

**MODELOS DE GESTION EN EL MINISTERIO PÚBLICO PARA
LAS PRIMERAS COORDINACIONES CON LAS
ORGANIZACIONES POLICIALES EN EL MARCO DE LA
REFORMA PROCESAL PENAL. ESTUDIO DE CUATRO
EXPERIENCIAS EN SANTIAGO DE CHILE***

*(Estudio publicado en la Revista Sistemas Judiciales N.º 11 del
Centro de Estudios de Justicia de las Américas - CEJA)*

Santiago, junio de 2006

*** Investigación realizada por la abogada Nataly Ponce Chauca. El estudio fue realizado en CEJA.**

ÍNDICE

i. Introducción	3
ii. Metodología	6
iii. Análisis de los modelos de gestión implementados por el Ministerio Público para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías en Santiago de Chile	7
1. Definición de los roles	7
2. Desformalización de las relaciones	8
3. La detención como objetivo central de las primeras coordinaciones entre los fiscales y los policías	10
4. Los modelos generales de gestión y los sistemas implementados para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías	15
4.1. Los modelos generales de gestión	15
4.2. Los sistemas implementados para las primeras instrucciones a los Policías	16
a) <i>Relaciones entre fiscales y policías y las percepciones policiales</i>	17
b) <i>Medios de comunicación utilizados y el personal a cargo de la recepción de las llamadas</i>	18
c) <i>Horarios y sistemas de turnos</i>	19
d) <i>Personal a cargo de dar las primeras instrucciones a los policías</i>	21
e) <i>Registro de la información, uso estratégico de la tecnología e interconexión con otros sistemas de gestión y de apoyo</i>	21
iv. Conclusiones y sugerencias	25
v. Anexos	30
Anexo N° 1: Análisis descriptivo de los modelos de gestión implementados en las Fiscalías Regionales de Santiago de Chile para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías.	
Anexo N° 2: Principales características del nuevo sistema para las primeras coordinaciones con los policías puesto en marcha a partir del 01 de abril de 2006 en la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente de Santiago de Chile.	51

i. Introducción

Uno de los aspectos que se identifica como problemático para el éxito en la implementación de las reformas procesales penales (RPP) en los países de América Latina son las malas o deficientes relaciones de coordinación entre fiscales y policías, que afectan la eficiencia y eficacia de la investigación del delito como uno de los objetivos centrales del nuevo modelo procesal penal en la región¹.

En efecto, diversos académicos y operadores advierten que uno de los retos de la RPP en América Latina es lograr la modificación de los vínculos tradicionales de las organizaciones policiales con las otras instituciones del sistema de justicia penal, fuertemente arraigados en los modelos inquisitivos². Sobre este punto, las expectativas en torno a las RPP varían en cada país, pero por lo general, se centran en la dirección jurídica y control de los fiscales de la operatoria policial investigativa, el respeto a los derechos fundamentales y a las garantías del debido proceso desde el comienzo de las investigaciones y especialmente, mejoras en la calidad de la investigación del delito a fin de su impacto en la judicialización y sanción de los delitos.

Sin embargo, si bien se coincide en que es necesario que los nuevos o reformados Ministerios Públicos (MP) desarrollen estrategias para mejorar sus relaciones con las organizaciones policiales, no se conocen estudios que profundicen en dicha temática en el marco de las RPP, ni sobre sus alcances, características o resultados.

Bajo este panorama, el objetivo de esta investigación es analizar las estrategias de gestión implementadas en las 4 Fiscalías Regionales (FR) que operan en la Región Metropolitana de Chile, para las primeras coordinaciones entre los fiscales y policías con motivo de la vigencia del nuevo Código Procesal Penal (CPP). Estas dependencias son las FR Centro Norte, Sur, Occidente y Oriente³, que conjuntamente tienen a su cargo la jurisdicción de Santiago, ciudad capital de Chile.

La RPP comenzó en la Región Metropolitana el 16 de junio de 2005⁴ y consideramos que el estudio de las primeras coordinaciones entre fiscales y policías bajo el nuevo modelo procesal penal se justifica por tres motivos fundamentales: i) después de 6 años de haberse iniciado la

¹ Para un análisis mas profundo de ello ver Duce, Mauricio “El Ministerio Público en la Reforma Procesal Penal en América Latina, Visión General acerca del estado de los cambios”, Centro de Estudios de Justicia de las Américas – CEJA, Chile, 2005.

² Horvitz Lennon, María Inés en “Relaciones Policía – MP en el nuevo Sistema Procesal Penal Chileno. Desafíos y Propuestas” en Seminario Los Desafíos en las relaciones Policía y MP, Ministerio de Justicia, Chile, 1999.

³ Cabe precisar que después de la realización de este estudio la FR Oriente de Santiago realizó un profundo cambio a su modelo de operación para las primeras coordinaciones con los policías y para el desenvolvimiento de los fiscales en las audiencias de control de detención. Las principales características de este nuevo modelo se presentan como Anexo del presente trabajo. Asimismo, a partir del 14 de agosto de 2006 la FR Centro Norte cambió su modelo de operación para las primeras coordinaciones con los policías, incorporando cada una de las recomendaciones formuladas en el presente estudio.

⁴ La implementación de la RPP comenzó en Chile en el año 2000, bajo un cronograma de gradualidad que estableció que el nuevo CPP entraría en vigencia en Santiago en el año 2005.

RPP en Chile, se estima que los modelos de operación para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías implementados en la Región Metropolitana deberían haber perfeccionado las prácticas presentadas anteriormente en otras regiones del país; ii) Santiago presenta la mayor carga procesal penal, y a la vez, la de mayor conflictividad penal del país⁵ y, iii) actualmente el MP de Chile está proyectando desarrollar políticas en seguridad ciudadana, que le exigirían tener un enfoque estratégico para estrechar sus relaciones con las organizaciones policiales a fin de enfrentar el delito⁶.

El esquema del presente trabajo es el siguiente: i) contenido, ii) introducción, iii) metodología, iv) Análisis de los modelos de gestión implementados en las Fiscalías Regionales de Santiago de Chile para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías y v) conclusiones y sugerencias. Asimismo, con el fin de contribuir a la difusión de algunos componentes de los citados modelos, en el Anexo N° 1 se presenta un análisis descriptivo por cada uno de ellos, formulado a partir del levantamiento de información realizado en las Fiscalías Regionales mencionadas. El Anexo N° 2 presenta las principales características del nuevo sistema para las primeras coordinaciones con los policías puesto en marcha a partir del 01 de abril de 2006 en la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente de Santiago de Chile⁷.

Un primer aspecto evidenciado durante el trabajo de campo es que los sistemas de gestión para las primeras instrucciones a los policías por el MP chileno tienen como objetivo central las denuncias que involucran personas detenidas por supuesta flagrancia, motivo por el cual el lector encontrará que los comentarios y reflexiones planteados en esta investigación giran principalmente en función a tales circunstancias y no a las relaciones de coordinación entre policías y fiscales una vez formalizada la denuncia fiscal (por ejemplo para las declaraciones de los policías en los juicios orales), o aquellas coordinaciones necesarias para la persecución penal de delitos complejos como el crimen organizado, narcotráfico o corrupción de funcionarios.

El presente estudio tiene como finalidad contribuir al análisis y la construcción de relaciones sólidas entre fiscales y policías necesarias para el éxito en la RPP en la región, a partir del estudio crítico y descriptivo de las características y resultados de cuatro experiencias concretas en Chile. En este sentido, no es propósito de este documento que los países de América Latina asuman que uno o todos los modelos estudiados deben o pueden ser implementados fehacientemente en la región como parte de las reformas en materia procesal penal. Por el contrario, consideramos que es necesario desarrollar estrategias que obedezcan a las particularidades que cada país presenta, desde diferencias geográficas internas hasta fortalezas y debilidades institucionales de las entidades que integran el sistema de justicia penal y que puedan repercutir en la eficiencia y eficacia de la administración de justicia vista como un servicio público.

⁵ Al comenzar la RPP en Chile se proyectó que la Región Metropolitana tenga más del 50% de los ingresos penales del país y la incorporación del 40% de la población en el nuevo sistema de justicia criminal. Fuente: Sexta Cuenta Pública de Actividades del MP, abril de 2006.

⁶ En abril de 2006 el MP de Chile presentó una propuesta para su participación en la prevención del delito y la elaboración de políticas públicas en materia de seguridad ciudadana, a raíz de la modificación del artículo 21° de la Ley Orgánica del MP. Fuente: Diario El Mercurio, 9 de enero de 2006.

⁷ Los anexos del presente estudio se encuentran disponibles en www.cejamericas.org

Bajo este enfoque, el presente estudio del Centro de Estudios de Justicia de las Américas - CEJA, tiene como finalidad contribuir al análisis y la construcción de relaciones sólidas entre fiscales y policías necesarias para el éxito en la reforma procesal penal en la región, a partir del estudio crítico y descriptivo de las características y resultados de cuatro experiencias concretas en Chile.

Finalmente, expresamos nuestro profundo agradecimiento al Fiscal Nacional de Chile, los Fiscales Regionales de la Región Metropolitana, la Dirección General de la Policía de Investigaciones de Chile, la Dirección General de Carabineros de Chile y a todos los funcionarios de las citadas instituciones, quienes, a pesar de sus múltiples quehaceres, accedieron a las entrevistas y facilitaron la información cuantitativa y cualitativa que ha permitido la formulación del presente documento.

ii. Metodología

La metodología seguida para la presente investigación comprendió en una primera fase, la revisión de material bibliográfico del Centro de Estudios de Justicia de las Américas – CEJA- y de información útil disponible en Internet. Paralelamente a ello, se realizaron reuniones y entrevistas con los responsables de las unidades de gestión de las 4 FR de la Región Metropolitana cuya jurisdicción es Santiago de Chile.

En una segunda fase se remitió un cuestionario uniforme de información cuantitativa y cualitativa requerida a cada FR y se realizaron diversas visitas “in situ” a los lugares donde se han implementado los sistemas de gestión para las primeras instrucciones a los policías en las FR de Santiago, donde se entrevistó a fiscales, funcionarios y personal técnico y administrativo involucrado en la aplicación práctica de tales modelos.

Asimismo, entre diciembre y marzo de 2006 se sostuvieron reuniones con funcionarios policiales de la unidad de coordinación de la RPP de la Policía de Investigaciones y de Carabineros de Chile. También se aplicó un cuestionario para entrevistas a policías a cargo de labores operativas para la investigación del delito en el marco de la RPP en Santiago, principalmente de las diferentes brigadas de la Policía de Investigaciones en la Región Metropolitana de Santiago.

