



---

## INFORME FINAL

---

# EVALUACIÓN DE LAS METAS CONTENIDAS EN EL COMPROMISO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2010 DEL MINISTERIO PÚBLICO

MINISTERIO PÚBLICO  
MINISTERIO DE HACIENDA



MARZO 2011



# INDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ANTECEDENTES GENERALES.....	1
3. METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN .....	2
4. RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN .....	7
4.1 FORMULARIOS DE EVALUACIÓN POR SISTEMAS .....	7
4.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL .....	75
4.3 FUNDAMENTO DE LOS RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN.....	76
4.4 EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LAS PRINCIPALES DESVIACIONES RESPECTO DE LAS METAS PLANTEADAS .....	76
4.5 EVALUACIÓN CUALITATIVA RESPECTO DE LAS METAS PLANTEADAS CUMPLIDAS .....	78
5. COMENTARIOS ADICIONALES A LA EVALUACIÓN .....	81

## RESUMEN EJECUTIVO

El resultado final de la evaluación de las metas contenidas en el Compromiso de Gestión Institucional (CGI) 2010 del Ministerio Público, producto de la verificación del cumplimiento o no de los Requisitos Técnicos, se realizó evaluando la información proporcionada por la Institución (por intermedio de la Dirección de Presupuestos DIPRES), la que ha cumplido con el orden lógico solicitado y ha sido adecuada y consistente, evidenciando un trabajo serio y responsable. No obstante lo anterior, algunos informes no han sido del todo claros ni precisos respecto al cumplimiento de los requisitos.

La metodología utilizada por la Evaluadora se sustenta en el enfoque basado en la evidencia, que es un método racional para alcanzar conclusiones fiables y reproducibles en un proceso de evaluación sistemático. Los criterios de evaluación son los definidos por el CGI 2010 y por las Bases Técnicas de la licitación del presente trabajo.

Luego del desarrollo de un minucioso proceso de revisión de los antecedentes proporcionados por la Institución evaluada, se evidencia el cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de los medios de verificación definidos para los Requisitos Técnicos de los sistemas de Reclutamiento y Selección, Promoción y Desarrollo, Evaluación del Desempeño, Capacitación y Desarrollo, Sistema de Información para la Comunidad TIC y Planificación y Control de Gestión del Convenio de Gestión Institucional 2010. Sin embargo, la información proporcionada, tanto al inicio de la Consultoría, cómo complementariamente, permite determinar el incumplimiento de las metas para el Sistema Integral de Atención a Usuarios, SIAU lo que determina que el CGI no se cumple en un 100%.

Se pudo observar que el incumplimiento detectado para el SIAU, tiene su origen en una determinación del Ministerio Público que se sustenta sobre el criterio de definir metas o estándares de logro sobre una línea de base significativa<sup>1</sup>, postergando el cumplimiento de la Etapa II SIAU para dentro de tres años<sup>2</sup>.

**La evaluación ponderada del cumplimiento del CGI del Ministerio Público, es de un 90%.**

La calidad y cantidad de la información proporcionada por el Ministerio Público, ha permitido a la Evaluadora apreciar un trabajo, participativo y comprometido con el desarrollo del CGI.

En la página siguiente se presenta un resumen de los resultados de la evaluación.

<sup>1</sup> Página 2 punto B.1 penúltimo párrafo de Minuta Complementaria al Proceso de Evaluación – CGI 2010 Ministerio Público, enviada adjunta a la Carta N° 0205 del 21/02/2011 por la DIPRES.

<sup>2</sup> Ver Plan general de Implementación 2011-2014 página 100 archivador N°8 de 12.

### Resultados obtenidos de la verificación del grado de cumplimiento del CGI 2010 del Ministerio Público

Área Prioritaria	Sistema CGI	Prioridad	Resultado	Verificación de Evaluación (*)	Ponderador	Total Evaluación	Porcentaje Evaluación Ponderado
Recursos Humanos	Reclutamiento y Selección	Media	Cumple	Se fundamenta el cumplimiento de los Requisitos Técnicos en el Formulario de Evaluación. Páginas 5 a 10	20%	100%	20%
	Promoción y Desarrollo	Baja	Cumple	Se fundamenta el cumplimiento de los Requisitos Técnicos en Formulario de Evaluación. Etapa I: Páginas 11 a 15 Etapa II: Páginas 16 a 18.	10%	100%	10%
	Evaluación del Desempeño	Media	Cumple	Se fundamenta el cumplimiento de los Requisitos Técnicos en el Formulario de Evaluación. Páginas 19 a 23	15%	100%	15%
	Capacitación y Desarrollo	Baja	Cumple	Se fundamenta el cumplimiento de los Requisitos Técnicos en el Formulario de Evaluación. Etapa I: Páginas. 24 a 26, Etapa II: Páginas.27 a 32, Etapa III: Páginas 33 a 36.	10%	100%	10%
Usuarios y Comunidad	Sistema Integral de Atención a Usuarios	Baja	No Cumple	Se fundamenta el cumplimiento de los Requisitos Técnicos en el Formulario de Evaluación. Etapa I: Páginas 37 a 42 Etapa II: Páginas 43 a 51	10%	0%	0%
	Sistema de Información para la Comunidad TIC	Alta	Cumple	Se fundamenta el cumplimiento de los Requisitos Técnicos en el Formulario de Evaluación. Páginas 52 a 55	25%	100%	25%
Gestión Organizacional	Planificación y Control de Gestión	Baja	Cumple	Se fundamenta el cumplimiento de los Requisitos Técnicos en el Formulario de Evaluación. Páginas: 56 a 65	10%	100%	10%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>					100%		90%

(\*) N° de página referido al presente informe.

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 20.240 publicada el miércoles 16 de enero del 2008 en el Diario Oficial, y por tercer año consecutivo, el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección de Presupuestos encarga a una entidad externa, contratada por licitación pública, la evaluación del cumplimiento de metas institucionales del Ministerio Público, establecidas en el Compromiso de Gestión Institucional año 2010, por el Fiscal Nacional.

En esta oportunidad, le ha correspondido a la empresa Altoya Ltda. verificar el grado de cumplimiento de las metas para el año 2010, según los informes emitidos por el Fiscal Nacional, quién realiza esta labor en conocimiento de la relevancia que la enviste en forma autónoma, transparente, objetiva y responsable.

Altoya Ltda., ha fundamentado su trabajo sobre un método racional basado en la evidencia, a través de la revisión de los antecedentes entregados por el Ministerio Público, por intermedio de la DIPRES, obteniendo conclusiones fiables y verificables.

## 2. ANTECEDENTES GENERALES

### Objetivo de la Evaluación.-

El presente informe tiene como objetivo hacer entrega del resultado del proceso de verificación y evaluación del grado de cumplimiento de las metas contenidas en el Compromiso de Gestión Institucional 2010 del Ministerio Público, refrendado en el Convenio Anual de Desempeño Institucional, considerando cada uno de los requisitos técnicos de los objetivos de gestión comprometidos y los medios de verificación establecidos en este, todo ello sobre la base de los informes del grado de cumplimiento de las metas, que sobre la materia haya elaborado el Fiscal Nacional.

### Organización Evaluada.-

Ministerio Público

Dirección

General Mackenna 1369

Página electrónica

[www.fiscaliadechile.cl](http://www.fiscaliadechile.cl)

### Áreas que participan en la Evaluación.-

El Convenio de Desempeño Institucional entre el Fiscal Nacional del Ministerio Público y el Ministerio de Hacienda, para el periodo de ejecución que va desde el 1º de enero al 31 de diciembre del año 2010, compromete las Etapas de desarrollo para las diferentes áreas prioritarias, que se muestran en el Cuadro N° 1.

**CUADRO N ° 1**  
**Etapas de desarrollo según área prioritaria.**

Áreas	Sistema	Etapas de Desarrollo, año 2010
Recursos Humanos	Reclutamiento y Selección	II
	Promoción y Desarrollo	II y III
	Evaluación del Desempeño	II
	Capacitación y Desarrollo	I, II y III
Usuarios y Comunidad	Sistema integral de Atención a Usuarios	I y II
	Sistema de información a la comunidad, utilizando tecnologías de información y comunicación (TIC)	II
Gestión Organizacional	Sistema de Planificación y Control de Gestión	III

### 3. METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN

La Evaluadora fundamentó el desarrollo del trabajo de consultoría en el concepto de la auditoría, que resguarda los principios de conducta ética, presentación ecuánime, debido cuidado profesional, independencia y enfoque basado en la evidencia.

Dentro de los principios, se destaca el enfoque basado en la evidencia, que es un método racional para alcanzar conclusiones fiables y reproducibles en un proceso de evaluación sistemática, puesto que el proceso de verificación del grado de cumplimiento de las metas contenidas en el Compromiso de Gestión Institucional 2010 del Ministerio Público se realizó mediante la contrastación de lo solicitado por cada requisito técnico con el contenido de los informes emitidos por la Fiscalía Nacional y sus documentos anexos.

#### **Criterios de Evaluación.-**

El proceso de evaluación utiliza los criterios técnicos definidos por el CGI 2010 y por las Bases Técnicas de la licitación que adjudicó la presente consultoría. Dicha documentación fija los siguientes criterios de evaluación:

- ✓ *“La entidad evaluadora tendrá como función verificar el grado de cumplimiento de las metas contenidas en el CGI 2010 y esta se efectuará sobre la base de informe que al efecto elabora el Fiscal Nacional y considerando el cumplimiento de cada uno de los requisitos técnicos de los*

*objetivos de gestión comprometidos y los medios de verificación establecidos en el convenio de desempeño institucional”.*<sup>3</sup>

- ✓ *“El informe deberá contener como mínimo la información de si cada meta fue cumplida (Cumple = 100%) o no cumplida (no cumple = 0%). Con ello se obtendrá la cifra efectiva alcanzada para cada una de las metas comprometida al 31 de diciembre del año 2010. El grado de cumplimiento del convenio de gestión Institucional y por lo tanto el grado de cumplimiento global de la institución se determinará sumando las ponderaciones de cada meta cumplida que se le haya asignado en dicho Convenio”.*<sup>4</sup>
- ✓ *“El proceso de evaluación requiere revisar el cumplimiento de las metas comprometidas en cada sistema. Para ello es necesario verificar el cumplimiento de cada uno de los requisitos técnicos definidos en cada objetivo de gestión de cada sistema comprometido. Si se verifica el incumplimiento de un requisito técnico, se entenderá no cumplida la meta y por lo tanto su porcentaje de cumplimiento en dicho compromiso será de 0%. Para la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos y el cumplimiento de las metas, se deberá revisar los respectivos Medios de Verificación señalados en el Convenio de Gestión Institucional 2010”.*<sup>5</sup>
- ✓ *“Se entenderá cumplida cada “Meta de Gestión” si cumple con todos los requisitos técnicos acreditados por los medios de verificación. La medición del grado de cumplimiento de las “Meta de Gestión” tomará sólo valores de cien por ciento si cumple y cero por ciento en caso contrario”.*<sup>6</sup>

Los criterios señalados han sido aplicados, rigurosamente por la Evaluador, en el presente trabajo.

### **Desarrollo del Trabajo.-**

Durante los días 3 y 7 de Febrero del 2011 las profesionales de Altoya asistieron a reuniones de coordinación con la instancia técnica, para aclarar dudas sobre los criterios de trabajo establecidos.

El día 3 de febrero se entrega por parte de la DIPRES la información de cumplimiento de metas, proporcionada por el Ministerio Público, la que constituye el insumo para la presente evaluación y que se presenta en detalle en el **Cuadro N ° 2**.

Durante el periodo de análisis de la información proporcionada se solicitaron aclaraciones al Ministerio Público, que fueron respondidas en las siguientes minutas:

- ✓ Minuta Aclaratoria. “Observaciones Sistema de Promoción y Desarrollo (P y R) 2010. Ministerio Público (9/02/2011)”.
- ✓ Minuta Aclaratoria. “Observaciones Sistema de Reclutamiento y Selección (R y S) 2010. Ministerio Público (Febrero 9 del 2011)”.

<sup>3</sup> Bases Técnicas de la Licitación de la Entidad Evaluadora Externa de las Metas Contenidas en el Compromiso de Gestión Institucional, punto I. Antecedentes, página 17.

<sup>4</sup> Bases Técnicas de la Licitación de la Entidad Evaluadora Externa de las Metas Contenidas en el Compromiso de Gestión Institucional, punto II. Objetivo de la Evaluación, página 18.

<sup>5</sup> Bases Técnicas de la Licitación de la Entidad Evaluadora Externa de las Metas Contenidas en el Compromiso de Gestión Institucional, punto III. Contenido de la Evaluación, página 19.

<sup>6</sup> Convenio de Desempeño Institucional para el año 2010, punto Quinto: Porcentajes Mínimos de Cumplimiento.

- ✓ Minuta Aclaratoria N°2. "Observaciones Sistema de Reclutamiento y Selección (R y S) 2010. Ministerio Público (Febrero 10 del 2011)".
- ✓ Minuta Aclaratoria. "Observaciones Sistema de Evaluación de Desempeño (E de D) 2010. Ministerio Público (Febrero 10 del 2011)".

En reunión del día 3 de febrero además, se define como criterio de evaluación el cumplimiento de los requisitos técnicos del CGI 2010, dando una importancia relativa a la revisión acumulativa de las etapas anteriores.

Un antecedente a considerar en el desarrollo de la evaluación, es que aún cuando se mantiene como requisito técnico del CGI la metodología participativa, fueron excluidas de esta participación 3 regiones del país (VII, VIII y Fiscalía Metropolitana Occidente), lo anterior debido a la catástrofe natural ocurrida el día 27 de febrero de 2010 en el centro-sur del país.

