
				EVALUACIÓN de la Calidad de Servicio • La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante los resultados de la implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría desarrollado en la etapa anterior.

INDICADOR N°6

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA CGI AÑO 2024			
Etapas	Objetivo	Requisito técnico	Medios de verificación
Etapas 1: Gobernanza y Diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria	1. Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación de un Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	RT 1: Constituir el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría mediante una resolución cuyos integrantes deberán ser funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos y de distintas áreas, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuario/as.	Resolución de constitución del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
	2. Levantar y sistematizar información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción.	RT 2: Desarrollar la medición de satisfacción usuaria.	Informe de presentación de resultados de la Medición de Satisfacción Usuaría elaborado por la empresa externa contratada.
	3. Generar un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	RT 3: La institución define los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio. Elaborando un informe de diagnóstico de la calidad de servicio que contemple fortalezas, debilidades, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo.	Informe de diagnóstico de las brechas de calidad de servicio.

INDICADOR N°6

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA CGI AÑO 2025			
Etapas	Objetivo	Requisito técnico	Medios de verificación
Etapas: DISEÑO de un Plan de Mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria	1. Definir una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde.	RT1: La institución, considerando la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, deberá definir una política de Calidad de Servicio. La política de Calidad de Servicio deberá ser aprobada por el Fiscal Nacional y contener al menos lo siguiente: – Principios orientadores. – Objetivos. – Relación con las definiciones estratégicas institucionales. – Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios. – Actores y roles. – Directrices y líneas de acción.	1. Resolución del Fiscal Nacional que aprueba la Política de Calidad de Servicio. 2. Documento de Política de Calidad de Servicio publicado en el sitio web institucional.
	2. Definir un Plan de Mejoramiento anualizado de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	RT2: La institución, con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, diseña un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución, debiendo ser participativo y aprobado por el Fiscal Nacional. Deberá contener al menos lo siguiente: – Objetivo general y específicos, expresados como resultados esperados y medibles. – Actividades.	3. Acta del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría que dé cuenta de la aprobación del Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.

		– Plazos de ejecución. – Áreas responsables y participantes. – Población Objetivo de las actividades (definición y cuantificación). – Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato. – Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan anual y sus metas, cuando corresponde. – Indicadores asociados a reclamos y a solicitudes de acceso a información pública. – Indicadores de satisfacción usuaria. – Sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los Medios de Verificación de las actividades. – Priorización de las actividades. – Costos de cada actividad y su vinculación de ítems presupuestarios.	4. Documento de Plan Anual de Mejoramiento, publicado en la intranet institucional.
3. Difusión de la Política de Calidad de Servicio y Plan de Mejoramiento.	RT3: La institución deberá difundir la Política de Calidad de Servicio y el Plan de Mejoramiento entre directivos, fiscales, funcionarios y funcionarias.		5. Informe de difusión de la Política y Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio, elaborado por la Secretaría Técnica del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria, que dé cuenta de las acciones realizadas.

INDICADOR N°6

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA CGI AÑO 2026			
Etapa		Objetivo	Requisito técnico
Etapa 3: IMPLEMENTACIÓN del Plan de Mejoramiento		Implementar el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría definido en la etapa anterior.	RT1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría definido en la etapa anterior, a nivel nacional y regional. El seguimiento de la implementación del plan se realizará a través del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, el cual evaluará periódicamente el avance de las actividades de cada uno de los Proyectos de Mejora contenidos en el Plan de Mejoramiento.
			Medios de verificación
			1. Acta de las sesiones del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría donde se efectúa el seguimiento y control de la implementación del Plan. 2. Reporte del progreso del Plan de Mejoramiento emitido por la Secretaría Técnica del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría para las respectivas sesiones del Comité.

INDICADOR N°6

SISTEMA DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA CGI AÑO 2027				
Etapas	Objetivo	Requisito técnico	Medios de verificación	
Etapas 4: EVALUACIÓN de la Calidad de Servicio	La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante los resultados de la implementación del Plan de Mejoramiento.	RT1: La institución mide la satisfacción usuaria, en aquellos servicios con plan de mejoramiento ejecutado durante la etapa anterior.	1. Informe de la Medición de Satisfacción Usuaría emitido por una empresa externa.	
		RT2: La institución actualiza el diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	2. Informe de Diagnóstico actualizado de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	

INDICADOR N°8

SISTEMA POLÍTICA DE RELACIONES LABORALES CGI 2024-2028				
Etapa 1 2024		Etapa 2 2024		Etapa 3 2025-2027
DIAGNÓSTICO DE LA POLÍTICA DE RELACIONES LABORALES Y DEL CUIDADO DE EQUIPOS - Elaborar o actualizar cuando corresponda el diagnóstico de las brechas de la Política de Relaciones Laborales, considerando el análisis disponible de la experiencia comparada de mejores prácticas en otras Unidades de Relaciones Laborales en organizaciones (Benchmarking) - Generar un diagnóstico del cuidado de equipos del Ministerio Público		DISEÑO - Definir un Plan de Acción de la Política de Relaciones Laborales. - Definir la Política de Cuidado de equipos del Ministerio Público. - Definir el Plan de Acción de la Política de Cuidado de equipos del Ministerio Público.		IMPLEMENTACIÓN - Implementar el Plan de acción de la Política de Relaciones Laborales definido para cada año. - Implementar el Plan de acción de la Política de Cuidado de equipos definido para cada año.
				Etapa 4 2028
				EVALUACIÓN - La institución evalúa la Política de Relaciones Laborales mediante los resultados de la implementación del Plan de acción de la Política de Relaciones Laborales desarrollado en la etapa anterior. - La institución evalúa la Política de Cuidado de Equipos mediante los resultados de la implementación del Plan de acción de la Política de Cuidado de equipos desarrollado en la etapa anterior.