El 24 de abril de 2006 CEJA organizó una reunión de evaluación interinstitucional del presente estudio, en la que participaron representantes de las cuatro FR de Santiago y de las unidades de coordinación de la RPP de Carabineros y de la Policía de Investigaciones de Chile, cuyas observaciones expuestas en la citada reunión se encuentran incorporadas en el presente trabajo.

iii. Análisis de los modelos de gestión implementados por el Ministerio Público para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías en Santiago de Chile

1. Definición de los roles

Cuando se aborda el tema de las relaciones entre policías y fiscales a raíz del nuevo modelo procesal penal en América Latina, por lo general, el primer aspecto que se suele identificar como problemático son los roles que a cada uno le corresponde en la investigación del delito.

Este primer problema es natural si se tiene en cuenta el contexto en que el nuevo modelo procesal penal comenzó a insertarse en la región y las expectativas generadas en torno a ello. En resumen, podemos sostener que este contexto estuvo determinado por organizaciones policiales tradicionalmente fuertes que estuvieron a cargo de toda la actividad investigativa, bajo relaciones formales y distantes con jueces de instrucción y fiscales, bajo el modelo inquisitivo o inquisitivo mixto. Esta situación se dio en países con democracias frágiles o procesos históricos de recientes gobiernos militares o de tendencia autoritaria o dictatorial, donde las fuerzas armadas y policiales jugaron un rol fundamental para el manejo y control del Estado y en que la falta de una cultura democrática de los operadores del sistema de justicia y de la sociedad en general, conllevó el arraigo de prácticas no adecuadas a estándares internacionales de respeto a los derechos humanos y eficiencia para la investigación y persecución penal del delito, sobre las cuales giraba todo el proceso penal.

Específicamente en cuanto a la investigación del delito, éste sería el panorama general donde desde fines de los 80s y 90s se planteó la vigencia el nuevo modelo acusatorio, que propugna garantías individuales y el respeto a los principios del debido proceso y que exige la aparición o transformación de los MP, de quienes se espera que asuman la conducción de la investigación del delito desde el inicio, la persecución penal de la delincuencia y la protección de las víctimas y testigos. Es usual que los nuevos CPP en Latinoamérica contemplen tales cambios, pero sin precisar en qué consisten o cómo deben desarrollarse en la práctica tales funciones.

Lo anterior plantea entonces dos formas de abordar la problemática de los roles o ámbitos funcionales de los policías y fiscales en la investigación del delito: la primera, a través de una regulación normativa que especifique lo que a cada operador le corresponde ejecutar en este marco y, la segunda, a través de la práctica diaria en las relaciones entre policías y fiscales bajo el nuevo esquema del modelo procesal penal acusatorio.

Dado que el presente estudio tiene como objetivo analizar las relaciones de coordinación entre policías y fiscales exclusivamente para las primeras diligencias frente al delito, en esta parte del documento nos ceñiremos a la forma como se enfocan los roles y ámbitos funcionales en Santiago de Chile, a partir de dichas relaciones.

Las entrevistas realizadas a los miembros del MP y a los funcionarios policiales de Santiago arrojan como primer resultado que, en términos generales, tanto fiscales como policías de la

citada ciudad habrían asumido empíricamente que sus respectivos ámbitos funcionales se complementan, correspondiéndole a los fiscales la dirección de carácter jurídico-funcional de las actividades policiales de investigación, encargándose éstos últimos de las labores técnico operativas que requiere la investigación de un delito. Policías y fiscales coincidieron en señalar que lo central en la conducción del fiscal es que ambos operadores garanticen la utilidad y eficacia que los primeros elementos probatorios recogidos pudieran tener para el juicio oral y al mismo tiempo, velar conjuntamente por el respeto de los derechos de los imputados y de las víctimas, aspectos esenciales de la RPP.

En efecto, al menos en lo concerniente a las coordinaciones entre fiscales y policías para las primeras diligencias frente a las denuncias de delitos, las experiencias de los diferentes modelos implementados en las FR de Santiago mostrarían que en Chile, antes que producir normas que regulen los ámbitos funcionales de cada operador frente al delito, los actores han desarrollado instrumentos y prácticas que delimitan complementariamente sus respectivos roles y campos de trabajo, bajo una visión de alianza estratégica mutua, considerada por ambos operadores indispensable para la eficacia en la persecución penal de los ilícitos.

Las buenas relaciones y complementariedad de la dirección jurídico- funcional por parte de los fiscales y las labores operativas a cargo de los policías no sólo se ajustaría a los preceptos que propugna el nuevo modelo procesal penal, sino que son necesarias para el nuevo esquema de persecución penal del delito que exige MP vinculados con los ilícitos desde su comisión o denuncia, capaces de aplicar términos de facultativos o salidas judiciales de calidad con rapidez o en plazos razonables que se computan desde el momento de la detención y que al mismo tiempo satisfagan los intereses de las víctimas.

Por otro lado y sin perjuicio de los efectos positivos que la solución empírica implementada en Chile para los roles y ámbitos funcionales de los fiscales y los policías frente al delito, lo mencionado nos lleva a replantear las posibilidades reales que tiene un proceso de RPP en Latinoamérica de satisfacer determinadas expectativas que pudieran crearse a propósito de ella, como la mejora en la calidad y eficiencia de los procedimientos técnicos u operativos netamente policiales, el total control de las actividades policiales por parte de los fiscales o, en el caso de Chile, determinadas competencias entre las dos organizaciones policiales existentes para investigar delitos de conmoción pública⁸. Se ha detectado que algunas de estas problemáticas se mantienen en la RPP, siendo necesario evaluarlas, especialmente con relación al impacto que podrían tener en la eficacia de la investigación y persecución penal del delito.

2. Desformalización de las relaciones

Las visitas efectuadas a las FR de Santiago permiten concluir que las primeras instrucciones de los fiscales a los policías se realizan de manera verbal, mediante comunicación telefónica,

⁸ Hacemos referencia a algunos casos aislados que habrían mostrado a la luz pública que subsistirían celos profesionales entre determinados operadores de Carabineros y Policía de Investigaciones, debido a la asignación de investigaciones a una u otra institución policial por parte del Ministerio Público.

especialmente para las diligencias que deben realizarse con intermediación ante los delitos con imputados detenidos en situación de flagrancia⁹.

Un primer elemento que lo expuesto anteriormente evidenciaría, es la desformalización de las relaciones de las organizaciones policiales y el MP. A la luz de los problemas detectados en las relaciones de las fuerzas policiales con los otros operadores de justicia antes de comenzar con la RPP en Chile y las expectativas generadas para la vigencia del nuevo proceso penal, este fenómeno de desformalización o desburocratización resultaría positivo, especialmente si se tiene en cuenta que una situación diferente podría haber afectado los resultados de la RPP, tanto por la lentitud en la tramitación de los casos desde el comienzo de la operatoria del sistema, como por la ineficacia en la recolección de elementos probatorios de manera oportuna y legal.

Asimismo, se ha observado que no obstante las diferencias en los modelos de operación para las primeras instrucciones a los policías implementados en cada FR de Santiago y que se abordarán más adelante, todos los sistemas fomentan la comunicación verbal inmediata entre los fiscales y policías frente al delito flagrante, especialmente para los casos que involucran personas detenidas o ante ilícitos de connotación social.

Se ha constatado que la comunicación telefónica inmediata entre fiscales y policías facilita la interacción de ambos operadores para brindar, conjuntamente, una respuesta coherente ante el delito. Así, en las visitas a las sedes donde operan los modelos de referencia, se ha verificado que estos esfuerzos de coordinación telefónica aportan al mejor desarrollo de las primeras diligencias frente al delito dado que los policías reciben instrucciones directas de parte de los fiscales, quienes toman decisiones inmediatas respecto a los detenidos y absuelven consultas o dudas de los funcionarios policiales sobre las actividades que deben realizar.

Sin embargo, es posible que la situación de confianza mutua entre fiscales y policías traducidas en la comunicación inmediata verbal y vía telefónica ante el delito, sea particular en Chile, donde las estadísticas demuestran una alta confianza ciudadana en las organizaciones policiales, inusual en el resto de los países de la región latinoamericana. Un estudio realizado en agosto de 2005 a nivel nacional arrojó que el 54% de los entrevistados señaló tener confianza en Carabineros de Chile y un 43% en la Policía de Investigaciones¹⁰. Este hecho corrobora la necesidad de impulsar en los países latinoamericanos, los procesos de reforma y modernización de las instituciones policiales, que destacan su profesionalización, especialización, respeto a los derechos humanos, transparencia y servicio a la ciudadanía. Actualmente, contar con organizaciones policiales sólidas y bien equipadas es fundamental para lograr la eficiencia y eficacia del sistema de administración de justicia, al menos en lo

⁹ El artículo 130 del CPP de Chile establece que una persona se encuentra en situación de flagrancia cuando es encontrado cometiendo el delito; acabare de cometerlo; huyera del lugar de comisión del delito y fuere designado por el ofendido u otra persona como autor o cómplice; en un tiempo inmediato a la perpetración de un delito, fuere encontrado con objetos procedentes de aquél o con señales, en sí mismo o en sus vestidos, que permitieren sospechar su participación en él, o con las armas o instrumentos que hubieren sido empleados para cometerlo y; cuando las víctimas de un delito que reclamen auxilio, o testigos presenciales, lo señalaran como autor o cómplice de un delito que se hubiere cometido en un tiempo inmediato.

¹⁰ Barómetro Iberoamericano de Gobernabilidad 2005.

concerniente a los primeros actos de investigación bajo el nuevo modelo procesal penal promovido en los países de la región.

Por otro lado, todos los operadores entrevistados señalaron que propiciar niveles de confianza entre fiscales y policías, fue de vital importancia para la capacitación conjunta que recibieron antes y durante el proceso de implementación del nuevo CPP.

Los policías señalaron que efectúan las primeras diligencias frente al delito obedeciendo los siguientes dispositivos: i) el CPP, ii) las directrices que para determinados casos requieren telefónicamente a los fiscales de turno. iii) los instructivos institucionales (Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile respectivamente), iv) los manuales generados conjuntamente con el MP y v) los instructivos generales expedidos por la Fiscalía Nacional.

Finalmente, cabe mencionar que sin perjuicio de la situación de confianza entre fiscales y policías verificada en Santiago con relación a las primeras comunicaciones telefónicas, como se verá mas adelante, existen FR, como la Sur y en menor medida la Oriente, que han desarrollado sistemas electrónicos para el registro de la información de las primeras directrices telefónicas a los policías, lo que, entre otros aspectos, les permite el seguimiento y la verificación de las diligencias que se dispusieron ante cada requerimiento policial.