A continuación se procedió a aplicar el "formulario de evaluación", presentado en el **Cuadro N° 3**, realizando una comparación metódica entre los medios de verificación de cada sistema y los documentos proporcionados, con el objetivo de determinar si existía **evidencia** que permitiera señalar que el **Requisito Técnico se encuentra cumplido o no cumplido**.

En la primera etapa de la evaluación se elaboró un **Informe Preliminar Final** que fue entregado a DIPRES el día 14 de febrero del 2011, para su revisión.

Producto de la revisión del Informe Preliminar el Ministerio Público y DIPRES generaron observaciones y comentarios que fueron entregados a esta Evaluadora, a través de la Carta N° 0205 del 21/02/2011 de la DIPRES, adjuntando la Minuta Complementaria al Proceso de Evaluación – CGI 2010 Ministerio Público y más tarde, además, se adjuntó la Información Complementaria. "Consideraciones para la definición de línea base para el indicador de "Porcentaje de usuarios atendidos por el SIAU satisfechos con el servicio recibido". Adicionalmente, esta Evaluadora solicitó el Convenio de Desempeño Institucional 2011, con el fin de aclarar dudas.

Dichas observaciones fueron analizadas en profundidad e incorporadas en el presente informe.

El resultado obtenido de la evaluación final para cada sistema se vació en el **Cuadro N° 4**, Porcentaje de Evaluación Ponderado que se presenta en el punto 4.2 Grado de Cumplimiento del Convenio de Gestión Institucional.



CUADRO N ° 2

Resumen de los Informes Remitidos Mediante Oficio FN N° 051 del 24 de Enero de 2011.

Área	Sistema CGI	Etapa	Detalle	N° de Archivador
Recursos Humanos	Reclutamiento y Selección	Etapa 2	Informe Final y Anexos	1
	Promoción y Desarrollo	Etapa 2	Informe Final y Anexos	2
		Etapa 3	Informe Final y Anexos	3
	Evaluación del Desempeño	Etapa 2	Informe Final y Anexos	4
	Capacitación y Desarrollo	Etapa 1	Informe Final y Anexos	5
		Etapa 2	Informe Final y Anexos	6
		Etapa 3	Informe Final y Anexos	7
Usuarios y Comunidad	Sistema Integral de Atención a Usuarios	Etapa 1 y 2	Informe Final y Anexos	8
	Sistema de Información para la Comunidad TIC	Etapa 2	Informe Final y Anexos	9
Gestión Organizacional	Planificación y Control de Gestión	Etapa 3	Informes Parte I y Anexos	10
		Etapa 3	Informes Parte II y Anexos	11
		Etapa 3	Informes Parte III y Anexos	12

CUADRO N ° 3

Formulario de Evaluación Metas de Compromiso de Gestión Institucional 2010  
Ministerio Público

Área Prioritaria				
Sistema				
Objetivo				
Etapa de Desarrollo				
Medio de verificación:				
Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada

<b>Total Cumplimiento<sup>(*)</sup></b>				

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

#### 4. RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

##### 4.1 FORMULARIOS DE EVALUACIÓN POR SISTEMAS

A continuación se presentan los formularios de evaluación aplicados a cada una de las Etapas comprometidas por cada Sistema en evaluación.

Área Prioritaria	Recursos Humanos			
Sistema	Reclutamiento y Selección			
Objetivo	Contar con un Sistema de Reclutamiento y Selección basado en el Modelo de competencias definido por el Ministerio Público, que permita incorporar el capital humano para el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la institución			
Etapa de Desarrollo ETAPA 2	<p>Diseñar un sistema<sup>7</sup> de reclutamiento y selección en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa<sup>8</sup> de trabajo para la implementación del sistema de Reclutamiento y Selección, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>9</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrantes, a todos los elementos que conforman dicho sistema.</li> </ul>			
<b>Medio de verificación:</b> Informe de Diseño del actual procedimiento de Reclutamiento y Selección aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional, que contenga todos los requisitos técnicos definidos.				
Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada

<sup>7</sup> El Sistema de Reclutamiento y Selección está compuesto por: Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles. El sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación

<sup>8</sup> Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

<sup>9</sup> Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Reclutamiento y Selección. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos y los perfiles.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
La Institución, basada en el Diagnóstico realizado, elabora el Diseño del Sistema de Reclutamiento y Selección <sup>10</sup> el que considerará, todos los requisitos técnicos de las etapas anteriores, en caso que estos correspondan, además de los siguientes:	100%	El trabajo realizado se presenta en el documento "Informe de Diseño del actual procedimiento de Reclutamiento y Selección", donde es posible evidenciar el cumplimiento del requisito técnico.  Archivador 1 de 12, páginas 5-114.		

<sup>10</sup> Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación, a las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente, ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero de 2010.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
- Diseño de Políticas <sup>11</sup> de Reclutamiento y Selección, mecanismos <sup>12</sup> factibles para su implementación y los procedimientos <sup>13</sup> asociados para todos los miembros de la Institución.		El Ministerio Público desarrolla la definición de <b>Políticas</b> específicas, <b>mecanismos</b> específicos y <b>procedimientos</b> específicos <b>para Fiscales</b> , en los ámbitos de: Reclutamiento, Selección e Inducción; y desarrolla <b>Políticas</b> específicas, <b>mecanismos</b> específicos y <b>procedimientos</b> específicos <b>para Funcionarios</b> , también en los ámbitos de: Reclutamiento, Selección e Inducción, cumpliendo de esta forma el requisito técnico.  <b>Archivador 1 de 12, páginas 59-71</b>		
- Diseño del Plan de Implementación de Reclutamiento y Selección que incluye las siguientes variables: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias transversales y específicas para todos los cargos</li> <li>• Modificaciones factibles de implementarse sugeridas y</li> </ul>	<b>100%</b>	<b>Se presenta el desarrollo del Plan de Implementación</b> con etapas o plazos progresivos (etapa 2 diseño, etapa 3 Implementación y etapa 4 Evaluación) desde 2010 a 2013, considerando tres componentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Componente I:</b> Políticas de reclutamiento y Selección. En</li> </ul>		

<sup>11</sup> Política: Se refiere a la directriz que indica la autoridad en concordancia con la estrategia que ha asumido. Se caracteriza por orientar y es flexible en su uso.

<sup>12</sup> Mecanismos: Se refiere a todos los medios que permiten o facilitan que se lleve a cabo la política, sean estos físicos, virtuales, normativos, reglamentarios, etc.

<sup>13</sup> Procedimientos: entenderemos como tal, a un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que es usada para dar respuesta a una finalidad. Un procedimiento comprende la rutina para dar respuesta a un determinado objetivo o problema.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<p>especificadas en Etapa de Diagnóstico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etapas o plazos progresivos para la implementación de este Sistema.</li> </ul>		<p>etapa de <b>Implementación</b> el 2011.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Componente II:</b> Procedimientos y herramientas de selección, en etapa <b>Diseño de Herramientas</b> el 2011.</li> <li>- <b>Componente III:</b> Procedimientos y herramientas de Inducción, en etapa <b>Diseño de Herramientas</b> el año 2011.</li> </ul> <p>Se indica para cada Componente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las <b>modificaciones factibles de implementar sugeridas y especificadas en la etapa Diagnóstico</b>, las que se circunscriben básicamente al Reglamento de personal para Fiscales del Ministerio Público y al Reglamento de Personal para Funcionarios del Ministerio Público.</li> <li>- <b>Las etapas o plazos progresivos</b> para la implementación de éstos.</li> <li>- <b>Los Perfiles de Cargo</b> ya levantados para todos los cargos de la Institución y menciona sus componentes estructurales en cuanto a competencias transversales y específicas.</li> </ul> <p><b>Archivador 1 de 12, páginas 73-97</b></p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño del Programa de trabajo anual 2011 que contemple al menos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición del cronograma de trabajo, presupuesto, actividades, plazos y responsables.</li> <li>• Definir un Plan de difusión de las Políticas de Reclutamiento y Selección para el año 2011, el que deberá contar al menos con los mecanismos de difusión que permitan llegar con el mensaje de difusión a los jefes y profesionales de RRHH del país</li> </ul> </li> </ul>	<b>100%</b>	<p>Se presenta en cuadro 25 Programa de Trabajo 2011, las actividades, plazos, presupuesto y responsables para la <b>Difusión de las Políticas de reclutamiento y Selección 2011</b>, a continuación se desarrolla en forma explícita las actividades a nivel de objetivo, subactividad, herramientas, responsables y tareas. Por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito.</p> <p><b>Archivador 1 de 12</b></p> <p>Se incorpora a la evaluación la información presenta las minutas aclaratorias 1 y 2.</p>		
<b>Total Cumplimiento(*)</b>	<b>100%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

Área Prioritaria	Recursos Humanos			
Sistema	Promoción y Desarrollo			
Objetivo	Contar con un sistema de Promoción y desarrollo basado en el modelo de competencias definido por el Ministerio Público, que permita gestionar la carrera de las personas en concordancia con las necesidades institucionales.			
Etapa de Desarrollo ETAPA II	Diseñar el Sistema <sup>14</sup> de Promoción y Desarrollo en base al diagnóstico realizado, considerando al menos: - Elaboración de un programa <sup>15</sup> de trabajo para la implementación del Sistema de Promoción y Desarrollo, con las acciones específicas, en base al Plan <sup>16</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrante, a todos los elementos que conforman dicho sistema.			
<b>Medio de verificación:</b> Informe del Diseño del Sistema de Promoción y Desarrollo aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional, que contenga todos los requisitos técnicos definidos.				
Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada

<sup>14</sup> El sistema de Promoción y Desarrollo está compuesto por Políticas que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de recursos humano Mecanismo que hacen factible que el sistema opere y Procedimientos contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles Mapas de cargo o diagramas que permiten una comprensión visual de las alternativas de carrera para el cargo y asignación de grados basados en la escala de remuneración institucional asociados al cargo. El sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación.

<sup>15</sup> Se entiende por programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del plan de implementación

<sup>16</sup> Se entiende por Plan de implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Promoción y Desarrollo. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los elementos, los procedimientos los mapas de cargos y la asignación de grados.



Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
El Ministerio Público, basado en el Diagnóstico, complementa el Diseño del sistema de Promoción y Desarrollo <sup>17</sup> , el que considera todos los requisitos técnicos de las etapas anteriores, en caso que estos correspondan, además de los siguientes:	100%	<p>El Ministerio Público, basado en el Diagnóstico, complementa el Diseño del sistema de Promoción y Desarrollo.</p> <p>Se presenta un resumen del trabajo de diagnóstico realizado anteriormente, que consideran los requisitos técnicos de las etapas anteriores. Además se presenta las principales brechas a cubrir en el diseño, según el diagnóstico 2008-2009. Por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito.</p> <p>Archivador 2 de 12, páginas 30-33 y páginas 56-57.</p>		
<p>- El complemento del diseño del resto de los cargos, que se refiere específicamente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de los mapas de cargo sobre la base de los organigramas formales y funcionales del Ministerio</li> </ul>	100%	Se presenta y es posible evidenciar el <b>diseño de los mapas de cargo sobre la base de los organigramas formales y funcionales</b> del Ministerio Público para graficar el desarrollo de carrera, para los 38 cargos definidos para el Ministerio		

<sup>17</sup> Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación a las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero de 2010.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<p>Público para graficar el desarrollo de carrera, para el resto de los cargos del Ministerio Público.</p>		<p>Público.</p> <p>El método de trabajo utilizado fue <b>participativo</b>, conformando comisiones de trabajo con la participación de las Fiscalías Regionales, incluyendo además a las asociaciones de funcionarios y/o fiscales.</p> <p>El diseño de los mapas de cargo fue licitado a la empresa Consultora Fundación Chile. En el informe se presenta la metodología de trabajo desarrollada por la consultora, los informes entregados y finalmente los mapas de cargo elaborados.</p> <p>La valoración de los cargos, se basa en un modelo diseñado para el Ministerio Público que contempla 4 ejes principales: Competencias, Responsabilidad, experiencia y Formación, incluyendo de esta forma el Modelo de Gestión por competencias. A su vez los ejes contemplan 7 factores, a saber: funciones específicas, funciones de gestión, competencias conductuales,</p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>impacto en los resultados, autonomía, experiencia general y experiencia específica.</p> <p><b>Archivador 2 de 12, páginas 62-73.</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de la asignación de grados, basados en la escala de remuneración institucional, según el nivel de competencia requerido para el cargo, para el resto de los cargos del Ministerio Público.</li> </ul>		<p>Se presenta y es posible verificar la <b>asignación de grados para el resto de los cargos (38 cargos)</b>, construido sobre la base la escala de remuneración institucional del Ministerio Público, según el nivel de competencia requerido para el cargo.</p> <p>Una vez diseñados los perfiles de cargo, se diseñó una propuesta de movilidad interna que grafica el desarrollo de carrera potencial para todos los cargos.</p> <p>La asignación de grados se basa en la actual escala de remuneraciones del Ministerio Público.</p> <p><b>Archivador 2 de 12, páginas 74-77.</b></p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
- Diseño del Programa de Trabajo 2011 que contenga al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de cronograma de trabajo, presupuestos, actividades, plazos y responsables.</li> </ul>	100%	Se evidencia un Programa de Trabajo Anual 2011, que incluye: <b>cronograma de trabajo, presupuesto, actividades, plazos y responsables.</b>  <b>Archivador 2 de 12, páginas 78-79.</b>		
<b>Total Cumplimiento(*)</b>	<b>100%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