SISTEMA POLÍTICA DE RELACIONES LABORALES CGI 2024			
Etapas	Objetivo	Requisito técnico	Medios de verificación
Etapas 1 Diagnóstico: Elaborar o Actualizar cuando corresponda el diagnóstico de la Política de Relaciones Laborales y Cuidado de Equipos	1. Generar un diagnóstico de las brechas de la Política de Relaciones Laborales.	RT 1: Elaborar un informe de diagnóstico de las relaciones laborales que contemple fortalezas, debilidades y ámbitos prioritarios de trabajo.	Informe diagnóstico actualizado de las brechas de la Política de Relaciones Laborales.
	2. Generar un diagnóstico sobre el cuidado de equipos en el Ministerio Público.	RT 2: Elaborar un informe de diagnóstico sobre el cuidado de equipos en el Ministerio Público.	Informe diagnóstico sobre cuidado de Equipos en el Ministerio Público.
	3. Definir un Plan de acción de la Política de Relaciones Laborales.	RT 3: Definir un Plan de Acción anual a partir del diagnóstico elaborado, cuyo contenido considere: 1) Ámbitos de Trabajo/ Objetivos. 2) Iniciativas/Actividades. 3) Plazos y Responsables. 4) Resultados.	Documento Plan de Acción de la Política de Relaciones Laborales del Ministerio Público.
	4. Elaborar la Política de Cuidado de equipos del Ministerio Público.	RT 4: Elaborar la Política de Cuidado de equipos del Ministerio Público a partir del diagnóstico elaborado.	Resolución que sanciona la Política de Cuidado de equipos del Ministerio Público.
	5. Elaborar el Plan de Acción de la Política de Cuidado de equipos del Ministerio Público.	RT 5: Elaborar el Plan de Acción de la Política de Cuidado de equipos del Ministerio Público, cuyo contenido considere: 1) Ámbitos de Trabajo/ Objetivos. 2) Iniciativas/Actividades. 3) Plazos y Responsables. 4) Resultados.	Documento con el Plan de Acción de la Política de Cuidado de equipos del Ministerio Público.
Etapas 2 Diseñar el Plan de Acción de la Política de Relaciones Laborales, la Política de cuidado de Equipos y su Plan de Acción.			

SISTEMA POLÍTICA DE RELACIONES LABORALES CGI 2025			
Etapa		Objetivo	Requisito técnico
Etapa 3 IMPLEMENTACIÓN	1. Implementar el Plan de acción de la Política de Relaciones Laborales definido para cada año.		1. Documento elaborado por la División de Personas de la Fiscalía Nacional, que reporte de campaña de difusión de la Política y Plan de Acción de Relaciones Laborales que incluya al menos contenido(s), medio(s) de difusión, alcance, periodo(s) y fecha(s) de implementación de la actividad comunicacional.
			2. Reporte de implementación de las actividades priorizadas para el año 2025 que da cuenta del estado de avance de cada temática, elaborado por la División de Personas de la Fiscalía Nacional.
	2. Implementar el Plan de acción de la Política de Cuidado de equipos definido para cada año.		3. Documento elaborado por la División de Personas de la Fiscalía Nacional que reporte de campaña de difusión de la Política y Plan de Acción de Cuidado de Equipos que incluya al menos contenido(s), medio(s) de difusión, alcance, periodo(s) y fecha(s) de implementación de la actividad comunicacional.

		RT 4. La Institución realiza al menos una actividad de capacitación asociada a la temática de Cuidado de Equipos a los equipos del estamento Directivo de las regiones piloto del primer año de implementación del Plan de Acción de la Política de Cuidado de Equipos.	4. Reporte de Implementación de actividad(es) de capacitación asociada(s) a la temática de Cuidado de Equipos a los equipos del estamento Directivo de las regiones piloto del primer año de implementación del Plan de Acción de la Política de Cuidado de Equipos que contenga al menos contenidos abordados, asistentes, fecha de realización y elaborado por la División de Personas de la Fiscalía Nacional.
		RT 5. La Institución implementa para 2025 un plan piloto de acciones de Cuidado de Equipos en al menos 4 Fiscalías Regionales, en base a equipos de trabajo y áreas prioritarias definidas en la Política y/o Plan de Acción.	5. Reporte de Plan Piloto 2025 de acciones de Cuidado de Equipo, elaborado por la División de Personas de la Fiscalía Nacional, informando al menos: - Actividades realizadas - Fecha de realización - Alcance de las actividades (estamento y/o cargos de participantes, cantidad de personas).

SISTEMA POLÍTICA DE RELACIONES LABORALES CGI 2028			
Etapa		Objetivo	Requisito técnico
Etapa 4 EVALUACIÓN	1. La institución evalúa la Política de Relaciones Laborales mediante los resultados de la implementación del Plan de acción de la Política de Relaciones Laborales desarrollado en la etapa anterior.		1. Informe de resultados de la implementación del Plan de acción de Relaciones Laborales.
			2. Informe de ejecución de la difusión de resultados de la implementación del Plan de Acción de Relaciones Laborales.
			3. Plan de acción de Relaciones Laborales actualizado.
	2. La institución evalúa la Política de Cuidado de Equipos mediante los resultados de la implementación del Plan de acción de equipos desarrollado en la etapa anterior.		4. Informe de resultados de la implementación del Plan de acción de Cuidado de Equipos.
			5. Informe de ejecución de la difusión de resultados de la implementación del Plan de Acción de Cuidado de Equipos.
			6. Plan de acción de Cuidado de Equipos actualizado.