3. La detención y los casos por delitos graves como objetivo central de las primeras coordinaciones entre policías y fiscales

Las entrevistas y visitas realizadas muestran que si bien cuando tales modelos se instalaron, el objetivo era recibir llamadas policiales por todo tipo de denuncias y delitos las 24 horas del día, los 365 días del año, a 9 meses de su funcionamiento, el sistema ha privilegiado un universo de denuncias determinado principalmente por denuncias con imputados detenidos por flagrancia o aquellas por delitos complejos o de grave connotación social.

De conformidad a lo observado en las visitas y corroborado por fiscales, policías y otros funcionarios que participan en los sistemas, el principal objetivo de las medidas de gestión para las instrucciones a los policías es que los fiscales tengan conocimiento y dispongan las primeras diligencias que deben realizarse frente a los delitos con detenidos, o los de grave connotación social. Ello con dos propósitos básicos: primero, afrontar las audiencias de control de detención, es decir, cumplir el plazo de 24 horas para la detención preliminar, y para recoger los primeros elementos probatorios que permitirán a los fiscales tomar decisiones en torno a la primera audiencia judicial (medidas cautelares, salidas tempranas, etc.). En segundo lugar se busca garantizar el respeto de las garantías fundamentales de los detenidos, esto es, disponer la libertad inmediata de las personas detenidas cuyos casos no ameritarían continuar con la detención, a las cuales puede aplicarse medidas de citación en la Fiscalía.

En consecuencia y a pesar de que los sistemas también reciben llamadas policiales por otros tipos de casos, los funcionarios del MP entrevistados indicaron que cada vez ingresan menos o no se reciben llamadas por hechos diferentes a la detención o la comisión de delitos graves, como por ejemplo por ilícitos menores sin presuntos autores identificados o detenidos (cuyo

primer contacto con el MP se da con la recepción física de los partes policiales) o por dudas de los policías respecto a determinadas circunstancias que no tendrían relevancia penal.

La prioridad de los casos con imputados detenidos por flagrancia para las primeras coordinaciones entre fiscales y policías guarda coherencia con la demanda que para el sistema de justicia criminal representan este tipo de casos¹¹, y con el flujo de procesos y procedimientos que el nuevo CPP contempla para las denuncias con personas detenidas en flagrancia; básicamente, el control de la legalidad de la detención y la decisión del fiscal de mantenerla, a cargo del Juez de Garantía, en un plazo máximo de 24 horas si se trata de una persona adulta y de un plazo menor si el detenido tiene menos de 18 años de edad¹².

Así, desde el momento de la detención, fiscales y policías asumen la responsabilidad de garantizar el respeto a los derechos del detenido y coordinar la práctica de diligencias que puedan resultar relevantes para el juicio o que faciliten al fiscal la proposición o aceptación de salidas judiciales tempranas o medidas cautelares en la audiencia de control de detención.

Igualmente, para los casos graves, estas primeras coordinaciones telefónicas entre policías y fiscales permiten que las unidades de atención de víctimas y testigos puedan operar oportunamente, especialmente para la asistencia física y psicológica de las víctimas. La presencia de los fiscales en el sitio del suceso también es otra medida que se decide a partir de las primeras coordinaciones entre policías y fiscales.

La tendencia a diferenciar y agrupar los casos penales teniendo en cuenta la detención, se corrobora al revisar la estructura de los Manuales generados por las FR de la Región Metropolitana para las primeras instrucciones a los policías, los que en términos generales, clasifican los procedimientos o criterios de actuación que deben seguirse frente al delito, a partir de la detención o no detención del presunto autor. Lo mismo se observa en los manuales internos generados en las instituciones policiales.

Por otra parte, mientras que el primer contacto entre fiscales y policías para las denuncias con imputados detenidos o casos graves se realiza mediante la inmediata comunicación telefónica, las denuncias por delitos no graves o simples delitos sin detenidos siguen otro camino. Usualmente los policías no llaman a los fiscales de turno para recibir instrucciones frente a este

¹¹ En el 2005, sólo por los delitos de connotación social, Chile registró una tasa de detenciones policiales de 746,2 casos cada 100 mil habitantes (120.698 incluyendo 2177 detenidos por violencia intrafamiliar). Para ese año y delitos, la tasa de detenciones en Santiago fue de 812, 6 (52.476 detenidos). Los delitos de “connotación social” son una clasificación del Ministerio del Interior de Chile compuesta por el robo con violencia o intimidación en las personas, robo con fuerza en las cosas, hurto, lesiones, homicidio, violación y a partir del año 2005 incluye el registro de la violencia intrafamiliar. Estos datos podrían relacionarse con los 73.020 imputados formalizados penalmente por el MP a nivel nacional en 2005 (en el caso de Santiago desde el inicio de la reforma en esa ciudad el 16 de junio de 2005 hasta el 31 de diciembre de 2006). Se presume que un porcentaje significativo de dichas formalizaciones se habría sustentado, entre otros elementos, en el supuesto de la flagrancia. Fuentes: Informe Nacional Denuncias y Detenciones por Delitos de Mayor Connotación Social 2005, Ministerio del Interior de Chile y el Anuario Estadístico del MP de Chile 2005.

¹² De acuerdo con la Ley N° 20084, que establece el nuevo sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal, el plazo para el control de detención de los menores de 18 pero mayores de 14 años de edad será de 12 horas. Esta Ley entrará en vigencia en 2007.

tipo de casos, ante los cuales operan a partir de las funciones y atribuciones que les asigna el CPP, los instructivos generales expedidos por la Fiscalía Nacional, los manuales o guías elaborados conjuntamente con el MP y sus propios manuales de procedimientos institucionales.

En las visitas realizadas a los lugares donde se han implementado los modelos de gestión de las FR de Santiago se ha observado que usualmente el universo de las denuncias que no originan la comunicación telefónica entre policías y fiscales de turno, corresponden a ilícitos menores sin detenidos o sin identificación de los presuntos autores, grupo que representa un alto porcentaje de la carga recibida por el MP en Santiago¹³. Estos casos son conocidos por el órgano persecutor cuando los partes policiales ingresan físicamente a las fiscalías, siendo usual que sea remitido por las Comisarías u otras dependencias policiales entre las 24 y 72 horas de recibida la denuncia¹⁴.

Del mismo modo, se ha constatado que así como el sistema de justicia contempla procedimientos específicos para los casos en que los fiscales deciden mantener la detención de los presuntos autores, que comprenden la audiencia de control de detención y por lo general, salidas judiciales como la suspensión condicional, el procedimiento simplificado o abreviado o la formalización de la denuncia con miras del juicio oral; las denuncias que no involucran detenidos ni delitos graves –particularmente los ilícitos menores sin imputados conocidos-, también se canalizan por vías preestablecidas por el sistema de justicia penal, esto es, los términos facultativos que regula el CPP. Generalmente estos casos no ameritan la comunicación inmediata de los policías a los fiscales de turno.

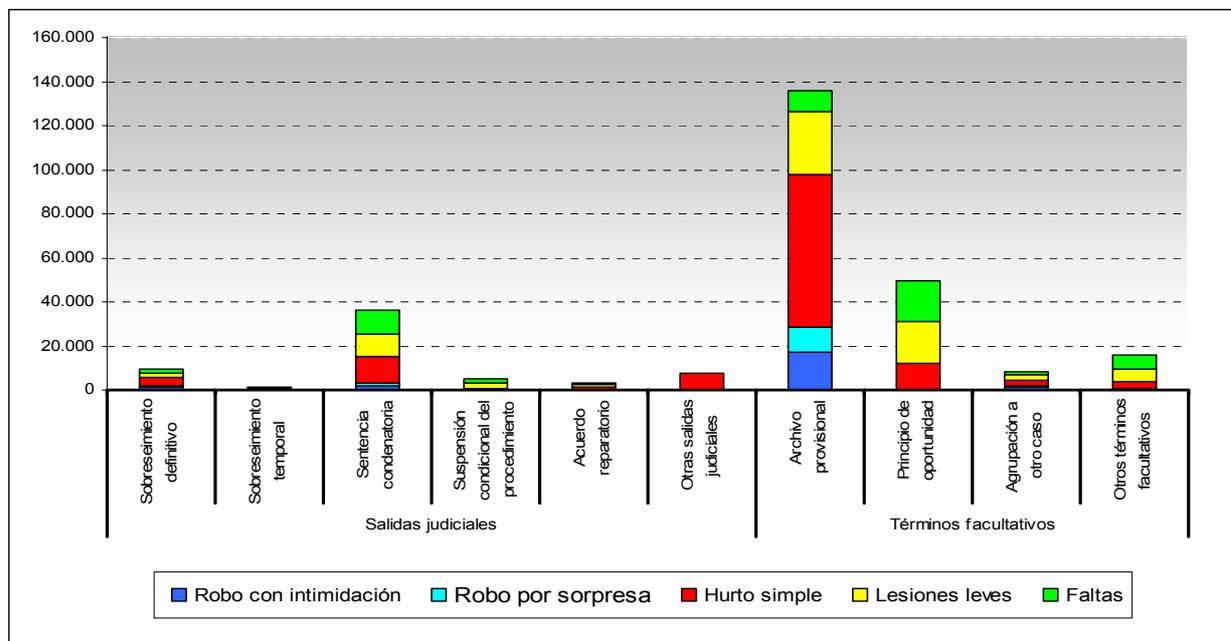
En esta dirección, se ha verificado que una vez recibidos los partes policiales por este tipo de casos, las FR de Santiago suelen derivar las denuncias a sus respectivas unidades de desestimaciones, términos o salidas tempranas –que forman parte de las unidades de gestión administrativa-, las cuales, luego de descartar posibilidades de éxito en la apertura de una investigación que justifique la persecución penal del caso, promueven la aplicación de términos facultativos, especialmente el archivo provisional de los ilícitos menores sin imputados conocidos o identificados.

A manera de ejemplo, en el siguiente gráfico se presentan los porcentajes de resolución judicial y términos facultativos aplicados en cinco tipos de ilícitos menores o no graves a nivel nacional durante 2005. La cifra exacta correspondiente a los archivos provisionales es de 136.065 delitos.

¹³ A manera de ejemplo, en el 2005 la Fiscalía Especializada en Delitos Menores Cuasidelitos y Faltas de la Fiscalía Centro Norte que cubre el centro de la ciudad de Santiago presentó 24.000 registros de personas naturales imputadas identificadas y 10.857 registros de imputados no conocidos, que incluye personas jurídicas. Fuente: Anuario 2005 de la Fiscalía Centro Norte.

¹⁴ El artículo 84° del CPP de Chile estipula “recibida una denuncia, la policía informará inmediatamente y por el medio más expedito al MP. Sin perjuicio de ello, procederá, cuando correspondiere, a realizar las actuaciones previstas en el artículo precedente, respecto de las cuales se aplicará, asimismo, la obligación de información inmediata”. Para los casos de ilícitos menores sin detenidos o presuntos autores identificados, la comunicación a que hace referencia este artículo se ejecuta en el momento de la remisión de los partes policiales en el plazo promedio señalado anteriormente.