Área Prioritaria	Recursos Humanos			
Sistema	Promoción y Desarrollo			
Objetivo	Contar con un sistema de Promoción y desarrollo basado en el modelo de competencias definido por el Ministerio Público, que permita gestionar la carrera de las personas en concordancia con las necesidades institucionales.			
Etapa de Desarrollo ETAPA III	<p>Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del nuevo sistema</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>			
<p><b>Medio de verificación:</b> Informe de Implementación aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional del programa de trabajo 2010, que contiene el cumplimiento del cronograma de trabajo diseñado, sus principales hitos, recursos ejecutados, etapas y plazos cumplidos y encargados de la implementación. Contiene también los resultados de la Difusión y la Capacitación de las Políticas, mecanismos y procedimientos.</p>				
Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
El Ministerio Público, basado en el Diseño del sistema de Promoción y Desarrollo, y considerando todos los requisitos técnicos de las etapas anteriores, en caso que estos correspondan, implementa el siguiente programa 2010 <sup>18</sup>	100%	En el Informe de Implementación es posible evidenciar la implementación de las actividades comprometidas en el plan de difusión de las Políticas de Promoción y Desarrollo año 2010.		
- Difundir las Políticas, Mecanismos y Procedimientos de Promoción y Desarrollo, aprobadas por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional, en toda la organización, y capacitar en su uso a los directivos y Jefaturas.	100%	En el informe es posible evidenciar el cumplimiento de las siguientes actividades comprometidas:  - Documento diseñado para los Fiscales Regionales, Directores Ejecutivos Regionales y Directivos del área de Recursos Humanos Regionales que contiene las Políticas de Promoción y Desarrollo. Este fue presentado, con sus mecanismos y procedimientos asociados, en el consejo de fiscales y en la jornada de Recursos Humanos.  - Exposición en el consejo de		

<sup>18</sup> Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación a las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero de 2010.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>Fiscales Regionales por parte del DEN y Gerente de RRHH de la Política de Promoción y Desarrollo a ser implementada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición en la jornada de RRHH por parte del Gerente de RRHH de la Política de Promoción y Desarrollo a ser implementada.</li> <li>- Taller de Capacitación en el uso de las políticas de Promoción y Desarrollo, para directivos, jefaturas de RRHH y profesionales, incluyendo la instancia de capacitación a "formadores internos". (3 talleres zonales).</li> <li>- Difusión a toda la organización de las Políticas de Promoción y Desarrollo mediante correo y boletín electrónico.</li> </ul> <p>Dadas las actividades realizadas es posible considerar cumplido el requisito técnico de difusión de las Políticas, Mecanismos y Procedimientos de Promoción y Desarrollo.</p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		Finalmente es necesario agregar que la metodología de trabajo utilizada ha sido participativa, conformando comisiones de trabajo, con la participación de las Fiscalías Regionales, incluyendo además a las asociaciones de funcionarios y/o fiscales, cumpliendo de esta forma con el requisito solicitado.  Archivador 3 de 12, páginas 47 a 48.		
<b>Total Cumplimiento(*)</b>	<b>100%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.



Área Prioritaria	Recursos Humanos			
Sistema	Evaluación de Desempeño			
Objetivo	Contar con un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el modelo de competencias, definido por el Ministerio público que permita vincular los objetivos institucionales con los individuales.			
Etapa de Desarrollo ETAPA II	<p>Diseñar un sistema<sup>19</sup> de Evaluación del desempeño, en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa<sup>20</sup> de trabajo para la implementación del sistema de Evaluación del Desempeño, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>21</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrante, a todos los elementos que conforman dicho sistema.</li> </ul>			
<p><b>Medio de verificación:</b> Informe del Diseño del Sistema de Evaluación del Desempeño aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional, que contenga todos los requisitos técnicos definidos.</p>				
Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada

<sup>19</sup> El Sistema de Evaluación del Desempeño está compuesto por: Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles e instrumentos de evaluación y procesos asociados. El sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación.

<sup>20</sup> Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

<sup>21</sup> Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Evaluación del desempeño. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos, las competencias transversales y específicas de los cargos y los instrumentos de evaluación, y los procesos asociados.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
La Institución, sobre la base del Diagnóstico realizado, elabora el Diseño del Sistema de Evaluación del Desempeño <sup>22</sup> el que considerará todos los requisitos técnicos de las etapas anteriores, en caso que estos correspondan, además de los siguientes aspectos:	100%	El Ministerio Público elabora el Diseño del Sistema de Evaluación de Desempeño, en base al diagnóstico realizado en la etapa anterior y considerando los requisitos técnicos, por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito.  Archivador 4 de 12.		
- Diseño de Políticas <sup>23</sup> de Evaluación de Desempeño, mecanismos <sup>24</sup> factibles para su implementación y los procedimientos <sup>25</sup> asociados para todos los miembros de la Institución, mediante un enfoque por Competencias.	100%	Se presentan y es posible verificar las Políticas de Evaluación del Desempeño diseñadas mediante un enfoque por competencias, incorporando principios y características para la fiscalía de Chile.  Cada Política (seis) incluye los mecanismos factibles para su implementación y los procedimientos asociados para todos los miembros de la Institución.		

<sup>22</sup> Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación a las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente, ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero de 2010.

<sup>23</sup> Política: Se refiere a la directriz que indica la autoridad en concordancia con la estrategia que ha asumido. Se caracteriza por orientar y es flexible en su uso.

<sup>24</sup> Mecanismos: Se refiere a todos los medios que permiten o facilitan que se lleve a cabo la política, sean estos físicos, virtuales, normativos, reglamentarios, etc.

<sup>25</sup> Procedimientos: entenderemos como tal, a un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que es usada para dar respuesta a una finalidad. Un procedimiento comprende la rutina para dar respuesta a un determinado objetivo o problema.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		Archivador 4 de 12, páginas 32 a 42		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño del Plan de Implementación de Evaluación de Desempeño que incluya las siguientes variables:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias transversales y específicas de los cargos definidos por la Institución.</li> <li>• Modificaciones factibles de implementarse sugeridas por el Diagnóstico de la etapa 1.</li> <li>• Etapas o plazos para la implementación de éste Sistema.</li> <li>• Diseño de Instrumentos de evaluación, y procesos asociados.</li> <li>• Implicancias con restantes sistemas.</li> </ul> </li> </ul>	100%	<p>Es posible evidenciar el Plan de Implementación para su Etapa 2, año 2010, el que contempla el Diseño de Sistema de Evaluación de Desempeño que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias transversales y específicas se encuentran contenidas en los perfiles de cargo las que serán evaluadas mediante el instrumento de evaluación del desempeño, específicamente a partir del ámbito de competencias, páginas 48-52.</li> <li>- Las modificaciones factibles de implementarse y que son sugeridas por el diagnóstico en la etapa I se encuentran incluidas en la propuesta de Reglamento de Evaluación del desempeño para Fiscales y funcionarios del Ministerio Público. Anexo 1.</li> <li>- En el cuadro 13 se encuentran definidos las etapas y plazos para</li> </ul>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>la implementación del sistema. El horizonte del tiempo va desde el año 2011 y como mínimo hasta el año 2013 y se plantea como objetivos la difusión de la política y diseño del sistema; Planificación y seguimiento y Aplicación del instrumento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se describe en términos generales las etapas o plazos a implementar. Páginas 54-56.</li> <li>- Se presenta el diseño del instrumento de Evaluación del desempeño y procesos asociados el que contempla los ámbitos de Resultados (45%), Reglamentario (15%) y Competencias (40%).</li> <li>- Cada ámbito de desempeño se valora por una escala porcentual, lo que permite identificar información cualitativa y cuantitativa relevante para la gestión del proceso, esto permite un mejoramiento continuo y global del sistema.</li> <li>- Los procesos asociados son la</li> </ul>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>planificación al inicio de cada año, el seguimiento formal a mitad de año y la evaluación final. Descritos en el punto 7.2.2.5.7 del informe. Páginas 57-76.</p> <p>- La Evaluación del Desempeño tiene implicancias con los Sistemas de Capacitación y Desarrollo; Promoción y Desarrollo y de Reclutamiento y Selección. La implicancia con estos sistemas esta descrita en el informe en el punto 7.2.2.7, páginas 76-78.</p> <p><b>Archivador 4 de 12, páginas 48-78</b></p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño del Programa de trabajo anual para el año 2011 que contemple al menos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de cronogramas de trabajo, presupuesto, plazos y responsables.</li> <li>• Definir Plan de difusión de las Políticas y Diseño del Sistema.</li> </ul> </li> </ul>	<b>100%</b>	<p>Se presenta y es posible verificar el Diseño del Programa de Trabajo Anual para el año 2011, que contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las actividades a realizar, objetivos, subactividades, herramientas, responsables, plazos y presupuesto estimado, páginas 81-84.</li> <li>- Se presenta Plan de difusión de las Políticas de Evaluación y diseño del sistema para el año 2011, actividad N°3 del Programa de Trabajo año 2011, el que contempla objetivos, subactividades, herramientas, responsables y tareas, páginas 84-86.</li> </ul> <p><b>Archivador 4 de 12, páginas 81-86.</b></p>		
<b>Total Cumplimiento<sup>(*)</sup></b>	<b>100%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

Área Prioritaria	Recursos Humanos			
Sistema	Capacitación y Desarrollo			
Objetivo	Contar con un Sistema de Capacitación y Desarrollo, basado en el modelo de competencias, definido por el Ministerio Público que permita el desarrollo de las competencias de las personas, con la finalidad de mejorar su desempeño en la institución, atendiendo a los objetivos y la misión institucional.			
Etapa de Desarrollo ETAPA I	<p>Realizar diagnóstico de las necesidades de capacitación del Ministerio público, considerando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico que permita establecer los perfiles de competencias transversales y específicas necesarias de los funcionarios del Ministerio Público.</li> <li>- Evaluar las competencias de los funcionarios del Ministerio Público y determinar las brechas de competencias existentes en base a los perfiles definidos, identificando las necesidades de capacitación.</li> </ul>			
<p><b>Medio de verificación:</b> Informe del Diagnóstico de las necesidades de capacitación del Ministerio Público aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional, que contenga los requisitos técnicos definidos.</p>				
Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
El Ministerio Público complementa el Diagnóstico de las necesidades de capacitación de la Institución <sup>26</sup> , basado en el Modelo de Gestión por Competencias <sup>27</sup> , considerando todos los requisitos técnicos de las etapas anteriores, en caso que estos correspondan, además de:	100%	El Ministerio Público presenta en el Informe de Diagnóstico del Sistema de Capacitación y Desarrollo el complemento de las necesidades de capacitación basado en el modelo de gestión por Competencias, por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito.  Archivador 5 de 12		
- La Identificación de las brechas de competencia con la finalidad de determinar las necesidades de capacitación, para el resto de los cargos de la Institución <sup>20</sup> .	100%	Es posible evidenciar a través del análisis del Informe de Diagnóstico del actual Sistema de Capacitación y Desarrollo y la información proporcionada, la <b>identificación de las brechas de competencia para los 34 cargos</b> levantados durante el año 2009, correspondientes a las brechas de 2.316 personas.  El estudio de levantamiento y medición de brechas fue licitado a la empresa CDO Consulting Group,		

<sup>26</sup> Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación a las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente, ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero de 2010.

<sup>27</sup> El sistema de Capacitación y Desarrollo basado en el Modelo de Gestión por Competencias consiste en desarrollar las competencias necesarias del capital humano para el logro de los objetivos institucionales, a partir de las brechas que se obtienen entre el nivel actual y el deseado, en base a un perfil previamente definido de comportamientos esperados para el cargo. El Sistema de Capacitación y Desarrollo basado en el Modelo de Gestión por Competencias está disponible en el documento técnico "Modelo de Gestión por Competencias, aplicado al Ministerio Público" a partir del 30 de agosto de 2009.



Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>quien lo realizó íntegramente.</p> <p>La medición de brechas de los 4 cargos claves levantados el año 2008, se realizó durante el año 2009 y se incorporan al nuevo levantamiento.</p> <p>Debido a la catástrofe natural ocurrida en la zona centro sur del país, el día 27 de febrero de 2010, 3 regiones del país (VII, VIII y Fiscalía Metropolitana Occidente) no fueron incorporadas en este proceso de medición de brechas, aunque tuvieron una participación voluntaria.</p> <p>Los resultados del levantamiento de brechas son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las competencias que presentan mayor brecha a nivel nacional son Proactividad y Autoconfianza.</li> <li>- Las competencias que presentan menor brecha a nivel nacional, son Desempeño Bajo Presión, Manejo</li> <li>- Interinstitucional y Análisis y toma</li> </ul>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se obtienen reportes individuales y por cargo a nivel país y regional, lo que permite a las regiones desarrollar sus programas de capacitación relacionados con estos 34 cargos detectando sus necesidades de capacitación.</li> </ul> <p>Archivador 5 de 12, páginas 39-100</p>		
<b>Total Cumplimiento<sup>(*)</sup></b>	<b>100%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

Área Prioritaria	Recursos Humanos			
Sistema	Capacitación y Desarrollo			
Objetivo	Contar con un Sistema de Capacitación y Desarrollo, basado en el modelo de competencias, definido por el Ministerio Público que permita el desarrollo de las competencias de las personas, con la finalidad de mejorar su desempeño en la institución, atendiendo a los objetivos y la misión institucional.			
Etapa de Desarrollo ETAPA II	<p>Diseñar un sistema<sup>28</sup> de Capacitación y Desarrollo, en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un Plan de Capacitación<sup>29</sup>, considerando las brechas detectadas en la etapa anterior.</li> <li>- Elaboración programa<sup>30</sup> de trabajo, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>31</sup> de Implementación.</li> </ul>			
<b>Medio de verificación:</b> Informe del Diseño del sistema de Capacitación y Desarrollo aprobado por el Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional que contenga los requisitos técnicos definidos.				
Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada

<sup>28</sup> El Sistema de Capacitación y Desarrollo está compuesto por: Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles, detección de brechas y planes de Capacitación. El sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación, expresadas, estas últimas, en la medición de brechas y las mallas de capacitación, considerando los respectivos instrumentos de medición y evaluación de los resultados del programa.

<sup>29</sup> Se entiende por Plan de Capacitación el conjunto de actividades formativas (como por ejemplo: cursos presenciales, no presenciales, coaching, pasantías, entre otras.) relevadas de las distintas fuentes de detección de necesidades de capacitación (resultados medición de brechas, encuestas, resultados de evaluación de desempeño, entre otros.) priorizadas y definidas para la ejecución anual.

<sup>30</sup> Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

<sup>31</sup> Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Capacitación y Desarrollo. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos, las competencias transversales y específicas de los cargos, la detección de brechas las mallas de capacitación, y los planes de capacitación

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<p>El Ministerio Público, complementa el Diseño del Sistema de Capacitación y Desarrollo<sup>32</sup>, el que considerará todos los requisitos técnicos de las etapas anteriores, en caso que estos correspondan, además de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño del Plan de capacitación y desarrollo para los cargos no claves, bajo el modelo de gestión por competencias que incluye las fuentes de detección de necesidades de capacitación priorizadas, indicadores de gestión para la capacitación, las modalidades de capacitación, la malla curricular y la forma de evaluación.</li> </ul>	100%	<p>Se analiza el Informe de Diseño del actual procedimiento de Capacitación y Desarrollo, evidenciando la presentación del Plan de Capacitación y Desarrollo para los cargos no claves.</p> <p>La metodología utilizada en el diseño del plan es participativa a través del establecimiento de comisiones de trabajo con representación de las fiscalías regionales, como lo solicita el requisito. Eventualmente también se contó con la participación de las asociaciones de funcionarios y/o fiscales.</p> <p>Las fuentes de detección de necesidades de capacitación priorizadas, utilizadas para el Diseño de la malla curricular y sus módulos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico (2009-2015)</li> <li>- Modelo de Gestión por Competencias para el Ministerio</li> </ul>		

<sup>32</sup> Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación a las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente, ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero de 2010.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>Público</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- las Competencias Transversales, Competencias Específicas y Perfiles de Competencia de los 38 cargos del Ministerio Público.</li> <li>- Diccionario de Competencias Conductuales Actualizado al 2010</li> <li>- Ley Orgánica 19640 que contiene la organización y atribuciones del Ministerio Público</li> <li>- Informe de la medición de brechas de cargos no claves 2010</li> <li>- Informe Diseño de Capacitación y Desarrollo 2009</li> <li>- Instrumento de complemento de información a los 38 perfiles de cargo elaborado por</li> <li>- la Comisión de Capacitación y Desarrollo y por las Unidades Regionales de RRHH</li> <li>- Entrevistas realizadas a los Gerentes y Directivos de la Fiscalía Nacional para complementar información de los 38 cargos.</li> </ul> <p>El Plan de Capacitación contempla la utilización de <b>tres indicadores para medir la gestión de la Capacitación,</b></p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de cupos ofertados</li> <li>- Ejecución presupuestaria</li> <li>- Nivel de apreciación de utilidad</li> </ul> <p><b>Las modalidades de capacitación propuestas son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clase expositiva</li> <li>- Entrenamiento</li> <li>- Lectura personal (Autoaprendizaje)</li> <li>- Simulación (Role Playing)</li> <li>- Análisis de caso</li> <li>- Trabajo en grupo</li> </ul> <p>Para apoyar la <b>elaboración de una malla curricular</b> bajo el modelo de competencia se contrató a la empresa Fundación Chile.</p> <p>A partir de los lineamientos estratégicos del Ministerio Público, se levantó y sistematizó la información, generando una malla de capacitación para los perfiles levantados en el año 2008 y 2009. <b>La malla levantada incluye los 34 cargos no claves levantados el año 2009 y los 4 cargos claves cuya malla</b></p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>curricular ya fue diseñada el año 2009, consolidando de esta forma una sola malla.</p> <p>La forma de evaluación de los módulos y los correspondientes cursos de capacitación se realiza a través de los siguientes niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel 1 Reacción</li> <li>- Nivel 2 Aprendizaje</li> <li>- Nivel 3 Conducta</li> </ul> <p>Todo lo expuesto permite verificar el cumplimiento del requisito.</p> <p><b>Archivador 6 de 12, páginas 52-82</b></p>		
<p>- Programa de trabajo anual 2011 que contemple al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma, presupuesto, áreas temáticas y número de cupos para la malla de cargos no claves, así como plazos y responsables.</li> </ul>	100%	<p>Es posible verificar la realización del <b>Programa de trabajo anual 2011</b>, que considera una priorización de contenidos. Se determinaron solo 8 módulos a implementar, los que cubren un total de 4 de las 6 líneas curriculares definidas. Los cursos priorizados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias Conductuales Transversales</li> <li>- Estrategias de Planificación y</li> </ul>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>Ejecución de la Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de Indicadores</li> <li>- Gestión de Recursos Físicos y Financieros</li> <li>- Liderazgo de Equipos de Trabajo de Excelencia</li> <li>- Gestión por Competencias</li> <li>- Atención Integral de Víctimas y Testigos</li> <li>- Calidad de Servicio y Atención de Usuarios</li> </ul> <p>Es posible constatar que el Programa de trabajo anual 2011, considera un <b>cronograma detallando las áreas temáticas, el número de cupos, los plazos y responsables.</b></p> <p>Además, se presenta un <b>presupuesto</b> detallado por módulo que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Universo posible de cargos a capacitar</li> <li>- Horas</li> <li>- N° de Participantes</li> <li>- Costo p/p/h</li> <li>- Total Módulo</li> </ul> <p><b>Archivador 6 de 12, páginas 83-104</b></p>		



Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir un Plan de Difusión del Plan de Capacitación y Desarrollo</li> </ul>		<p>Es posible verificar la definición del <b>Plan de Difusión del Plan de Capacitación y Desarrollo</b>, en el Informe de Diseño del Sistema de Capacitación, el que contiene los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo curricular</li> <li>- Marco diferenciador entre un modelo tradicional de capacitación y un modelo de capacitación por competencias.</li> <li>- Malla curricular</li> <li>- Programa Centralizado de Capacitación 2011.</li> </ul> <p>Archivador 6 de 12, páginas 105-110</p>		
<b>Total Cumplimiento<sup>(*)</sup></b>	<b>100%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

Área Prioritaria	Recursos Humanos			
Sistema	Capacitación y Desarrollo			
Objetivo	Contar con un Sistema de Capacitación y Desarrollo, basado en el modelo de competencias, definido por el Ministerio Público que permita el desarrollo de las competencias de las personas, con la finalidad de mejorar su desempeño en la institución, atendiendo a los objetivos y la misión institucional.			
Etapa de Desarrollo ETAPA III	<p>Implementar el Programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del nuevo sistema.</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>			
<b>Medio de verificación:</b> Informe de implementación aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional, que contenga todos los requisitos técnicos definidos.				
Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<p>La institución implementa el programa<sup>33</sup> de capacitación dirigido a Fiscales Jefes, Fiscales, Ayudantes de Fiscal y Administradores de Fiscalía, considerando todos los requisitos técnicos de las etapas anteriores, en caso que estos correspondan, además de:</p>	<p>100%</p>	<p>Es posible evidenciar en el Informe de Implementación del actual procedimiento de Capacitación y Desarrollo la implementación el programa de capacitación 2010, que incluye los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión por competencias</li> <li>- Control de gestión de calidad</li> <li>- Técnicas y destrezas en litigación oral avanzada</li> <li>- Técnicas y destrezas en litigación oral inicial</li> <li>- Liderazgo de equipos de trabajo de excelencia</li> <li>- Gestión de recursos físicos y financieros</li> </ul> <p>Por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito.</p> <p><b>Archivador 7 de 12, páginas 41-77</b></p>		

<sup>33</sup> El programa a ser implementado el año 2010 ha sido modificado eliminándose el curso "Estrategia de planificación y ejecución de la investigación", sustituyéndose por el curso de "Litigación Oral Inicial". La fundamentación de este cambio radica en que debido al terremoto el proceso de reclutamiento y selección se retrasó para que todas las regiones -incluidas las afectadas- tuvieran las mismas oportunidades para postular, lo que implicó que el cronograma inicial sufriera modificaciones, provocando la concentración en la implementación de los cursos en los meses de julio, agosto y septiembre.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<ul style="list-style-type: none"> <li>- El monto total del gasto ejecutado o en ejecución, el que no deberá ser inferior al 80% del presupuesto asignado a capacitación</li> </ul>	100%	<p>En el Informe de Implementación del actual procedimiento de Capacitación y Desarrollo es posible verificar el <b>monto total del gasto ejecutado el que asciende a \$ 70.218.562, esto corresponde al 95% de ejecución</b>, dado que el presupuesto destinado para la ejecución de las actividades de capacitación era de \$ 73.935.000, cumpliendo de esta forma el requisito técnico.</p> <p><b>Archivador 7 de 12, página 78</b></p>		
<p>La institución aplica los mecanismos de evaluación de la capacitación de acuerdo al programa de trabajo, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de satisfacción (reacción) de los participantes en actividades de capacitación de 8 horas o más.</li> </ul>	100%	<p>Según la información analizada es posible evidenciar que <b>la totalidad de los cursos ejecutados durante el año 2010, tuvieron una duración de más de 8 horas, por lo tanto, en todos se realizó la evaluación de la satisfacción (reacción) de los participantes.</b></p> <p>La evaluación promedio por curso fue la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión por competencias: 3.73</li> <li>- Control de gestión de calidad: 3.66</li> <li>- Técnicas y destrezas en litigación</li> </ul>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		oral avanzada: 3.72 - Técnicas y destrezas en litigación oral inicial: 3.76 - Liderazgo de equipos de trabajo de excelencia: 3.64 - Gestión de recursos físicos y financieros: 3.69  <b>Archivador 7 de 12, páginas 80-82</b>		
- Evaluación de aprendizaje a los participantes de actividades de capacitación que involucren, al menos, el 40% de los módulos.	100%	Se realizaron evaluaciones en nivel de aprendizaje a 3 de los 6 cursos implementados durante el año 2010, lo que representa un 50% de los cursos evaluados en dicho nivel.  Los resultados de la evaluación de aprendizaje son los siguientes: - Gestión de recursos físicos y financieros: 92% de aprendizaje - Técnicas y destrezas en litigación oral avanzada: 87% de aprendizaje - Técnicas y destrezas en litigación oral inicial: 90% de aprendizaje.  <b>Archivador 7 de 12, páginas 83-84</b>		
<b>Total Cumplimiento<sup>(*)</sup></b>	<b>100%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

Área Prioritaria	Usuarios y Comunidad			
Sistema	Sistema Integral de Atención a Usuarios			
Objetivo	Contar con un sistema integral de atención a usuarios que permita entregar un servicio de calidad orientado a los usuarios del Ministerio Público, que contemple: a) Modelos de atención de usuarios con sus respectivos estándares y proceso de trabajo; b) Plataformas de atención y sistemas de información y c) Mecanismos de evaluación de procesos y de resultados.			
Etapa de Desarrollo ETAPA 1	<p>Realizar Diagnóstico del actual Sistema de Atención de Usuarios del Ministerio Público, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definiciones Estratégicas de la Institución.</li> <li>- Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de usuarios.</li> <li>- Tipificación de sus usuarios/as.</li> <li>- Equipamiento: Infraestructura para la atención de usuarios/as, herramientas tecnológicas, conexión a redes, accesibilidad y/o visibilidad, otros.</li> </ul>			
<p><b>Medio de verificación:</b> Informe de Diagnóstico del Sistema de Atención a Usuarios en relación con los usuarios no considerados el año anterior (testigos, denunciados no víctimas y público general del Ministerio Público) aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional, que contenga todos los requisitos técnicos definidos.</p>				
Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
La Institución complementa el Diagnóstico del Sistema de Atención a Usuarios, con relación a usuarios no considerados durante el año anterior, esto es, testigos, denunciados no víctimas y público general del Ministerio Público, considerando al menos:		<p>Se presenta el documento <b>Diseño del Sistema Integral de Atención a usuarios del Ministerio Público, donde es posible verificar el cumplimiento del requisito.</b></p> <p><b>Archivador 8 de 12</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones y atribuciones de la Institución en materia de atención a los usuarios indicados.</li> </ul>	100%	<p>Se presenta y es posible evidenciar en el Capítulo 3.2.1 Funciones y Atribuciones del Ministerio Público en Materia de Atención a los usuarios indicados, el cumplimiento del requisito.</p> <p>En dicho punto, se realiza un detallado análisis de normas, recomendaciones, instructivos y otros, relativos a la temática de atención de usuarios, identificando las normas vinculantes, es decir, la que tiene carácter obligatorio e imperativo para el Ministerio Público y las normas referenciales, que no tienen dicho carácter, pero en su texto y espíritu sirven de guía para el trabajo del Ministerio Público.</p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>Documento: Diseño del Sistema Integral de Atención a usuarios del Ministerio Público, páginas 12 a 30.</p> <p><b>Archivador 8 de 12.</b></p>		
<p>- Identificación de espacios de atención utilizados por los usuarios indicados y los requerimientos que ellos solicitan al Ministerio Público.</p>	<p><b>100%</b></p>	<p>Se verifica el cumplimiento del requisito en la información general que se presenta en el documento: Diseño del Sistema Integral de Atención a usuarios del Ministerio Público, páginas. 32 a 35, en el capítulo 3.2.2 Identificación de los espacios de atención utilizados por los Usuarios y los requerimientos que ellos solicitan al Ministerio Público.</p> <p>En dicha información se identifican tres espacios de atención, indicando el detalle de los requerimientos que efectúan los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención presencial en mesón de recepción</li> <li>- Atención Telefónica (call center)</li> <li>- Atención virtual (web)</li> </ul>		



Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>Información resumida en cuadro 1, del documento Anexo 1 Informe Complemento_Diagnóstico_RT 1 a 5, en las páginas 52 a 56</p> <p><b>Archivador 8 de 12</b></p>		
<p>- Procedimientos de recepción y respuesta de dichas solicitudes.</p>	<p><b>100%</b></p>	<p>La información general presentada en el documento: Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público, páginas. 36 a 38 en el capítulo 3.2.3 Procedimientos de Recepción y respuesta a solicitudes y requerimientos de los usuarios, permite evidenciar el cumplimiento del requisito.</p> <p>La información se levantó a través de encuestas en todas las fiscalías locales del Ministerio Público, identificando los procedimientos de recepción y respuesta y su nivel de homogeneidad/heterogeneidad; información que se presenta en el Anexo 1 Informe Complemento Diagnóstico RT 1 a 5 en las páginas. 57 a 73.</p> <p><b>Archivador 8 de 12</b></p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas de registros y seguimiento de las solicitudes.</li> </ul>	<b>100%</b>	<p>En las conclusiones generales que se presentan en el documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público, páginas 39 a 40, se analizan los requerimientos de los usuarios que generan algún tipo de registro y el tipo de información registrada, lo que permite evidenciar el cumplimiento del requisito.</p> <p>También se analiza si esta información se registra en forma manual o electrónica, cumpliendo de esta forma con el requisito.</p> <p>En mayor detalle se encuentra en el documento Anexo 1 Informe Complemento_Diagnostico_RT 1 a 5. Páginas. 74 a 75.</p> <p><b>Archivador 8 de 12</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de la dotación y las competencias necesarias para desarrollar los procesos de atención asociados a estos usuarios.</li> </ul>	<b>100%</b>	<p>Se verifica el cumplimiento del requisito en el capítulo 3.2.5 Identificación de la dotación y las competencias necesarias para desarrollar los procesos de atención a usuarios.</p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>En dicha información se identifica en base a los atendedores de primera línea, la caracterización del personal a cargo de dichas funciones.</p> <p>Se constata el levantamiento de perfiles de competencia por la División de RRHH de la Fiscalía Nacional. El detalle se presentan en anexo 1 Complemento de Diagnóstico del SIAU, 2010, Sub anexo 6 en CD adjunto a la carpeta.</p> <p>Por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito en evaluación.</p> <p><b>Archivador 8 de 12</b></p>		
<b>Total Cumplimiento<sup>(*)</sup></b>	<b>100%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

Área Prioritaria	Usuarios y Comunidad
Sistema	Sistema Integral de Atención a Usuarios
Objetivo	Contar con un sistema integral de atención a usuarios que permita entregar un servicio de calidad orientado a los usuarios del Ministerio Público, que contemple: a) Modelos de atención de usuarios con sus respectivos estándares y proceso de trabajo; b) Plataformas de atención y sistemas de información y c) Mecanismos de evaluación de procesos y de resultados.
Etapa de Desarrollo ETAPA 2	<p>Diseñar un Sistema integral de atención a usuarios/as (SIAU) adaptado a la realidad institucional de acuerdo a los resultados del diagnóstico, que coordine los espacios de atención de primera línea y permita el conocimiento público de la información inherente a la misión institucional a través de mecanismos expeditos y oportunos que incorporen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologías de atención,</li> <li>- Procedimientos de recepción, seguimiento y respuesta a solicitudes de sus usuarios,</li> <li>- Sistema de registro.</li> </ul> <p>La institución define indicadores de desempeño, para medir la calidad del servicio entregado, satisfacción de usuarios y el logro de los procesos de atención del Sistema integral de atención a usuarios (SIAU).</p> <p>Elaborar Plan para la Implementación, en base al Sistema Integral de Atención de Usuarios (SIAU) diseñado.</p> <p>Elaborar programa de trabajo anual, para la ejecución del plan general de implementación del Sistema Integral de Atención de usuarios (SIAU), señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los principales hitos, actividades, requerimientos de recursos, plazos y responsables.</li> </ul>

**Medio de verificación:** Informe aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional, que contenga:

- Programa de Trabajo Anual 2010 y Plan de Difusión 2010 ajustado.
- El Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios (SIAU) ajustado y validado con las 6 (seis) Fiscalías Regionales definidas.
- La definición de indicadores de desempeño para medir satisfacción de usuarios y logros de los procesos de atención del SIAU.
- Los resultados de la ejecución del plan de difusión de acuerdo al programa de trabajo anual ajustado.
- El plan general de implementación del SIAU ajustado, y el programa de trabajo anual para el año 2011.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
-------------------	--------	---	-----------	----------------------

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
La Institución continua con el diseño del SIAU, a partir del diseño base realizado durante el año anterior.	100%	Se presenta el documento Diseño del Sistema Integral de Atención a usuarios del Ministerio Público, como verificación de la continuación del diseño.  Archivador 8 de 12, páginas 43-100		
Durante el primer semestre del año 2010 la Institución ajustará el Programa de Trabajo Anual y el Plan de Difusión informado en año anterior, acotando la ejecución de ambos a 6 <sup>34</sup> (seis) Fiscalías Regionales del país.	100%	En anexo 7, es posible verificar el ajuste al Plan de Trabajo Anual informado el año anterior.  En anexo 8 se verifica el ajuste al Plan de Difusión informado en año anterior.  Se evidencia la entrega de los registros de las comunicaciones con las Fiscalías respectivas en anexos 13.2 a 13.8 adjuntos en archivador. Por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito.  Archivador 8 de 12		

<sup>34</sup> Las seis Fiscalías Regionales son: II de Antofagasta, IV de Coquimbo, VI de O'Higgins, IX de La Araucanía, X de Los Lagos, XV de Arica y Parinacota

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<p>La institución valida y ajusta, a través de un proceso participativo entre la Fiscalía Nacional y las seis Fiscalías Regionales definidas según párrafo anterior, el diseño base del SIAU realizado durante el año anterior a partir de los resultados del diagnóstico 2009 y el complemento del diagnóstico a realizar durante el año 2010.</p>	<p>100%</p>	<p>En archivador anexo 12. Jornada Nacional Validación del Diseño del SIAC, se entregan registros de la realización del diseño mediante un proceso participativo, cumpliendo el requisito de participación.</p> <p>Es posible evidenciar que el diseño base fue realizado a partir de los resultados del diagnóstico 2009 y el complemento del diagnóstico durante el año 2010. Por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito.</p> <p><b>Archivador 8 de 12</b></p>		
<p>El diseño resultante debe incorporar al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vinculación entre las definiciones estratégicas del servicio y sus funciones en materia de atención a usuarios,</li> </ul>	<p>100%</p>	<p>Es posible evidenciar en el documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público, páginas 51 a 60, en el capítulo 4.3.1 Primer Requisito Técnico, la vinculación entre las definiciones estratégicas del servicio y sus funciones en materia de atención a usuarios, cumpliendo de esta forma el requisito.</p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<b>Archivador 8 de 12, páginas 51-60</b>		
- Ubicación del SIAU en la estructura organizacional,	<b>100%</b>	Se presenta y es posible corroborar la ubicación del SIAU en la estructura organizacional, identificando las funciones que desempeñarán cada uno de los cargos involucrados en el funcionamiento del sistema. Por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito solicitado.  Documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público.  <b>Archivador 8 de 12, página 61-67</b>		
- Caracterización de los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas a través de procedimientos de recepción y respuesta a solicitudes de los usuarios, e instrumentos para su registro y seguimiento.	<b>100%</b>	Se presenta en el documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público, en el capítulo 4.3.3 Tercer Requisito Técnico; la caracterización de los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas a través de procedimientos de recepción y respuesta a solicitudes		



Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>de los usuarios e instrumentos para su registro e información, páginas 68 a 69, pudiendo de verificar el requisito técnico en evaluación.</p> <p>Además es posible verificar que se proponen procesos de trabajo, protocolos de atención y funcionalidades para el registro y seguimiento que debieran estar asociadas a un sistema informático, información en detalle en anexos complementarios N° 1,2,3,4,5,6,7,8 y9 en CD. Por lo tanto, es posible verifica el cumplimiento del requisito.</p> <p><b>Archivador 8 de 12, páginas 68 a 69</b></p>		
- Definición de perfiles de competencias del personal SIAU,	100%	<p>La explicación general de la definición de perfiles de competencias se entrega en el Documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público, lo que permite verificar el cumplimiento del requisito.</p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>Adicionalmente se presenta el detalle de los perfiles levantados en anexo 2 en CD: Diseño del SIAU, subanexo 3 páginas. 92 a 200. Presentando además, una propuesta de nuevas funciones SIAU,</p> <p><b>Archivador 8 de 12, páginas 70 a 71</b></p>		
<p>- Descripción de la infraestructura que debe tener el SIAU para la atención de usuarios,</p>	<p><b>100%</b></p>	<p>Se presenta en el capítulo 4.3.5 Quinto Requisito Técnico: Descripción de la Infraestructura que debe tener el SIAU para la atención de usuarios, evidenciando el cumplimiento del requisito.</p> <p>En el punto 9 del anexo 2 y anexos complementarios N°10 y 11 en CD, se presenta el detalle del trabajo realizado.</p> <p>A partir del análisis de esta información es posible verificar el cumplimiento del requisito.</p> <p><b>Archivador 8 de 12 pág. 72</b></p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
- Definición de una metodología para la elaboración de la Carta de Derechos Ciudadanos,	100%	Se presenta la metodología definida por el Ministerio Público en Documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público, capítulo 4.3. Sexto Requisito Técnico: Definición de una metodología para la elaboración de la carta de derechos de usuarios SIAU del Ministerio Público Páginas. 73 a 75. En el análisis de esta información es posible verificar el cumplimiento del requisito.  <b>Archivador 8 de 12, páginas 73-75</b>		
- Definición de una metodología para la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios.	100%	El Ministerio Público desarrolló una Metodología que se presenta en el documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público Capítulo 4.3.7 Séptimo Requisito Técnico; Definición de una metodología para la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios, páginas. 76 a 80. Dado el análisis de dicha información es posible verificar el cumplimiento del requisito.		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		Archivador 8 de 12, páginas 76-80		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción del procedimiento a través del cual se llevan a cabo los procesos de generación de información para retroalimentar la gestión institucional.</li> </ul>	100%	<p>Se verifica el cumplimiento del requisito en la explicación general del procedimiento se presenta en el documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público Capítulo 4.3.8 Octavo Requisito Técnico: Descripción del procedimiento, a través del cual se llevan a cabo los procesos de generación de información para retroalimentar la gestión institucional.</p> <p>El detalle de aspectos específicos se presenta en CD en el Anexo 2: Diseño del SIAU, subanexo 2: Mapa de procesos SIAU en el proceso denominado "P3: Generación de información para retroalimentar la gestión institucional".</p> <p>Por lo tanto, de la revisión y análisis de estos documentos, se concluye que es posible evidenciar el cumplimiento del requisito asociado.</p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		Archivador 8 de 12, páginas 81-83		
<p>La Institución define los indicadores de desempeño del SIAU, para medir satisfacción de usuarios y logro de los procesos de atención, señalando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de cada indicador de desempeño y su meta anual, frecuencia de medición, proceso que evalúa, la fórmula o algoritmo de cálculo, el o los medios de verificación, los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados.</li> </ul>			0%	<p>La Institución define los indicadores de desempeño, frecuencia de medición, proceso que evalúa y la fórmula de cálculo. Asimismo, define los instrumentos de recolección de la información, presentándolos en el Documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público, capítulo 5. Indicadores del Sistema Integral de Atención a usuarios del Ministerio Público, cumpliendo con lo solicitado.</p> <p>Sin embargo, no se presentan metas asociadas a los indicadores. La institución justifica dicha situación explicando que serán definidas en base al monitoreo de medidas históricas. No obstante lo anterior, no es posible aceptar la justificación ya que el requisito técnico es claro al señalar que se debe definir el nombre de cada <b>indicador de desempeño y su meta anual.</b></p> <p>Archivador 8 de 12, páginas 84 a 88.</p>

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
La Institución ajusta el plan general de implementación del SIAU y elabora, de acuerdo con el modelo del SIAU validado participativamente con las regiones un Programa de Trabajo Anual para el año siguiente. Dicho programa deberá incluir los principales hitos, actividades, requerimientos de recursos, plazos y responsables.	100%	El Ministerio Público presenta el Plan general de implementación del SIAU y el programa de Trabajo Anual en el Documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público 2011, donde se verifica el cumplimiento del requisito.  <b>Archivador 8 de 12, páginas 89-96.</b>		
Las 6 (seis) Fiscalías regionales antes definidas, con apoyo de la Fiscalía Nacional, ejecuta el Plan Anual de Difusión interna del SIAU, de acuerdo al programa de trabajo anual ajustado.	100%	El Ministerio Público presenta el Plan Anual de Difusión interna del SIAU en el Documento Diseño del Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público, donde es posible verificar el cumplimiento del requisito técnico solicitado.  <b>Archivador 8 de 12, páginas 97-100.</b>		
<b>Total Cumplimiento<sup>(*)</sup></b>	<b>0%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

Área Prioritaria	Usuarios y Comunidad
Sistema	Sistema de Información a la comunidad, utilizando tecnologías de información y comunicación (TIC)
Objetivo	Poner a disposición de la comunidad sistemas de información que garanticen el acceso oportuno y transparente a la información que genera la Institución y que es de relevancia para la comunidad, utilizando Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC)
Etapa de Desarrollo ETAPA 2	<p>Diseñar Plan para implementación de Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC, considerando los resultados del Diagnóstico y la normativa vigente<sup>35</sup>, que implique al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorizar los proyectos TIC a implementar.</li> <li>- Identificar mejores prácticas en materia de TIC a replicar en Fiscalías.</li> </ul> <p>Elaborar un Programa de Trabajo de implementación anual para la ejecución de los proyectos priorizados, en base al plan para la implementación del Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC, que considere, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los cronogramas de trabajo, principales hitos, requerimientos de recursos, etapas, plazos y responsables para cada uno de ellos.</li> </ul>
<p><b>Medio de verificación:</b></p> <p>Informe de la planificación del Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC, aprobado por el Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional, con el siguiente contenido:</p>	

<sup>35</sup> La normativa a considerar, que sin ser obligatoria para el Ministerio Público puede usarse como referencia en esta etapa, se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad – confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente), mensajes electrónicos masivos no solicitados, desarrollo de sitios Web (DS. 93 y 100, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico. Además, se deben considerar las Leyes siguientes: Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales, Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica, Ley N° 19.880 sobre bases de procedimiento administrativo.