RESOLUCION DE CINCO TIPOS DE ÍLCITOS EN CHILE, POR SALIDAS JUDICIALES Y TÉRMINOS FACULTATIVOS A NIVEL NACIONAL EN EL 2005



Fuente: Anuario Estadístico 2005 del MP e información facilitada al CEJA por la Unidad de Cooperación Internacional de la Fiscalía Nacional de Chile. Elaboración propia.

Con relación al archivamiento de los casos, los policías manifestaron que algunas veces reciben disposiciones de los fiscales para investigar los casos de ilícitos menores archivados provisionalmente, tanto individual como colectivamente, lo cual difícilmente trae resultados positivos, constituyendo tales órdenes únicamente actos formales. Este aspecto debería ser evaluado de manera interinstitucional a fin de tomar las mejores decisiones para la solución o culminación de tales ilícitos oportunamente. Debe tenerse en cuenta que la RPP exige aplicar una visión estratégica para la persecución penal eficiente de los delitos.

Finalmente, y a modo de conclusión de esta parte, se colige que la RPP en Santiago ha motivado la estandarización de los primeros procedimientos o diligencias a realizar ante cada tipo penal por común acuerdo de fiscales y policías, principalmente en función a la detención o la no detención de los presuntos autores. Tales procedimientos tendrían más posibilidades de variar o flexibilizarse a las circunstancias presentadas en cada hecho particular, cuando se trata de denuncias con detenidos o por delitos graves, supuestos en que los casos son comunicados con inmediatez a los fiscales de turno por parte de los policías.

En el siguiente gráfico representamos el flujo de procesos que seguirían los casos en función a la existencia de imputados detenidos, uso del modelo de operación para las primeras instrucciones telefónicas, control de detención, plazos y formas usuales de culminación.

**POSIBLE FLUJO DE PROCESOS FRENTE A LOS DELITOS
ATENDIENDO SU GRAVEDAD, EXISTENCIA DE DETENIDOS Y POSIBLE CULMINACIÓN¹⁵**

Delitos y circunstancias por gravedad y detención de presuntos autores (flagrancia)	Uso de los sistemas implementados por las Fiscalías Regionales para a comunicación inmediata entre fiscales y policías	Control de detención	Plazo máximo para la recepción física de Partes Policiales	Plazo máximo para el Control de Detención a cargo del Juez de Garantía	Formas usuales de culminación de los casos
Delitos simples con detenidos mayores de edad (1)	Si, siempre	Si	Menos de 24 horas	24 horas desde el momento de la detención	Salidas judiciales (suspensión condicional, procesos simplificado, abreviado o juicio oral)
Delitos simples con detenidos menores de edad (menores de 18 pero mayores de 14 años)	Si, siempre	Si	Menos de 24 horas (2)	24 horas desde el momento de la detención	Salidas judiciales (procedimiento simplificado o monitorio, juicio inmediato, juicio oral)
Delitos graves con detenido	Si, siempre	Si	Menos de 24 horas	24 horas desde el momento de la detención	Salidas judiciales (juicio oral)
Delitos graves sin detenido	Si, siempre	No	Art. 84° del CPP (3)	-	Investigación preparatoria con miras a la judicialización del caso
Ilícitos menores sin imputados detenidos o identificados	No	No	Art. 84° del CPP (4)	-	Términos facultativos (archivo provisional)

Elaboración propia.

(1) Si bien el artículo 131 del CPP señala que cuando hay detención por flagrancia, la policía deberán informar de ella al MP dentro de un plazo máximo de 12 horas, en Santiago de Chile es usual que los policías coordinen con los fiscales inmediatamente después de efectuada la detención, usando los sistemas implementados por las FR para dichos fines.

(2) Actualmente el plazo legal máximo para el control de detención de los detenidos mayores de 14 pero menores de 18 años de edad es 24 horas. De acuerdo a la Ley N° N 20,084, norma que establece el nuevo sistema de responsabilidad de los adolescentes infractores de la ley penal y que entrará en vigencia el 08 de junio de 2007, dicho plazo se reducirá a 12 horas.

(3) El artículo 84° del CPP dispone que recibida una denuncia, la policía informará inmediatamente al MP. Usualmente, ante los casos graves sin detenidos dicha comunicación es inmediata a través de los sistemas implementados en las Fiscalías para las primeras instrucciones a los policías.

(4) No obstante lo contemplado en el artículo 84° del CPP, cuando se trata de ilícitos menores sin detenidos es usual que el primer contacto se realice con la recepción de los respectivos partes policiales, entre las 24 y 72 horas de recibida la denuncia a nivel policial.

¹⁵ Este gráfico tiene como finalidad mostrar una tendencia general que puede variar en un caso en particular. Ha sido confeccionado en base a entrevistas a los operadores del MP.

4. Los modelos generales de gestión y los sistemas implementados para las primeras instrucciones a los policías

4.1. Los modelos generales de gestión

De las visitas y entrevistas realizadas a las FR Sur, Centro Norte, Oriente y Occidente puede concluirse que, bajo una visión general, los tipos de modelos de operación implementados en Santiago serían dos: 1) el modelo “territorial o clásico” y 2) el modelo “funcional”.

El primer modelo, conocido como “territorial o clásico” se caracteriza por la organización de los fiscales en Fiscalías Locales (FL) distribuidas en toda la jurisdicción o territorio de la FR respectiva. Las FL funcionan a través de grupos de trabajo y de investigación que reciben diversa carga procesal, conforme a criterios de asignación equitativa y racional de las causas. Por lo tanto y sin perjuicio de que algunas FL cuenten con fiscales especializados en determinados delitos, bajo el modelo territorial, la repartición de los casos ingresados no es por tipo delictivo, sino por comunas o zonas que corresponden a cada FL.

El modelo territorial ha sido seguido por la mayoría de FR en Chile con diferentes variantes, según la gradualidad en la vigencia del CPP. De las visitas y entrevistas se concluye que su aplicación resulta particularmente idónea para fiscalías con carga procesal no muy alta y diversa, así como con jurisdicciones amplias que podrían comprender zonas rurales. En Santiago, el modelo territorial ha sido aplicado básicamente en las FR Occidente y Oriente, y en menor grado por las FR Centro Norte y Sur que presentan solo una FL organizada bajo estos criterios, respectivamente.

El modelo “funcional” se caracteriza por seguir criterios de especialización para la organización de unidades y equipos de trabajo, tanto para el desempeño de las funciones jurídicas a cargo de los fiscales y ayudantes de fiscales como para las labores administrativas bajo responsabilidad de personal técnico y administrativo. Se ha verificado que este modelo propendería a separar cada vez más las funciones jurídicas de las de apoyo y a la especialización de los operadores que se desenvuelven en dicha áreas.

El modelo puramente funcional ha sido aplicado excepcionalmente en Chile. En la ciudad de Santiago se verifica en las FR Sur y Centro Norte que a su vez, lo han ejecutado en diferentes versiones o estilos. Puede concluirse que estas fiscalías presentan dos características básicas que habrían facilitado su adopción: 1) alta carga procesal con grupos de delitos frecuentes y 2) jurisdicción no muy extensa o sujeta a un espacio físico básicamente urbano.

A continuación incorporamos un gráfico comparativo de los principales elementos de los modelos de gestión territorial o clásico y funcional.

**MODELOS DE GESTIÓN QUE PODRÍAN ADOPTARSE PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS FISCALÍAS
EN EL MARCO DE LA RPP¹⁶**

Modelo de gestión territorial	Modelo de gestión funcional
Creación de las fiscalías en función a la organización política territorial básica de la jurisdicción (comunales)	Creación de las fiscalías en base a la especialidad por tipos penales o grupos de delitos
Criterios de asignación equitativa y racional de causas a los grupos de trabajo. Los fiscales reciben diversa carga procesal	Criterios de asignación de causas por equipos de trabajo especializados. Los fiscales reciben carga de acuerdo a su especialidad
Presentan unidades de salidas tempranas (unidades de desestimación de causas) a nivel descentralizado	Presentan unidades de salidas tempranas (unidades de desestimación de causas) a nivel centralizado
Cuentan con Unidades de Protección de Víctimas y Testigos a nivel centralizado	Cuentan con Unidades de Protección de Víctimas y Testigos a nivel centralizado
Adecuado para fiscalías con carga procesal no muy alta, diversos delitos y jurisdicciones amplias que pueden presentar zonas rurales	Adecuado para fiscalías con alta carga procesal, grupos de delitos frecuentes y jurisdicción no muy extensa que puede comprender espacios físicos urbanos

Fuente: FR de Santiago. Elaboración propia.

4.2. Los sistemas implementados para las primeras instrucciones a los policías

Hecha la presentación general sobre los diferentes tipos de modelos de gestión adoptados por las FR del MP en Santiago, cabe ahora dedicarnos a los sistemas que ellas han implementado para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías.

Para ello, a continuación se precisan las denominaciones de los modelos para las primeras instrucciones a los policías puestos en marcha en cada FR de Santiago, a partir del 16 de junio de 2005 en que comenzó la RPP en la citada ciudad:

**DENOMINACIONES DE LOS MODELOS DE GESTIÓN PARA LAS PRIMERAS
INSTRUCCIONES A LOS POLICÍAS EN LAS FR DE SANTIAGO**

Fiscalía Regional	Denominación del modelo para las primeras instrucciones a los policías
FRM Sur	Central de Atención Telefónica (CAT)
FRM Centro Norte	Turnos de instrucción
FRM Occidente	Turnos en Fiscalías Locales
FRM Oriente	Call Center y Turnos en Fiscalías Locales

Fuente: FR de Santiago de Chile. Elaboración propia.

Realizaremos el análisis cualitativo de los mencionados modelos de operación considerando los siguientes aspectos que consideramos relevantes:

- a) Relaciones entre fiscales y policías, y percepciones policiales

¹⁶ Este gráfico tiene como finalidad mostrar algunos criterios generales que pueden tenerse en cuenta para optar por un modelo de gestión u otro. Es referencial dado que los modelos pueden variar o combinarse a fin de adaptarse a la realidad que cada región o país presente.

- b) Medios de comunicación utilizados y el personal a cargo de la atención de las llamadas
- c) Horarios y sistemas de turnos
- d) Funcionarios a cargo de dar las primeras instrucciones a los policías; y
- e) Registro de la información, uso estratégico de la tecnología e interconexión con otros sistemas de apoyo.

a) Relaciones entre los fiscales y los policías y percepciones policiales

El hecho de que todas las FR de Santiago hayan involucrado sistemas de turnos para las instrucciones de los fiscales a los policías, ha favorecido las relaciones de coordinación entre ambos operadores, especialmente para las diligencias que deben realizarse frente al delito flagrante, la detención por mandato judicial y las denuncias por delitos complejos, como por ejemplo los homicidios o delitos sexuales.

Sobre este tema, los fiscales y policías entrevistados coincidieron en que, además de los sistemas implementados para las primeras instrucciones, para las adecuadas relaciones de coordinación, fue positivo la designación de enlaces permanentes en diferentes niveles y estamentos de ambas organizaciones desde el comienzo de la RPP, quienes canalizan los problemas identificados en la operatoria frente al delito, así como la recepción de capacitaciones previas conjuntas¹⁷.

Por otra parte, con relación a las percepciones de los policías respecto a las diferentes características de los modelos implementados en cada FR de Santiago para la recepción de llamadas policiales, -salvo determinados aspectos que consideran mejorables y que se abordarán posteriormente-, los policías explicaron que el carácter centralizado y unitario de cada organización policial ha permitido que su operatividad no se vea afectada por tales diferencias, dado que ellos realizan las primeras diligencias frente al delito conforme a las atribuciones que les confiere el CPP, así como los instructivos y manuales diseñados conjuntamente con los fiscales para dicho fin. Sólo ante los casos con detenidos, delitos complejos o por dudas que tuvieran, se comunican vía telefónica con los fiscales de turno designados para darles las primeras instrucciones.

En efecto, de acuerdo al artículo 83 del CPP, la Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile están facultados para realizar determinadas actuaciones frente al delito, sin necesidad de recibir previamente instrucciones de los fiscales, tales como auxiliar a las víctimas, practicar la detención por flagrancia, resguardar el sitio del suceso y recoger los objetos que hubiesen servido para la comisión del hecho investigado.

Asimismo, con relación a las primeras diligencias policiales frente al delito, es preciso indicar que el 14 de noviembre de 2005 se modificó el artículo 87 del CPP de Chile, disponiéndose

¹⁷ Cabe mencionar que en Chile la RPP ha previsto la existencia de un Comité Nacional y Comités Regionales interinstitucionales que coordinan y canalizan las propuestas de solución a los problemas presentados en el proceso de implementación. Por lo general se reúnen mensualmente.

que el MP puede impartir instrucciones generales relativas a la realización de diligencias inmediatas para la investigación de determinados delitos¹⁸. En mérito a esa modificación normativa, el 16 de enero de 2006 el Fiscal Nacional expidió el Oficio N° 51, mediante el cual dictó instrucciones generales para la realización de diligencias policiales inmediatas frente a algunos delitos contra la propiedad¹⁹.

En el Oficio N° 51 se señala que si bien los policías pueden realizar ciertas diligencias en forma autónoma sin instrucción específica de un fiscal, ello no significa que el MP no sea informado “oportunamente” de las diligencias e investigaciones que se están desarrollando. En este sentido, el mencionado Oficio N° 51 dispone que en los casos con detenidos por flagrancia el MP deberá ser informado de la detención “*tan pronto como sea posible*” dentro de las 12 horas de efectuada la detención, de conformidad con el artículo 131 del CPP. Igualmente, dispone que para los casos con detenidos por orden judicial, incluyendo las órdenes judiciales verbales, se deberá dar aviso al MP “*tan pronto sea efectuada la detención*”. Solo se excluyen de las comunicaciones inmediatas entre fiscales y policías los casos sin detenidos y con solo la denuncia, para los cuales se entenderá por cumplida la comunicación oportuna, con la remisión del respectivo parte policial que de cuenta del resultado de las primeras diligencias.

Como se deduce de lo expuesto anteriormente, los sistemas implementados en las FR, tienen como finalidad soportar aquellas primeras coordinaciones que deben realizarse entre policías y fiscales frente al delito, especialmente cuando se registran personas detenidas.

b) Medios de comunicación utilizados y personal que atiende la llamada

Todos los sistemas implementados para las primeras instrucciones en las FR propician una primera comunicación verbal, vía telefónica entre fiscales y policías. Con este propósito las Fiscalías Regional Sur, Centro Norte, Occidente y Oriente cuentan con líneas telefónicas exclusivas para los requerimientos de instrucciones policiales, que reciben las llamadas policiales durante las 24 horas del día, todos los días del año.

Las principales diferencias en estas centrales telefónicas radican en el sistema de derivación de llamadas, las personas que atienden las comunicaciones y los horarios en que los recursos humanos se organizan con este fin.

Respecto a los sistemas de derivación de llamadas y el personal que atienden las comunicaciones, cabe señalar que en algunos casos ésta es automática a los teléfonos celulares asignados a los fiscales de turno. Ello por ejemplo sucede en la Fiscalía Occidente, donde, durante el día, los fiscales de las FL dictan las disposiciones a los policías durante el

¹⁸ Ley N° 20.074, artículo 1° número 8.

¹⁹ Hurto simple, hurto agravado y hurto falta; robo de vehículo motorizado, robo en bienes nacionales de uso público, robo en lugar no habitado y robo por sorpresa; abigeato e infracciones a la Ley N° 17.336 de propiedad intelectual.

cumplimiento de sus funciones cotidianas y en las noches, en sus domicilios, fiscalías o incluso comisarías, de acuerdo a lo acordado al interior de cada FL.

Por su parte, la Fiscalía Oriente cuenta con una central telefónica que durante el día deriva automáticamente las llamadas a los fiscales de turno en las diferentes FL y en las noches es atendida directamente por personal fiscal y administrativo de todas las FL que rota para estos fines en la Fiscalía de Nuñoa.

A diferencia de tales modelos, en la FR Sur el sistema ejecutado comienza con la recepción de la llamada por parte del personal administrativo durante las 24 horas del día, de todos los días de la semana, quien deriva las llamadas a fiscales de turno dedicados exclusivamente a las instrucciones a los policías durante el día y la noche, ubicados en la FL de San Miguel. El sistema ejecutado en la Fiscalía Sur les permite identificar y devolver la llamada que no puede ser atendida inmediatamente por el personal administrativo o el fiscal.

En la Fiscalía Centro Norte las llamadas son atendidas directamente por los fiscales de turno, durante las 24 horas del día de todos los días de la semana, quienes asumen tales funciones de manera exclusiva.

Con respecto a la demora en la derivación de las llamadas policiales en los modelos que involucran personal administrativo para la recepción, se ha constatado que todos cumplen tiempos razonables de derivación, destacando los sistemas de espera que presenta el sistema CAT de la Fiscalía Sur, a través del cual el fiscal de turno y los asistentes administrativos puede visualizar el número del policía que llamó y devolverle la llamada a la brevedad posible si es que no pudieron contestarla.

c) Horarios y sistemas de turnos

Sobre este punto, un primer aspecto que llama la atención es la relación que existiría entre los modelos generales de gestión y los niveles de centralización o descentralización para la organización de los turnos de los fiscales y del personal administrativo.

Mientras que las FR Sur y Centro Norte, que operan bajo modelos funcionales, han desarrollado sistemas centralizados y estandarizados para la rotación de todos sus fiscales locales, con excepción de los que laboran en sus únicas fiscalías lejanas que operan bajo el modelo territorial; la Fiscalía Oriente y en mayor medida la Occidente, han delegado o descentralizado la organización de los sistemas de turnos a sus respectivas FL. Como se ha mencionado, en la Fiscalía Oriente, se observan dos tipos de turnos: uno centralizado nocturno que involucra a todos los fiscales de las FL y uno diurno que ocupa a los fiscales de acuerdo a sistemas de rotación establecidos en cada FL.

También llama la atención que cada modelo de operación involucra diferentes número de fiscales en los turnos de instrucción. Mientras que en la Fiscalía Sur participan diariamente dos fiscales a tiempo completo, en bloques de 12 horas y cuenta con personal administrativo para las labores de apoyo y de registro electrónico durante tales turnos; en la Fiscalía Centro Norte

los turnos de instrucción se componen de tres fiscales en el horario diurno y tres fiscales en el horario nocturno, en bloques de 12 horas cada uno. En el caso de la Fiscalía Oriente, el Call Center nocturno es atendido por un fiscal y un personal administrativo denominado “agente call center”. Por su parte, en la Fiscalía Occidente los policías se comunican directamente con los fiscales de turno de las respectivas FL con las que trabajan. En esta última, las primeras diligencias policiales frente al delito se ejecutan siguiendo el “Manual Práctico” que la FR ha formulado conjuntamente con Carabineros para dichos fines.

Asimismo, se ha verificado que todos los modelos de gestión que involucran fiscales y personal administrativo dedicados exclusivamente a la atención centralizada de las llamadas policiales (Centro Norte, Sur y el Call Center nocturno de la Fiscalía Oriente) han incluido como práctica dar un día de descanso al personal que cumple estas funciones durante las noches, a efectos de reducir el desgaste físico de los recursos humanos que involucran.

Si bien los funcionarios del MP encuentran que los sistemas de turnos para las primeras instrucciones a los policías son positivos porque les permite un primer contacto directo con los policías que tienen conocimiento inmediato de diversos hechos delictivos, -especialmente para aquellos que laboran en las Fiscalías Centro Norte y Sur que operan bajo un modelo de especialización-, los fiscales también han señalado sentirse agotados por el desgaste que origina su participación periódica en los turnos nocturnos de instrucción.

Lógicamente, no obstante que el promedio de fiscales adjuntos con que cuentan las FR de Santiago es aproximadamente de 69 por cada Fiscalía Regional, en la práctica, en los turnos de instrucción centralizados (FR Sur, Centro Norte y el Call Center nocturno de Oriente) participan periódicamente cerca de 55 fiscales por cada fiscalía regional, en bloques de uno, dos o tres fiscales por cada turno, lo que determina cada cuánto tiempo deben cumplir este tipo de tareas en horario diurno o nocturno. La reducción de los fiscales en los turnos centralizados se ve influenciada, entre otros aspectos, porque en algunas FR los fiscales jefes ni los fiscales que laboran en FL lejanas (en la Fiscalía Sur la Fiscalía Local Puente Alto; y en la Fiscalía Regional Centro Norte la Fiscalía Local Colina) participan en estos turnos²⁰.

Esta coyuntura de limitaciones en los recursos humanos, especialmente, fiscales disponibles para los turnos diurnos y nocturnos de instrucción a los policías se agudiza si se tiene en cuenta que además de participar en tales sistemas, también deben intervenir en los turnos para las audiencias de control de detención en algunos casos, y en otros para asistir al sitio del suceso o en turnos a nivel de las FL para las instrucciones a las policías de sus respectivas comunas.

A nuestro juicio dicha situación exige que las FR de Santiago y de Chile en general, capitalicen sus propias experiencias, buenas y menos provechosas, sino que sobre todo repliquen las buenas prácticas de otras FR que puedan adaptarse a sus realidades locales²¹. Esta necesidad se

²⁰ En el caso de la Fiscalía Regional Centro Norte los fiscales de la Fiscalía Local de La Colina participan sólo en el turno nocturno.