- Resumen ejecutivo de la Etapa de Diagnóstico.
- Plan de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (incluyendo nuevos productos, si corresponde), y de los procesos de soporte institucional.
- Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento con uso de TIC.
- Programa de Monitoreo de la Ejecución del Programa de Trabajo.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
-------------------	--------	---	-----------	----------------------



Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
Elaborar, de acuerdo al Diagnóstico y tomando como referencia a la Guía de Gobierno Electrónico 2008, el Plan de Mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para la ejecución y evaluación de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional.	100%	El Ministerio Público, presenta el Plan de Mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el Documento Compromiso de gestión Institucional 2010 "Sistema de Información para la comunidad utilizando TIC", además se incluye resumen ejecutivo de la Etapa de Diagnóstico, evidenciando el cumplimiento del requisito.  Archivador 9 de 12		
Este Plan deberá incluir, al menos, los siguientes aspectos, por cada proyecto priorizado: a) Objetivo general de cada proyecto. b) Objetivos específicos de cada proyecto. c) Indicadores de Desempeño para evaluar la operación del proyecto de mejoramiento con uso de TIC.	100%	Se presenta en el documento Compromiso de Gestión Institucional año 2010, Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC, verificando en dicho documento que para cada proyecto priorizado se indican, los siguientes aspectos, como lo solicita el requisito técnico.  - Objetivo General - Objetivo específico - Indicadores de Desempeño para evaluar la operación del proyecto		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>de mejoramiento con uso de TIC.</p> <p>Por lo tanto, es posible verificar el cumplimiento del requisito solicitado.</p> <p><b>Archivador 9 de 12, páginas 20 a 147.</b></p>		
<p>Elaborar un Programa de Trabajo, de acuerdo al Plan aprobado por el Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional, que incluya:</p> <p>a) Identificación secuencial de tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hitos principales.</li> <li>• Cronograma de trabajo que incorpore plazos y responsables de la implementación.</li> </ul> <p>b) Identificación de ruta crítica, entendida como la secuencia básica de tareas que asegure que se complete el proyecto.</p> <p>c) Plan de mitigación de riesgo (define los riesgos asociados al proyecto y sus acciones para resolverlos).</p>	<b>100%</b>	<p>Se presenta en el documento Compromiso de Gestión Institucional año 2010, Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC.</p> <p>Dado el análisis de dicho documento es posible corroborar el cumplimiento del plan, identificando debidamente:</p> <p>a) Secuencia de Tareas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hitos principales</li> <li>- Cronograma de Trabajo con plazos y responsables de la implementación.</li> </ul> <p>b) Identificación de ruta crítica.</p> <p>c) Plan de mitigación de riesgo.</p> <p>De esta forma, se verifica el cumplimiento del requisito asociado.</p> <p><b>Archivador 9 de 12, páginas 20 a 212</b></p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<p>Diseñar un Programa de Monitoreo y control de la implementación de acuerdo al programa de trabajo para cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mecanismos de control.</li> <li>b) Frecuencia de control.</li> <li>c) Hitos de control.</li> <li>d) Requisitos de aceptación conforme por cada hito de control (entregables).</li> <li>e) Fecha de implementación planificada.</li> <li>f) Responsable de cumplimiento.</li> </ul>	<b>100%</b>	<p>Se presenta en el documento Compromiso de Gestión Institucional año 2010, Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC, el cumplimiento del requisito técnico asociado.</p> <p>Según el análisis del documento es posible verificar el cumplimiento de la identificación para cada proyecto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mecanismo de Control</li> <li>b) Frecuencia de Control</li> <li>c) Hitos de Control</li> <li>d) Requisitos de aceptación conforme</li> <li>e) Fecha de implementación planificada.</li> <li>f) Responsable de cumplimiento.</li> </ul> <p><b>Archivador 9 de 12, páginas 20 a 212</b></p>		
<b>Total Cumplimiento(*)</b>	<b>100%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

Área Prioritaria	Gestión Organizacional			
Sistema	Planificación y Control de Gestión			
Objetivo	Contar con un Plan Estratégico Institucional de largo plazo, y un sistema de Control de Gestión que disponga de información relevante y oportuna que permita direccionar la gestión institucional hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por el Ministerio Público.			
Etapa de Desarrollo ETAPA III	<p>Implementar el Sistema de Control de Gestión en base al programa anual elaborado en la etapa anterior.</p> <p>La Institución implementa los procedimientos de trabajo administrativos y tecnológicos que permitan extraer, calcular y presentar los indicadores de desempeño, de acuerdo a lo establecido en el programa anual.</p> <p>La Institución mide los indicadores de desempeño definidos en el programa anual a ser medidos durante el año y analiza sus resultados.</p> <p>La Institución controla el funcionamiento del Sistema de Control de Gestión e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.</p>			
<b>Medio de verificación:</b> Informe del Sistema de Planificación y Control de Gestión, aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional que contiene los requisitos técnicos definidos.				
Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
El Ministerio Público identifica los ajustes institucionales necesarios de realizar, previo al pleno funcionamiento del Sistema de Control de Gestión.	100%	<p>La Institución presenta el informe de actualización del diseño del sistema de Control de Gestión, diseñado el año 2009, donde se verifica el cumplimiento del requisito solicitado.</p> <p>La metodología de la actualización presentada demuestra que fue participativa, contando con los Centros de Responsabilidad definidos el año 2009, lo que es parte del requisito.</p> <p>Para la actualización se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de estrategia para abordar el trabajo.</li> <li>- Planificación de las actividades especificando los criterios de para su ejecución</li> <li>- Consolidación de la información y definición de los elementos del sistema de control de gestión que se deben actualizar.</li> </ul> <p><b>Archivador 10 de 12, Volumen 1.</b></p>		
En específico, el Ministerio Público se compromete a:	100%	Dado el análisis del Informe de actualización del diseño del sistema de		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<p>a) La Institución actualiza el Sistema de Control de Gestión diseñado en el año anterior (SCG 2009), el cual deberá contener, al menos, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los aspectos del sistema corregidos o modificados con la correspondiente justificación de los cambios.</li> <li>- Los indicadores de desempeño eliminados y/o corregidos y su fundamentación. Esto dará origen a una nueva batería de indicadores actualizada (Indicadores SCG 2010)</li> <li>- Los Centros de Responsabilidad eliminados y/o corregidos y su fundamentación. Esto dará origen a una nueva estructura de Centros de Responsabilidad Actualizada.</li> <li>- Distribución de Indicadores de desempeño del SCG 2010, según Centros de Responsabilidad</li> </ul>		<p>Control de Gestión, Parte I, es posible evidenciar los aspectos del sistema corregidos o modificados con la correspondiente justificación de los cambios.</p> <p><b>1. Los aspectos corregidos o modificados con su correspondiente justificación son:</b> <b>Centros de Responsabilidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se eliminan 5 CR.</li> <li>- El CR de Unidad de Asesoría Jurídica se vincula solo al subservicio estratégico coordinación interinstitucional.</li> <li>- Se ajusta la redacción de los objetivos y funciones de los CR que se mantienen.</li> <li>- Se modifica EL Objetivo del CR de la División Informática,</li> <li>- Se modifican las funciones de los CR de División de estudios</li> <li>- Se modifican fusionan e incorporan funciones en la División de Atención de Víctimas y Testigos</li> </ul> <p><b>Indicadores:</b> de los 109 indicadores diseñados el año 2009.</p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
Actualizados <sup>36</sup> .		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se eliminaron 101 indicadores.</li> <li>- Se modificaron 4 indicadores.</li> <li>- No presentan cambios 4 indicadores.</li> <li>- Se incorporan 12 indicadores.</li> </ul> <p><b>Subservicios estratégicos</b> Se modifican los 7 sub servicios estratégicos definidos el año 2009.</p> <p><b>Servicios de Gestión Interna</b> Se reducen a 6 los CR asociados a los Servicios de Gestión Interna y se eliminan o modifican servicios de gestión interna definidos el año 2009</p> <p><b>Archivador 10 de 12, Volumen 1, páginas 19-68</b></p> <p><b>2. La nueva estructura de Centros de Responsabilidad es la siguiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CR asociados a Subservicios Estratégicos: Fiscalías Regionales y Unidad de Asesoría Jurídica.</li> </ul>		

<sup>36</sup> Los Centros de Responsabilidad Actualizados se segmentarán en Centros de Responsabilidad asociados a Servicios de Gestión Interna (Servicios de Apoyo) y Centros de Responsabilidad asociados a Sub-Servicios Estratégicos.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>- CR asociado a Servicios de Gestión Interna: Divisiones de RRHH, Administración y Finanzas, Atención de Víctimas y Testigos, Informática y Estudios, Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión y la Unidad de Comunicaciones. Por lo tanto el Ministerio Público cuenta con 8 CR.</p> <p>3. Las modificaciones y o correcciones dan origen a una nueva batería de indicadores, compuesta por 20 indicadores distribuidos en 8 centros de responsabilidad, asociados a subservicios estratégicos y servicios de gestión interna. Dicha batería es presentada detalladamente en las <b>páginas 27 a la 38</b> del informe del sistema de Control de Gestión, actualizado Parte I, Volumen 2.</p> <p>Por lo tanto, es posible verificar el cumplimiento de cada uno de los puntos del requisito solicitado.</p> <p><b>Archivador 10 de 12, Volumen 2.</b></p>		



Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
- Las mediciones de los indicadores de desempeño del SCG 2010 elaborados e identificados como factibles de ser medidos en el año 2010 <sup>37</sup> .	100%	En el Informe del Sistema de Planificación y Control de Gestión, Parte I, Medición de los indicadores de desempeño identificados como factibles de ser medidos en el año 2010, se presentan los indicadores de desempeño del SCG 2010 con su respectiva medición al mes de noviembre del año 2010, (no fue posible incorporar el mes de diciembre en el presente informe), lo que permite verificar el cumplimiento del requisito técnico asociado.  <b>Archivador 10 de 12, Volumen 3, Páginas 5-9.</b>		
- Para aquellos indicadores de desempeño actualizados, y correspondientes a Centros de Responsabilidad asociados a Sub-Servicios Estratégicos, que no pueden ser medidos en el año 2010, se señalará la justificación correspondiente.	100%	En el Informe del Sistema de Planificación y Control de Gestión, Parte I, Medición de los indicadores de desempeño identificados como factibles de ser medidos en el año 2010, es posible verificar que durante el año 2010 se efectúa la medición de todos los indicadores comprometidos, por lo tanto, no corresponde la		

<sup>37</sup> Durante el año 2010 no se medirán indicadores asociados a Centros de Responsabilidad que se asocian a los Servicios de Gestión Interna (Servicios de Apoyo).