²¹ Por ejemplo, un estudio realizado por el MP de Chile en julio de 2002, con relación a los sistemas de turnos señaló que “los días lunes parecen no ser los más indicados para entregar los turnos dado que son intensos en materias de audiencias” y que “las fiscalías que han implementado turnos diarios de 24 horas son las que se

justifica aún más si se tiene en cuenta que, en mayor o menor medida, todas las FR vienen comprometiendo recursos humanos y logísticos en los modelos de gestión para las primeras instrucciones a los policías, a través de los sistemas de turnos, aspectos que deben ser desarrollados y evaluados bajo criterios de eficiencia y eficacia.

d) Personal a cargo de dar las primeras instrucciones a los policías

Otro aspecto que difiere en cada sistema implementado para las primeras instrucciones a los policías en Santiago, es el tipo de personal a cargo de darles las instrucciones ante cada caso.

Mientras que en la Fiscalía Centro Norte, Occidente y los turnos locales de la Fiscalía Oriente, el primero en atender la llamada y de instruir a los policías es exclusivamente el fiscal de turno, ya sea a través de una central telefónica directa como en Centro Norte o mediante los teléfonos celulares asignados a las FL en Oriente y Occidente; el sistema CAT de la Fiscalía Sur y el Call Center nocturno de la Fiscalía Oriente funcionan en base a un primer contacto policial con personal administrativo.

En la Fiscalía Sur este primer contacto es estrictamente para fines de registro electrónico de la llamada; en la Fiscalía Oriente, además del registro electrónico, los asistentes administrativos pueden orientar a los policías sobre las diligencias que deben practicar frente al delito.

En la Fiscalía Oriente se ha verificado que el otorgamiento de facultades a los asistentes administrativos para dictar las primeras instrucciones a los policías tiene un resultado efectivo parcial, dado que usualmente los policías solicitan comunicarse directamente con el fiscal de turno, ello posiblemente por cuestiones de poco tiempo y de responsabilidad respecto a las disposiciones dictadas. En este componente del modelo se ha identificado que existen casos ante los cuales se duplican las funciones.

e) Registro de la información, uso estratégico de la tecnología e interconexión con otros sistemas de gestión y apoyo

Un aspecto que presenta notorias diferencias entre los modelos de gestión para las primeras instrucciones en las FR es el nivel de registro y sistematización de la información que el MP recibe a través de las llamadas policiales.

A nuestro juicio, la eficacia de los actos de investigación que se practican inmediatamente ante cada caso depende fundamentalmente de las decisiones que el fiscal adopte frente a ellos y de las habilidades y conocimientos técnicos de los policías en el cumplimiento de tales medidas y las de iniciativa propia que le otorga el CPP.

aprecian con mayores niveles de cansancio en sus fiscales”. MP, Evaluación del Trabajo de los Fiscales Adjuntos del MP, en Boletín de Jurisprudencia N° 11, julio de 2002.

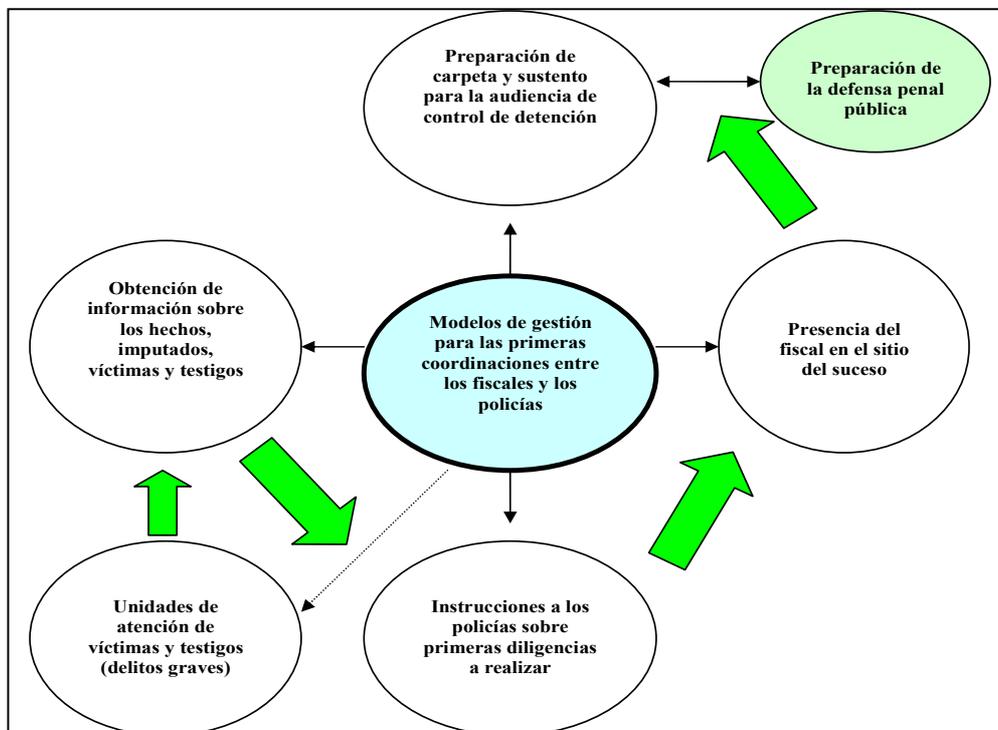
Sin embargo, consideramos que sería importante que los modelos cuenten con sistemas de registro, organización y sistematización de información homogénea mínima, recibida a través de las llamadas policiales. Estas medidas se justifican en primer lugar, en que actualmente las FR reciben a diario estas informaciones, por lo que su organización y registro sólo constituiría un esfuerzo adicional en el desarrollo de los sistemas ya implementados.

En segundo lugar, el registro, organización y la sistematización de la información concerniente a las llamadas policiales contribuiría a la evaluación y perfeccionamiento de los modelos implementados, particularmente la evaluación objetiva de los recursos humanos que las FR vienen invirtiendo en ellos. En efecto, los fiscales dedican un tiempo significativo de sus horas de trabajo en participar en los mencionados turnos para las instrucciones a los policías, razón por la cual sería pertinente evaluar su desempeño en el cumplimiento de dichas funciones.

En tercer lugar, consideramos que el registro y la organización de la información policial y de las instrucciones dictadas por los fiscales frente al delito inmediato y la criminalidad, podrían contribuir a la toma de decisiones oportunas en los niveles superiores del MP, las FR y las organizaciones policiales, tanto desde en un enfoque de justicia penal como para aportar estratégicamente en materia de seguridad ciudadana.

A continuación se presenta un gráfico que refleja la importancia y relevancia de las primeras coordinaciones entre los fiscales y los policías con relación a la judicialización de los casos.

PRINCIPALES ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LAS PRIMERAS COORDINACIONES ENTRE LOS FISCALES Y LOS POLICÍAS



Fuente: FR de Santiago. Elaboración propia.

Como es lógico, sería óptimo que los sistemas de acopio y de registro mencionados anteriormente se realicen por medios electrónicos, es decir, mediante el uso estratégico de la tecnología con que cuentan las FR y las organizaciones policiales, lo cual permitiría contar con sistemas integrados de la información generada.

En este marco de la importancia del registro de la información y el uso estratégico de la tecnología, destaca el Sistema CAT de la Fiscalía Sur que contiene un sistema electrónico exclusivo para las llamadas policiales que comprende una primera fase únicamente de registro a cargo de personal administrativo y una segunda, para las instrucciones a cargo de personal fiscal. Este sistema permite el registro electrónico de todas las llamadas y de cada una de las instrucciones dispuesta en un caso, así como del tiempo de demora en la atención de la comunicación policial y la devolución inmediata de las mismas, entre otros aspectos.

También destaca la Fiscalía Centro Norte que si bien no cuenta con un notable desarrollo para el registro electrónico de las llamadas policiales y su contenido, ha diseñado bitácoras especiales que obligatoriamente forman parte de la carpeta física para el control de detención. Con este fin, al igual que las otras FR de Santiago, cuenta con un sistema de interconexión interinstitucional con el Poder Judicial y con el Sistema Informático de Automatización Policial (AUPOL) de Carabineros de Chile, que le permite recibir y remitir información con celeridad, especialmente para el control de detención de las personas detenidas.

Por su parte, los dos sistemas de turno generados por la Fiscalía Oriente (turno local diurno y centralizado nocturno) también consiguen atender los requerimientos policiales de instrucción; sin embargo, presentan dificultades en cuanto a la complementariedad de ambos sistemas, puesto que, como se ha mencionado, en algunos casos los policías omiten comunicarse a través de la central telefónica establecida para el horario nocturno y llaman directamente a los fiscales de turno local, afectando de esta manera el registro centralizado que se espera tener durante las noches, que de por sí resulta parcial puesto que no comprende las llamadas en horario diurno atendidas por los fiscales de turno en las FL.

La Fiscalía Occidente no presenta un sistema de registro electrónico ni manual de las llamadas policiales a nivel centralizado. Las primeras coordinaciones frente al delito se sustentan en la confianza entre los fiscales de las FL y los policías de sus respectivas jurisdicciones. Esta FR sólo registra electrónicamente la lista de detenidos que pasarán a las audiencias de control de detención, información que será requerida oportunamente por vía electrónica por los Juzgados de Garantía correspondientes.

Finalmente, cabe hacer mención especial a la importancia de que los modelos de gestión para las primeras instrucciones a los policías cuenten con sistemas de interconexión o acceso electrónico internos y externos. Entre éstos se encuentran por ejemplo, acceso con Servicio de Registro Civil e Identificación, interconexión con el Poder Judicial o tribunales, con Carabineros (AUPOL), con Policía de Investigaciones, entre otras instituciones.

A continuación, presentamos el detalle de la información antes mencionada a través de un gráfico comparativo del estado de cada punto en cada FR en Santiago.