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>justificación.</p> <p><b>Archivador 10 de 12, Volumen 3, Página 10</b></p>		
<p>- Procesos de recolección y sistematización de la información que permita extraer, calcular y presentar los indicadores de desempeño.</p>	<p><b>100%</b></p>	<p>En el Informe del Sistema de Control de Gestión actualizado, es posible evidenciar el proceso de recolección y sistematización de la información que permite extraer, calcular y presentar los indicadores de desempeño.</p> <p>Este proceso consta de 3 etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingreso de datos y recepción de la información</li> <li>- Recolección de información</li> <li>- Sistematización de la información.</li> </ul> <p>Por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito solicitado.</p> <p><b>Archivador 10 de 12, Volumen 2, páginas 39-52</b></p>		

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
<p>b) Elaborar un programa de trabajo anual para el año 2011, el cual debe contener los siguiente aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Señalar los indicadores que serán medidos en el año 2011.</li> <li>- Hitos, Actividades y plazos.</li> <li>- Alcance<sup>38</sup></li> </ul>	100%	<p>Es posible verificar en el informe Sistema de Planificación y Control de Gestión, Parte II, el desarrollo del Programa de Trabajo Anual para el año 2011. Dicho programa contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Alcance:</b> se define una implementación gradual del Sistema de Planificación y Control de Gestión, por lo tanto el alcance incluye sólo 6 Fiscalías Regionales (CR Fiscalías regionales) donde se medirán los indicadores vinculados a los subservicios estratégicos. Respecto a los CR vinculados a los servicios de gestión interna, estos no serán incluidos en el alcance del programa año 2011, con el fin de prepararlos para la implementación. <b>Páginas 4-6</b></li> <li>- <b>Los indicadores que serán medidos en el año 2011</b> son 9 correspondientes a las Fiscalías Regionales definidas en el alcance. <b>Página 6.</b></li> <li>- <b>Hitos, actividades y plazos.</b> Los hitos definidos para el programa</li> </ul>		

<sup>38</sup> El Alcance será entendido como la identificación de los Centros de Responsabilidad que serán considerados en el programa de trabajo 2011, esto es, en cuales de ellos se medirán indicadores en el año 2011. En particular, para el Centro de Responsabilidad correspondiente a las Fiscalías Regionales, la medición de sus respectivos indicadores se realizará en a lo menos 6 Fiscalías Regionales, las cuales serán identificadas en el programa antes aludido.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>2011 son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en el SCG</li> <li>• Difusión del SCG</li> <li>• Incorporación de un aplicativo informático de apoyo al SCG</li> <li>• Medición de indicadores y generación de reportes del SCG</li> <li>• Diseño del Modelo de Seguimiento de la Implementación del SCG.</li> <li>• Ejecución del Modelo.</li> <li>• Evaluación central de la ejecución del Modelo.</li> </ul> <p>Dichos hitos son desarrollados detalladamente presentado, sus respectivas actividades y plazos en las <b>páginas 7-18</b>.</p> <p>Por lo tanto, se verifica el cumplimiento del requisito solicitado.</p> <p><b>Archivador 11 de 12, páginas</b></p>		
c) Diseñar y ejecutar un programa de difusión <sup>39</sup> de los aspectos más	<b>100%</b>	Ha sido posible verificar el diseño y ejecución del programa de difusión del		

<sup>39</sup> El diseño del Programa de Difusión incorporará la participación de a lo menos un representante de 3 (tres) Fiscalías Regionales. En la ejecución del Programa de Difusión se excluirán a las Fiscalías Regionales del Maule (VII), del Bio Bio (VIII) y Metropolitana Occidente.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
relevantes del Sistema de Control de Gestión <sup>40</sup> .		<p>SCG, en el Informe de Diseño y Ejecución del Programa de Difusión de Control de Gestión, Parte III.</p> <p>Dada la información proporcionada, es posible verificar la metodología utilizada para el diseño que incluyó la formación de una comisión de diseño compuesta por los jefes de las unidades de gestión e informática de las fiscalías regionales de Atacama, O'Higgins, Los Lagos y Metropolitana Oriente, en total 4 fiscalías cumpliendo con el requisito técnico de la participación de a lo menos un representante de 3 Fiscalías Regionales.</p> <p>Dentro del diseño se definieron características que debía cumplir el Programa, a saber: gradual, interdisciplinario, participativo y flexible.</p> <p><b>En el programa de difusión se establecieron 5 actividades a cumplir con fecha tope, noviembre del año</b></p>		

<sup>40</sup> El Ministerio Público determinará cuáles son los aspectos más relevantes a difundir en su Programa de Difusión 2010, el que considerará a lo menos, qué es el Sistema de Control de Gestión, su objetivo, importancia y beneficios.

Requisito Técnico	Cumple	Evidencia asociada al Requisito Técnico	No cumple	Desviación detectada
		<p>2010. Dichas actividades se presentan detalladamente en <b>página 21</b> del informe.</p> <p><b>Los aspectos definidos como relevantes a difundir</b> en el programa de difusión son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos del SCG</li> <li>- ¿Qué es el SCG?</li> <li>- Importancia del SCG</li> <li>- Beneficios del SCG</li> <li>- Características del SCG</li> </ul> <p><b>Las actividades del programa se ejecutaron en todas las fiscalías regionales</b> excluyendo las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidentales, afectadas por el terremoto del 2010. El detalle de la ejecución de las actividades del programa de difusión se presentan en <b>páginas 26-40</b></p> <p><b>Archivador 12 de 12, páginas 8-40</b></p>		
<b>Total Cumplimiento<sup>(*)</sup></b>	<b>100%</b>			

(\*) 100% = Se cumple con todos los requisitos técnicos.

0% = No es posible verificar el cumplimiento de al menos uno de los requisitos técnicos.

#### 4.2 GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

El Cuadro N° 4 presenta el grado de cumplimiento de las metas comprometidas para el año 2010 por el Ministerio Público de acuerdo a lo establecido en el CGI suscrito por la institución.

**CUADRO N° 4**  
**Porcentaje de Evaluación Ponderado**

Área Prioritaria	Sistema CGI	Etapa Desarrollo o Estado de Avance				Prioridad	Ponderador	Total Evaluación	Porcentaje Evaluación Ponderado
Recursos Humanos	Reclutamiento y Selección		0			Media	20%	100%	20%
	Promoción y Desarrollo		0	0		Baja	10%	100%	10%
	Evaluación del Desempeño		0			Media	15%	100%	15%
	Capacitación y Desarrollo	0	0	0		Baja	10%	100%	10%
Usuarios y Comunidad	Sistema Integral de Atención a Usuarios	0	0			Baja	10%	0%	0%
	Sistema de Información para la Comunidad TIC		0			Alta	25%	100%	25%
Gestión Organizacional	Planificación y Control de Gestión			0		Baja	10%	100%	10%
<b>TOTAL</b>							<b>100%</b>		<b>90%</b>

### 4.3 FUNDAMENTO DE LOS RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Como resultado del proceso de evaluación realizada, la Evaluadora está en condiciones de señalar que el Compromiso de Gestión Institucional 2010 del Ministerio Público se cumple en un 90 %. La verificación de la evaluación positiva del CGI del Ministerio Público se fundamenta en la evidencia presentada en los antecedentes proporcionados a esta Evaluadora y se detalla por sistema para cada área prioritaria, en el Punto 4.- Resultados de la Evaluación.

### 4.4 EVALUACIÓN CUALITATIVA DE LAS PRINCIPALES DESVIACIONES RESPECTO DE LAS METAS PLANTEADAS

#### 4.4.1 SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (SIAU)

##### ETAPA II

Para la etapa II, el Diseño del SIAU fue ajustado y validado con las seis Fiscalías regionales participantes, se realizó el Plan de Difusión para dichas Fiscalías con apoyo de la Fiscalía Nacional conforme a lo definido. Sin embargo, no se definieron las metas de los indicadores establecidos para medir el desempeño del SIAU, según lo establece el requisito técnico:

*“La Institución define los indicadores de desempeño del SIAU, para medir satisfacción de usuarios y logro de los procesos de atención, señalando:*

- *Nombre de cada indicador de desempeño y su meta anual, frecuencia de medición, proceso que evalúa, la fórmula o algoritmo de cálculo, el o los medios de verificación, los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados”.*

En este punto, la Institución explica que las metas se definirán en base al monitoreo de medidas históricas, indicando lo siguiente:

*“La Institución considera necesario el monitoreo de medidas históricas de los niveles de servicio para identificar la capacidad real de cada uno de ellos, y de esta forma, identificar los criterios de aceptación y/o metas de cada uno de los indicadores, lo que se podrá hacer una vez que el SIAU y su correspondiente sistema de registro entren en operación”*

Dado que el requisito técnico **no deja lugar a justificaciones** para la no definición de metas, este requisito no se encuentra cumplido.

La justificación que presenta el Ministerio Público, respecto a la necesidad de monitorear medidas históricas, es atendible, **pero no es válida para justificar la ausencia de metas.**

Al respecto se observa que:

1. El requisito es claro al solicitar metas para los indicadores. Por definición, una meta para un indicador debe ser medible y concreto, dado que se persigue establecer un determinado nivel de cumplimiento a alcanzar, por lo tanto, no se puede decir que la meta *es “recoger información para los indicadores y que*



por lo tanto el Ministerio Público, sí puso una meta”, ya que con la tarea de recoger información no se está cumpliendo con un nivel de gestión, establecido a través de un indicador.

2. El Ministerio Público menciona la Jornada Nacional de Validación del SIAU 2010, como referencia para las decisiones adoptadas respecto a la definición de metas, sin embargo, en el Acta Definitiva con Observaciones Incorporadas, no es posible verificar que se trató o tomó decisión respecto a las metas, si no que solo se definieron indicadores.
3. En el informe se presentan los siguientes antecedentes:
  - Según el programa de trabajo la contratación e inicio del desarrollo del sistema informático comenzaría en mayo del 2011, con una nota que dice: *“Se iniciará el proceso de elaboración de bases de licitación en mayo, no obstante, para garantizar la incorporación de la totalidad de funcionalidades del sistema, como resultado del complemento de diseño SIAU, dicha licitación solo podrá concluir en el mes de septiembre, razón por la cual, el desarrollo del sistema informático se extenderá para el año 2012”*.
  - Según el Plan General 2011-2014, el levantamiento de información de Indicadores de Gestión comenzaría a realizarse el año 2013 para cumplir la etapa III.
4. Con los antecedentes expuestos y con la determinación de que la recolección de datos es previa a definir una meta y que se requiere del Sistema Informático para recoger los datos, el Ministerio Público está diciendo que **cumplirá totalmente la etapa II el año 2013**. Lo que es incongruente con el Plan General de implementación y los acuerdos firmados, dado que en el año 2011, se incorpora al CGI la etapa III de desarrollo, donde no se pide determinación de metas, dado que la etapa II, ya lo solicita.
5. En la etapa III del CGI para el año 2011, se define como requisito técnico que “la institución implementa gradualmente el sistema de Información Atención de Usuarios, cumpliendo con el programa de trabajo para el año 2011”. Es importante considerar que la gradualidad de implementación de las etapas se refiere según convenio a “representar territorialidad, área de proyectos, recursos disponibles y/o espacios de atención”, **no a gradualidad en la implementación de los requisitos técnicos exigidos por cada etapa y que son acumulativos**. Por lo tanto, la definición de metas no es gradual.

Considerando que:

- ✓ La definición de indicadores tiene por esencia realizar mediciones con respecto a un valor deseable de alcanzar (una meta), que permita a las organizaciones la evaluación de su desempeño y la mejora de sus procesos.
- ✓ Se corre el riesgo de difundir un Sistema que no tiene metas claras, o estándares mínimos deseables de alcanzar y por lo tanto, no motivantes para el personal, ni atendibles ni exigibles por los usuarios.
- ✓ Existen acuerdos sobre plazos de atención en el SIAU, es factible tomar acuerdos a alcanzar respecto al nivel de cumplimiento de tales plazos, lo que corresponde a una definición de metas.
- ✓ Existe evidencia de que el Ministerio Público mide una alta cantidad de indicadores de gestión para sus procesos y cuenta con información de referencia para definir metas, (Sistema de Planificación y Control de Gestión y Estudio de Percepción de Satisfacción de los Usuarios del Ministerio Público con la Atención Recibida en el Marco del Modelo de Atención Inmediata a Víctimas de

Delitos Constitutivos de Violencia Intrafamiliar, GESTRA, 2009); y puesto que el SIAU es parte de la cadena de valor del Ministerio Público, **al menos debe estimarse que mantenga los niveles mínimos existentes para las mediciones que actualmente realiza la institución**, más aún en conocimiento del impacto que significa en términos de entrega de productos estratégicos la intervención del SIAU.

Se sugiere:

- ✓ Incorporar en el Plan 2011 la definición de metas, pues el Diseño completo del Sistema, según lo pide el requisito, **considera indicadores y metas**.
- ✓ Tomar información de referencia ya existente en el Ministerio Público, sobre niveles de satisfacción de usuarios, para establecer las metas en una etapa inicial.
- ✓ Realizar mediciones con los sistemas de registro disponibles actualmente en la Institución, dado que la espera del Sistema Informático, según su nivel de implementación, podría llevar a esperar hasta el año 2013, para cumplir la etapa II, del Sistema.

**El Sistema Integral de Atención a usuarios en su Etapa II, no es evaluado positivamente, conteniendo observaciones que determinan el incumplimiento de los requisitos del Sistema.**

#### 4.5 EVALUACIÓN CUALITATIVA RESPECTO DE LAS METAS PLANTEADAS CUMPLIDAS.

##### 4.5.1. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

###### ETAPA II

De acuerdo a los documentos revisados se evidencia que la Institución ha realizado el Diseño del Sistema de Reclutamiento y Selección, en base al Diagnóstico previo y con todos los componentes mínimos exigidos por el requisito técnico.

La información entregada es consistente y trazable, de tal manera que es posible identificar las actividades, participantes y metodología de trabajo mediante la cual se trabajó el requisito técnico.

El material presentado está en su mayor parte ordenado de una manera lógica.

Aún cuando el Informe sigue el orden indicado por el requisito técnico, el lenguaje utilizado no es suficientemente claro y comprensible, para una entidad externa a la Institución. Así mismo, la forma de ordenar y presentar la información tiene cierto nivel de dispersión, entregando algún grado de dificultad para la revisión de la información, lo que pudo ser resuelto a través de dos minutas aclaratorias.

**El Sistema de Reclutamiento y Selección es evaluado positivamente, sin observaciones.**

##### 4.5.2. SISTEMA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO

###### ETAPAS II y III

La información proporcionada para el Sistema de Promoción y Desarrollo permite verificar que se complementa el diseño del Sistema de Promoción y Desarrollo en base al diagnóstico realizado en el año

2008-2009. El sistema incluye el diseño de los mapas de cargo sobre la base de los organigramas formales y funcionales para los 38 cargos definidos para la Institución y la asignación de grados para el resto de los cargos, construido sobre la base la escala de remuneración institucional, según el nivel de competencia requerido para el cargo y diseña una propuesta de movilidad interna que grafica el desarrollo de carrera potencial para todos los cargos, todos requisitos establecidos para el Sistema, lo que le confiere, una coherencia lógica que permite su adecuado funcionamiento.

Además Es posible evidenciar el cumplimiento de las actividades comprometidas en el plan de difusión de las Políticas de Promoción y Desarrollo año 2010 y la elaboración de un Programa de Trabajo Anual 2011, que permitirá implementar el sistema Promoción y Desarrollo diseñado.