INFORMACION DETALLADA DE LOS MODELOS IMPLEMENTADOS EN LAS FISCALIAS REGIONALES DE SANTIAGO DE CHILE PARA LAS PRIMERAS INSTRUCCIONES FRENTE AL DELITO

Modelos de gestión para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías, implementados en las Fiscalías Regionales de Santiago de Chile	FRM Sur	FRM Centro Norte	FRM Occidente	FRM	Oriente
Denominación	CAT	Turnos de instrucción	Turnos Fiscalías Locales	Call Center nocturno	Turnos Fiscalías Locales
Medio de comunicación utilizado					
Líneas telefónicas fijas exclusivas para policías	x	x	x	x	
Derivación a los celulares de los fiscales		x	x	x	x
Horarios y cobertura					
Recepción de llamadas 24 horas	x	x	x		x
Recepción de llamadas en horario parcial (noches)				x	
Recepción de las llamadas					
El primero en atender la llamada es necesariamente el fiscal		x	x		x
La llamada es o puede ser contestada por personal administrativo	x			x	
La llamada es derivada por personal administrativo al fiscal de turno	x			x	
El fiscal se dedica exclusivamente a la atención de las llamadas policiales en un ambiente especial para estos fines	x	x		x	
El fiscal recibe la llamada durante su horario normal de trabajo			x		x
Instrucciones a los policías					
Instrucción al policía está exclusivamente a cargo del fiscal	x	x	x		x
Instrucción puede ser dada por personal administrativo				x	
Cuenta con personal administrativo para labores de apoyo en el turno	x			x	
Uso de manuales o guías físicas o electrónicas específicas para las instrucciones a los policías					
Cuenta con un manual o guía diseñado especialmente para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías	x	x	x	x	x
Registro electrónico					
Registro electrónico detallado de todas las llamadas	x				
Registro electrónico detallado sólo de llamadas por detenciones		x		x	
No cuenta con sistema de registro electrónico sobre llamadas policiales			x		x
* Registro de ingreso de llamada (folio)	x	B (*)		x	
* Delito	x	B		x	
* Fiscal	x	B			
* Policía	x	B		x	
* Día de la llamada	x	x		x	
* Hora de llamada	x	x		x	
* Instrucciones de los fiscales en cada caso	x	x		x	
* Registro de casos que pasarán a Control de detención	x	x	x	x	
* Información detallada de acciones realizadas por los policías	x			x	
* Información detallada de circunstancias en que se habría cometido el delito y la detención	x	B			
* Información sobre las víctimas	x	B			
* Otras informaciones complementarias	x	x			
Registro manual de información		x	x	x	x
Presencia de fiscales en el sitio del suceso					
Fiscal que contesta la llamada es responsable de acudir al sitio del suceso		x	x		x
Otros fiscales son responsables de acudir al sitio del suceso	x			x	
Los fiscales usualmente van al sitio del suceso			x		x
Interconexión electrónica (**)					
Interconexión con unidad a cargo de la preparación de carpetas para el control de detención	x	x			
Interconexión con la unidad a cargo de recepción y conservación de las especies incautadas (cadena de custodia)					
Interconexión con Servicio de Registro Civil e Identificación	x	x		x	
Interconexión con Poder Judicial	x	x		x	
Interconexión con Carabineros (Aupol)	x	x		x	
Interconexión con Policía de Investigaciones					
Interconexión con el Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF)	x	x		x	

Fuente: Visitas realizadas a las FR de la Región Metropolitana. Elaboración propia.

(*) Se hace referencia a las bitácoras físicas, para los casos con detenidos y sin detenidos, utilizadas en la Fiscalía Regional Centro Norte.

(**) Específicamente se hace referencia a la interconexión de los sistemas implementados para las primeras instrucciones a los policías con los sistemas de apoyo detallados. Cabe señalar que todas las Fiscalías Regionales de Santiago cuentan con acceso al sistema Aupol de Carabineros, interconexión con el Poder Judicial y acceso al Servicio de Registro Civil e Identificación, que les permite recibir, recoger y remitir determinada información útil para sus respectivas funciones.

iv. Conclusiones y sugerencias

Conclusiones

1. El contexto en que comenzó la implementación de la RPP en Chile estuvo determinado por la existencia de organizaciones policiales tradicionalmente fuertes, que estuvieron a cargo de toda la actividad investigativa del delito en el modelo inquisitivo, bajo el cual establecieron relaciones formales y distantes con los jueces de instrucción y con los demás operadores del sistema de justicia criminal.

1. La definición de los roles y los ámbitos funcionales de fiscales y policías en la investigación del delito con motivo de la RPP en Santiago de Chile, ha sido un tema deslindado a través de la experiencia y el ejercicio empírico de ambos operadores en la aplicación del nuevo modelo procesal penal, a partir de una visión de alianza estratégica mutua.

2. La RPP ha generado niveles de acercamiento y confianza entre los fiscales y los policías en Santiago de Chile. A este fenómeno habrían contribuido los sistemas implementados en las FR para las primeras coordinaciones entre ambos operadores, la capacitación conjunta recibida antes de la implementación de la citada reforma, así como la designación de enlaces permanentes en ambas organizaciones para canalizar los problemas presentados a nivel operativo. La confianza ciudadana en Carabineros de Chile y en la Policía de Investigaciones también habría sido un factor influyente en las relaciones desarrolladas entre los fiscales y los policías.

3. En cuanto a la desformalización de las relaciones entre los fiscales y policías en Santiago, se ha verificado que al menos en lo concerniente a las primeras coordinaciones para enfrentar el delito, estas relaciones se habrían desburocratizado, puesto que se desarrollan de manera verbal y fluida, a través de vías telefónicas directas y exclusivas para dichos fines.

4. Todos los sistemas implementados por las FR de Santiago para las primeras instrucciones a los policías han terminado privilegiando los casos con presuntos autores detenidos y las denuncias por delitos complejos o de grave connotación social, como objetivo central de las primeras coordinaciones entre los policías y fiscales.

5. La RPP en Santiago de Chile ha motivado la estandarización de algunos primeros procedimientos o diligencias a realizar por parte de los fiscales y policías ante cada tipo penal, por común acuerdo entre ellos. Esta estandarización habría obedecido principalmente al volumen y tipos de casos recibidos, atendiendo a la detención por flagrancia o la no detención de los presuntos autores.

6. En Santiago de Chile, en el año 2005, sólo los delitos de connotación social originaron una tasa de detenciones policiales de 812,6 cada 100 mil habitantes (52,476 personas detenidas). Con relación a ello, la política de priorizar los casos con presuntos autores detenidos junto con las denuncias por delitos complejos o de grave connotación social como demanda fundamental de los sistemas de gestión para las primeras instrucciones a los policías implementados por el MP ha facilitado la interacción de los fiscales y policías para brindar, conjuntamente, una

respuesta coherente frente a tales circunstancias en la ciudad de Santiago. Asimismo, comunicación inmediata entre policías y fiscales respecto a los casos mencionados es fundamental para la decisión de los fiscales de asistir al sitio del suceso cuando se trata de delitos graves.

7. En el ámbito de la gestión, el fijar como objetivo central de las primeras coordinaciones entre los fiscales y policías, los casos con detenidos y aquellos por delitos complejos o de grave connotación social encaja perfectamente con el flujo de procesos y procedimientos que el nuevo modelo procesal penal contempla para las denuncias por este tipo de denuncias, específicamente la audiencia del control de detención. En este sentido, la coordinación entre los policías y fiscales se complementa con aquella que relacionan a los fiscales, el Poder Judicial y la defensa penal para el desarrollo de la primera audiencia judicial. Asimismo, en materia de gestión, las primeras coordinaciones entre los policías y fiscales permite que las unidades de atención de víctimas y testigos operen con inmediatez frente a determinados delitos graves.

8. Los modelos de gestión para las primeras instrucciones a los policías implementados en las FR de Santiago no tienen como objetivo central la comunicación inmediata entre fiscales y policías por denuncias de delitos sin detenidos o que no tengan relevancia penal o social.

9. Frente a los casos sin detenidos o sin relevancia penal o social, los policías operan de acuerdo a las funciones y atribuciones que les confiere el CPP, los instructivos generales expedidos por la Fiscalía Nacional, los manuales o guías elaborados conjuntamente con el MP y sus propios manuales de procedimientos institucionales. Es facultativo que por estos casos llamen a los fiscales de turno.

10. La mayoría de los casos sin detenidos o sin relevancia penal o social en Santiago de Chile corresponden a ilícitos menores, en los cuales no está identificado el autor. Este grupo representa un alto porcentaje de la carga recibida por el MP y son puestos en su conocimiento a través de la recepción física de los respectivos partes policiales.

11. Si bien el artículo 84 del CPP de Chile estipula que recibida una denuncia, la policía informará “inmediatamente” y por el medio más expedito al MP, para los casos de ilícitos menores sin detenidos o presuntos autores identificados, en la práctica, la comunicación a que hace referencia este artículo se ejecuta con la recepción de los respectivos partes policiales, entre las 24 y 72 horas de recibida la denuncia a nivel policial. Para ello opera la segunda parte del citado artículo 84, que contempla atribuciones policiales para realizar algunas primeras diligencias frente al delito, así como el Oficio N° 51 de la Fiscalía Nacional que señala que en el caso de diligencias inmediatas sin detenidos y sólo contarse con una denuncia por determinados delitos contra el patrimonio, la comunicación oportuna se cumple con la remisión del parte policial.

12. En las FR de Santiago, las denuncias que no involucran detenidos, ni delitos graves - especialmente los ilícitos menores sin imputados conocidos- también se canalizan por vías preestablecidas por el nuevo CPP. Usualmente, estas denuncias se derivan a las unidades de

desistimiento, las que luego de evaluar que no existen posibilidades de éxito en su persecución penal, promueven la aplicación de términos facultativos inmediatos.

13. Las FR de Santiago presentan diferentes modelos de gestión. Las Fiscalías Centro Norte y Sur presentan un modelo básicamente “funcional” y las Fiscalías Oriente y Occidente modelos de tendencia “territorial”.

14. Las FR de Santiago han implementado diferentes modelos de gestión para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías frente al delito. Las denominaciones de los modelos para las primeras instrucciones en las FR son “Sistema CAT” (Fiscalía Sur), “Turnos de instrucción” (Fiscalía Centro Norte), “Call Center y turnos locales de instrucción” (Fiscalía Oriente) y “Turnos locales” (Fiscalía Occidente). Todos estos modelos cumplen con su función especial que es facilitar la comunicación inmediata entre ambos operadores para la realización de las primeras diligencias frente al delito.

15. Los modelos de gestión para las primeras instrucciones de los fiscales a los policías implementados en Santiago guardan relación con los modelos generales de gestión adoptados en cada una de ellas. Los aspectos en que tales sistemas se diferencian son: i) horarios y turnos del personal que participa en ellos, ii) la centralización para la recepción de las llamadas policiales y la dedicación exclusiva del personal a las tareas de coordinación con policías, iii) la incorporación de personal administrativo para las labores administrativas, así como para dictar las primeras instrucciones a los policías y, iv) el registro de la información obtenida, el uso estratégico de la tecnología y la interconexión con otros sistemas.

16. Para los policías de Santiago de Chile, el carácter centralizado y unitario de sus respectivas organizaciones policiales ha conllevado que su trabajo operativo no se vea afectado por las diferencias en los modelos generales y específicos ejecutados en las FR para las primeras coordinaciones con los fiscales frente al delito.