Es necesario destacar que el trabajo desarrollado es producto de la metodología participativa que ha utilizado la institución para el desarrollo del Sistema.

A través de la evaluación es posible apreciar que el trabajo desarrollado ha sido serio y riguroso. Esto se aprecia en la cantidad y calidad de la información proporcionada, la que ha sido clara, ordenada y consistente, evidenciando un trabajo comprometido y responsable.

**El Sistema de Promoción y Desarrollo es evaluado positivamente, sin observaciones.**

#### 4.5.3. SISTEMA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

##### ETAPA II

La información proporcionada permite verificar la elaboración de un diseño de Sistema de Evaluación de Desempeño bajo el modelo de gestión por competencias, basándose en el diagnóstico realizado en la etapa anterior y que incluye los requisitos técnicos solicitados, las Políticas de Evaluación del desempeño con los mecanismos factibles para la implementación y los procedimientos asociados para todos los miembros de la Institución. Además, se da cuenta de la propuesta reglamentaria que deberá ser ratificada y la propuesta de Programa de Trabajo año 2011.

A través de la evaluación es posible apreciar que el trabajo desarrollado ha sido metódico y riguroso, con la participación de las fiscalías regionales.

**El Sistema de Evaluación de Desempeño es evaluado positivamente, sin observaciones.**

#### 4.5.4. SISTEMA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

##### ETAPAS I, II y III

A través de la documentación revisada y analizada es posible determinar que el Sistema de Capacitación y Desarrollo del Ministerio Público complementa su Diagnóstico de las necesidades de capacitación de la Institución, basado en el Modelo de Gestión por Competencias, incorporando la identificación de las brechas de competencia para todos los cargos de la institución y se complementa el Diseño del actual procedimiento de Capacitación y Desarrollo, con el Plan de Capacitación y Desarrollo para los cargos no claves, bajo el modelo de gestión por competencias cumpliendo así con todos los requisitos solicitados.

Además, fue posible verificar la realización del Programa de trabajo anual 2011 y del Plan de Difusión del Plan de Capacitación y Desarrollo, incluyendo sus respectivos requisitos. Así mismo, es posible evidenciar la implementación el programa de capacitación 2010 en forma satisfactoria, ejecutando un 95% del presupuesto estimado, realizando la evaluación de la satisfacción (reacción) de los participantes en todos los cursos y una evaluación en nivel de aprendizaje al 50% de los cursos. Todo lo anterior permite demostrar que el Sistema se encuentra en pleno funcionamiento.

Se destaca positivamente que la metodología utilizada ha sido participativa y que la calidad de la información proporcionada, ha sido ordenada y consistente, evidenciando un trabajo serio y responsable.

**El Sistema de Capacitación y Desarrollo es evaluado positivamente, sin observaciones.**

#### 4.5.5. SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (SIAU)

##### ETAPA I

A través de la documentación revisada y analizada es posible determinar que el Sistema Integral de Atención a Usuarios del Ministerio Público, ha complementado el Diagnóstico, considerando a usuarios no incluidos el año anterior, incluyendo las funciones y atribuciones en materia de atención a los usuarios, la identificación de espacios de atención y los requerimientos de los usuarios, el procedimiento de recepción y respuesta de dichas solicitudes, el Sistema de registros y seguimiento de las solicitudes, la identificación de la dotación y las competencias necesarias para desarrollar los procesos de atención asociados a estos usuarios, cumpliendo de esta forma con todos los requisitos solicitados para la Etapa I del Sistema. Todo lo anterior, permite demostrar el adecuado funcionamiento del sistema.

Es rescatable la metodología participativa utilizada en el desarrollo del trabajo y la gran cantidad de información presentada en los informes entregados.

Así mismo, se destaca positivamente que la información proporcionada refleja adecuadamente la realidad de cada región involucrada en esta etapa del trabajo.

**La Etapa I del Sistema Integral de Atención a Usuarios es evaluado positivamente, sin observaciones. Sin embargo, la etapa II no es evaluada positivamente, conteniendo observaciones que determinan el incumplimiento del Sistema.**

#### 4.5.6. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UTILIZANDO TIC

##### ETAPA II

Se evidencia que el Diseño del Plan de Implementación del Sistema se ha desarrollado de manera acuciosa, considerando todas las actividades necesarias para el cumplimiento del requisito.

El nivel de detalle permite visualizar completamente todos los aspectos involucrados, su seguimiento y control. Además se complementa con información de las metodologías utilizadas.

La presentación de la información se ha realizado de manera simple, clara y fácil de encontrar, no hubo dificultad en verificar el cumplimiento de la etapa.

**El Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC es evaluado positivamente, sin observaciones.**

#### 4.5.7. SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

##### ETAPA III

Se evidencia la actualización del diseño del Sistema de Control de Gestión, diseñado el año 2009, corrigiendo o modificando diversos aspectos del Sistema como los Centros de Responsabilidad, los Indicadores, los Subservicios Estratégicos y los Servicios de Gestión Interna dando origen a una nueva estructura de Centros de Responsabilidad y una nueva batería de indicadores, lo que permite demostrar el dinamismo y permanente actualización que se le pide a un Sistema Planificación y Control de Gestión.

Es posible verificar el desarrollo del Programa de Trabajo Anual para el año 2011 y el diseño y ejecución del programa de difusión del SCG, con todos sus requisitos asociados y además ha sido posible verificar la medición de todos los indicadores de desempeño identificados como factibles de ser medidos en el año 2010, lo que demuestra el pleno funcionamiento del sistema.

Se destaca la metodología participativa y el sistema proceso de recolección y sistematización de la información que le confiere al sistema la suficiente claridad y oportunidad en el uso de la información.

**El Sistema de Planificación y Control de Gestión es evaluado positivamente, sin observaciones.**

#### 5. COMENTARIOS ADICIONALES A LA EVALUACIÓN.

La Evaluadora se permite realizar observaciones y/o recomendaciones por considerar que podrían constituir opciones de mejora para la gestión del Ministerio Público. **Al respecto, es necesario señalar que no constituyen de ninguna forma incumplimientos a los requisitos técnicos definidos para las metas del CGI 2010.**

##### 5.1 Observación general.-.

Se estima aconsejable realizar revisiones cruzadas de los informes para mejorar el entendimiento del lector y evaluador, dado que la gran cantidad de información entregada en ocasiones es poco clara y concisa.

##### 5.2 Observación General para el área de RRHH:

En el punto introducción de los informes de los sistemas de RRHH, se estima aconsejable desechar el punto compromiso de gestión institucional, ya que dicha información se menciona en todos los informes de los sistemas de esta Área.

Así mismo, el punto vinculación entre los sistemas de RRHH, resulta muy adecuado a la evaluación y es clarificador como introducción.

Se sugiere mayor asesoría técnica a los sistemas de RRHH para poder elaborar adecuadamente los planes de implementación preservando la coherencia y vinculación entre sus elementos y respondiendo con mayor grado de exactitud a los requisitos técnicos que señalan: *“se entiende por Plan de implementación, proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema correspondiente”*, concepto que fue difícil de visualizar a lo largo de la revisión de la información, debido a la poca claridad en la presentación de los planes.

### 5.3 Sistema de Reclutamiento y Selección

La forma de presentar la información, sobre todo en lo referente a programas, no es uniforme para dos de los componentes del plan. La información se encontró dispersa para los componentes Diseño de herramientas de selección y Diseño de herramientas de inducción. Esto podría mejorar a través del uso de Carta Gantt u otra herramienta que permita visualizar en forma abreviada actividades, plazos, responsables para todas las actividades que se estiman necesarias, según el plan.

El lenguaje cuando se quiere dar a entender el cumplimiento de un requisito, **debe** permitir visualizar claramente si este se cumplió, no dejando lugar a interpretaciones o dudas.

### 5.4 Sistema de Promoción y Desarrollo

En la etapa II, en el Programa de Trabajo Anual 2011, para la implementación del Sistema de Promoción y Desarrollo, las subactividades están enfocadas principalmente a la difusión, y no se presentan actividades de operativización de la implementación. Se estima aconsejable agregar actividades de ejecución por ejemplo, eventuales modificaciones normativas o reglamentarias o procedimentales u organizacionales, necesarias para hacer efectivo el nuevo sistema de asignación de grados y ascensos.

En la etapa III, se recomienda mejorar la forma de detallar el cumplimiento de las actividades siguiendo el mismo formato del programa previamente definido, de forma de poder visualizar fácilmente qué actividad fue cumplida, con qué medio de verificación, en qué plazo, etc., facilitando el seguimiento del cumplimiento de las actividades y la evaluación.

### 5.5 Sistema de Evaluación de Desempeño

En la etapa II, el plan de implementación cumple todos los requisitos de la etapa. Sin embargo, la forma en que se presentan las actividades carece de claridad, no presenta coherencia entre éstas ni con el objetivo general del plan, por lo que no es posible seguir el hilo conductor que vincula “todos los elementos diseñados para construir el sistema de Evaluación del Desempeño”. Se recomienda, una presentación del plan, que permita al lector visualizar claramente la relación entre sus elementos y tener una visión sistémica del “proyecto”.

## 5.6 Sistema de Capacitación y Desarrollo:

Se estima aconsejable que para efectos de la evaluación, al presentar los informes del Diagnóstico, Diseño del Plan de Capacitación y Programa de trabajo anual actualizados, sean éstos presentados con la incorporación del complemento solicitado en el Requisito Técnico. Como por ejemplo, incorporar la Identificación de las brechas de competencia en el Diagnóstico y no presentarlos en forma separada. Esto permitirá seguir la secuencia lógica de las etapas: diagnóstico, diseño del plan y programa de trabajo e implementación, para obtener una visión global y actualizada de cómo se está implementando el sistema.

## 5.7 Sistema Integral de Atención a Usuarios :

Dada la evaluación del cumplimiento de las etapas del SIAU y de los requisitos técnicos definidos no es posible, hasta el momento visualizar un cumplimiento coherente del objetivo que es contar con un sistema integral de atención a usuarios que permita entregar un servicio de calidad orientado a los usuarios del Ministerio Público.

Lo anterior porque el plan de implementación del SIAU diseñado, no permite demostrar la puesta en operación del sistema en toda su magnitud, por el contrario enfoca su trabajo a la puesta en marcha del sistema informático, que si bien permitirá recolectar información en el futuro y así apoyar la evaluación de procesos y de los resultados, las otras actividades del Sistema Integral, se ven disminuidas y los requisitos técnicos, al parecer, permiten alargar el proceso de implementación a través de la gradualidad de ésta. No se establece un plazo concreto para la implementación.

Esto se demuestra en los siguientes hallazgos:

- ✓ Se observa contradicción entre lo solicitado en los Requisitos Técnicos 2010 en su etapa 2, respecto a definir un **Plan para la implementación del SIAU diseñado**, con respecto a los Requisitos Técnicos 2011 en su etapa III, en que corresponde una **implementación gradual del SIAU diseñado**. Porque en la etapa III se pide como Medio de Verificación la identificación y priorización de proyectos, previo a la puesta en operación del Sistema SIAU, lo que lleva a deducir que aún, son necesario ajustes al diseño y que aun, no se puede poner en plena operación el SIAU diseñado, alargando su periodo de implementación.
- ✓ Según se observa en el Plan 2011-2014, para el Ministerio la gradualidad se entiende como gradualidad en la implementación de los requisitos, cuando los requisitos Técnicos<sup>41</sup> señalan que se refiere a representar territorialidad, área de proyectos, recursos disponibles y/o espacios de atención. Esto ocurre, probablemente, porque los requisitos técnicos, no son tan claros a la hora de definir a que se refiere la gradualidad en las áreas de proyectos y se podría interpretar que el sistema puede retrasar el desarrollo de las etapas y avanzar sin haber completado óptimamente algunas etapas.
- ✓ La información analizada, permite prever que no se va a completar ninguna implementación hasta la existencia del Sistema Informático, que la Institución considera fundamental para ponerse en operación; pero según el Plan esto ocurriría el año 2013.

<sup>41</sup> El concepto gradualidad puede representar territorialidad, área de proyectos, recursos disponibles y/o espacios de atención.

- ✓ La revisión de la información permite visualizar que se ha puesto mucho énfasis en la necesidad de trabajar a través de la herramienta informática, para dar inicio a las operaciones, lo que entraba la puesta en marcha del SIAU y sería deseable que los mayores esfuerzos se enfocarán en acelerar el proceso de implementación para entregar un servicio de calidad orientado a los usuarios del Ministerio Público, lo antes posible.

Finalmente, es necesario resaltar que los requisitos técnicos, de la forma en que se han definido, no permiten visualizar la implementación del sistema como un proceso que responde a un ciclo continuo de mejora<sup>42</sup> porque no es posible determinar claramente las etapas de: planificar, hacer, verificar y actuar, por el contrario, al parecer los requisitos permiten que el sistema alargue, detenga o superponga etapas, lo que no beneficia a la continuidad del ciclo.

### 5.8 Sistema de Planificación y Control de Gestión:

Si bien, la definición de indicadores no contempla metas, no es posible realizar la evaluación del desempeño de los CR, por lo tanto, se estima adecuado para el próximo periodo de medición, definir metas para cada indicador que permitan dar una visión del desempeño institucional y entreguen información relevante para la toma de decisiones.

Así mismo, respecto a la implementación del sistema sería recomendable acelerar el proceso de implementación en lo que respecta al uso de la información, de tal forma que la Dirección del Ministerio disponga efectivamente de información relevante, en forma oportuna, para la evaluación y para la toma de las decisiones. La información analizada y los requisitos técnicos muestran que quizás, se alarga innecesariamente la etapa de implementación del Sistema, impidiendo el uso de la información como elemento de mejora de la institución.

---

<sup>42</sup> Ciclo de Deming