17. La formulación de manuales físicos o electrónicos para fijar criterios de actuación de los fiscales ante los casos que motivan las primeras llamadas policiales y que incorporan la detención o la comisión de delitos graves o de connotación social para diferenciar los procedimientos que deben realizarse, es una práctica positiva. La existencia de estos manuales se ha verificado en todas las FR de Santiago: Sur, Centro Norte, Oriente y Occidente.

18. La incorporación de personal administrativo para las labores de registro y apoyo que los fiscales requieren durante los turnos de instrucción aporta a su adecuado desarrollo, especialmente cuando los sistemas reciben llamadas policiales por la detención de presuntos autores de delitos o por delitos complejos en un mismo momento o urge efectuar múltiples coordinaciones internas o externas. Estas prácticas son seguidas por las FR Sur y Oriente.

19. El involucramiento de personal administrativo para dictar las primeras instrucciones a los policías frente al delito es una práctica que puede generar duplicidad de funciones y mal aprovechamiento del poco tiempo que muchas veces cuentan los policías para efectuar las primeras coordinaciones con el MP. Esta práctica ha sido detectada en el Call Center nocturno de la Fiscalía Oriente.

20. La participación de los fiscales en los sistemas de turnos para las primeras coordinaciones con los policías, las visitas al sitio del suceso y las audiencias de control de detención irroga un porcentaje significativo de las horas de trabajo de los fiscales, así como su desgaste físico, aspectos a los que se une el día de descanso que se les otorga por su participación presencial en los turnos nocturnos. Este último aspecto se ha identificado como una buena práctica en las FR Sur, Centro Norte y Oriente.

21. El registro cuantitativo y cualitativo de diversa información obtenida mediante las llamadas policiales y las decisiones adoptadas en torno a ellas por parte de los fiscales no es una práctica en todas las FR de Santiago. El registro electrónico de la mencionada información presenta un mayor desarrollo en las Fiscalía Sur, luego en la Fiscalía Oriente y después en la Fiscalía Centro Norte. La Fiscalía Occidente no registra la información relativa a las primeras instrucciones a los policías; básicamente las primeras diligencias policiales frente al delito en su jurisdicción se ejecutan siguiendo el Manual que dicha FR ha formulado conjuntamente con Carabineros para dichos fines. Sobre el particular, la Fiscalía Oriente sólo registra electrónicamente la lista de detenidos que pasarán al control de detención.

22. Los modelos de gestión para las primeras instrucciones a los policías se relacionan con las siguientes áreas de las fiscalías: i) turnos para la presencia de los fiscales en el sitio del suceso, ii) unidad a cargo de la preparación de las carpetas para el control de detención y, iii) las unidades de atención de víctimas y testigos de delitos cuando se enfrentan casos muy graves que ameriten una actuación inmediata.

23. Es necesario que los sistemas de gestión del MP para las primeras instrucciones a los policías cuenten con sistemas de interconexión internos y externos, tales como el Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF), interconexión con los tribunales penales (Juzgados de Garantía), con Carabineros de Chile y acceso al Registro de Identificación y Estado Civil. Los modelos de gestión de las FR de Santiago cuentan con tales enlaces.

24. Es necesario que las FR de Santiago repliquen aquellas buenas prácticas internas de sus FL y las implementadas en otras FR en cuanto a los modelos de gestión implementados para las primeras instrucciones a los policías.

Sugerencias

1. A la Fiscalía Nacional de Chile se le sugiere fijar criterios mínimos para la evaluación del desempeño y desarrollo de los modelos de gestión implementados en las Fiscalías Regionales para las primeras coordinaciones con los policías, considerando la eficacia y eficiencia en dichas coordinaciones, la inversión de los recursos humanos y el registro de información básica.

2. Se sugiere que la Fiscalía Regional Oriente compatibilice los diferentes sistemas de turnos que ha implementado a nivel centralizado y descentralizado en sus fiscalías locales, a fin de evitar duplicidad de funciones y uso de diferentes criterios por parte de los operadores que laboran en ellos. Igualmente, se le sugiere eliminar el otorgamiento de facultades al personal

administrativo para dictar las primeras instrucciones a los fiscales. También se le sugiere que disponga el registro de información relacionada con las llamadas policiales y las disposiciones o actuaciones de los fiscales frente a ellas. También se le sugiere que coordine con las unidades policiales para establecer sistemas de interconexión mutuos.

3. A la Fiscalía Regional Sur se le sugiere continuar desarrollando su modelo vigente, enfatizando la obligatoriedad del registro electrónico de la información por parte de los fiscales y el personal administrativo en los campos predeterminados a nivel usuario para dichos fines. Se le sugiere asimismo desarrollar estrategias con los policías a partir del registro de la información con que cuenta en su base de datos.

4. A la Fiscalía Regional Centro Norte se le sugiere evaluar las posibilidades de involucrar personal administrativo para las labores de apoyo que requieren los fiscales durante los turnos de instrucción, con el objetivo de reducir el personal fiscal dedicado a tales labores. También, formular una base de datos para el registro electrónico de la información relacionada con las llamadas policiales.

5. A la Fiscalía Regional Occidente se le sugiere supervisar los diferentes modelos de gestión implementados para las primeras instrucciones a los policías en sus fiscalías locales y establecer criterios de evaluación uniformes sobre su desarrollo, así como fijar criterios mínimos de registro de la información obtenida mediante las primeras coordinaciones con las organizaciones policiales y las disposiciones de los fiscales.

Anexo N° 1:
**ANÁLISIS DESCRIPTIVO POR LOS MODELOS DE GESTIÓN DE LOS CENTROS
DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS REGIONALES DE LA REGIÓN
METROPOLITANA PARA LAS PRIMERAS COORDINACIONES CON LOS
POLICÍAS**

A. Fiscalía Regional Metropolitana Sur

A.1. Elementos de contexto:

Modelo operacional: Funcional²².

Territorialidad: Comprende 5 fiscalías locales distribuidas en toda su jurisdicción²³.

Recursos humanos con que cuenta: 1 Fiscal Regional, 60 Fiscales Adjuntos, 5 directivos, 57 profesionales, 43 técnicos, 80 administrativos y 29 auxiliares. Total: 276 personas²⁴.

Comunas que conforman la jurisdicción: 12 comunas²⁵.

Población: 1.57 millones habitantes²⁶. Presenta alta densidad poblacional.

Unidades de Carabineros en la jurisdicción: 25 unidades policiales de Carabineros²⁷

Unidades de la Policía de Investigaciones con las que coordina: 8 unidades.

Carga ingresada y mayor porcentaje por tipo de delito: Del 16 de junio al 31 de diciembre de 2005 se recibieron 38,764 causas, cuya distribución por los delitos más denunciados fue la siguiente: robos no violentos (16.9%), robos (15.6%), faltas y simples delitos (14.0%) y lesiones (12.8%)²⁸.

²² La reforma procesal penal en Chile opera básicamente a través de dos tipos de modelos de gestión: el primero, denominado “funcional” que se caracteriza por seguir criterios de especialidad para la organización de las unidades y de los equipos de trabajo en función de grupos delictivos determinados y, el segundo modelo conocido como “territorial o clásico”, caracterizado por la organización de las fiscalías y de los equipos para la investigación y persecución penal a partir de las comunas o localidades que conforman la jurisdicción. En Chile ambos modelos varían en cada Fiscalía Regional pero en general, la implementación de ambos modelos ha incorporado la diferenciación de las funciones jurídicas a cargo de los fiscales, de las labores de apoyo concentradas en personal administrativo, observándose que la centralización de estas últimas funciones guarda relación con la adopción del modelo matriz, funcional o territorial. Bajo este esquema general, la Fiscalía Regional Sur sigue un modelo funcional con las siguientes especialidades: Delitos generales, Delitos antinarcóticos, Delitos robos con fuerza y Delitos sexuales y violentos, unidades a las que se suma la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos, una Unidad de Análisis y una Unidad de Servicios de Apoyo Centralizados.

²³ Edificio Copper: Fiscalía Regional y Fiscalías de Delitos Generales: Robos con Fuerza; Delitos Violentos y Sexuales. Edificio Pirámide: Unidad de Víctimas y Testigos y Fiscalía Antinarcóticos y Crimen Organizado. Edificio Puente Alto: Fiscalía de Puente Alto.

²⁴ Incluye todas las Fiscalías Locales.

²⁵ San Miguel, San Joaquín, San Ramón, La Granja, La Pintana, El Bosque, Pedro Aguirre Cerda, La Cisterna, Lo Espejo, Puente Alto, Pirque y San José de Maipo.

²⁶ INE, Censo de población, 2002.

²⁷ Incluye Comisarías, Subcomisarías, Tenencias y Retenes de Carabineros de Chile.

²⁸ Fuente: Anuario Estadístico del Ministerio Público – 2005. Los “robos no violentos” comprenden los cometidos en bienes nacionales de uso público, en lugar habitado o destinado a habitación o en lugar no habitado. La agrupación “robos” comprende los robos con intimidación, los robos por sorpresa, con retención de víctimas o

Origen de las causas recibidas: Carabineros (90.2%), Fiscalía (3.5%), Policía de Investigaciones (3.0%), otros (3.3%)²⁹.

Otras referencias: De las 12 comunas con mayor índice de victimización en la Región Metropolitana 11 pertenecen a la jurisdicción de esta Fiscalía Regional. Otro estudio señala que de las 12 poblaciones con mayor peligrosidad 7 se ubican en la jurisdicción de la Fiscalía Sur³⁰.

A.2. Descripción del modelo:

Denominación: “Sistema CAT (Centro de Atención Telefónica)”

Objetivo y características principales

El modelo tiene como finalidad que los policías (Carabineros y Policía de Investigaciones) reciban instrucciones de los fiscales para la investigación del delito las 24 horas del día, los 365 días al año. El sistema consiste en un centro de llamadas (Call Center) exclusivo para las organizaciones policiales (número único) con servicio de 24 horas, medible por medio de un sistema ACD (Automatic Call Distribution). El modelo opera sobre la plataforma de un registro electrónico.

A ello se suma una aplicación informática (CAT) donde se registran las principales variables asociadas a los procedimientos policiales en dos niveles: primero, a nivel de información básica registrada por los Asistentes CAT, quienes reciben las llamadas (personal administrativo previamente capacitado) y luego, en un segundo nivel, información sobre las instrucciones brindadas por el fiscal de turno. El modelo se ejecuta en base a turnos del personal fiscal y administrativo y está creado fundamentalmente para dar orientaciones a las policías ante detenciones en estado de flagrancia y casos complejos.

Procedimientos

- a) Dado un hecho delictual, los policías llaman a la central telefónica CAT. Los policías tienen la atribución de elegir porque asuntos llaman, de acuerdo a coordinaciones previamente realizadas. Como se ha referido anteriormente siempre llaman por flagrancia y casos complejos; en menor medida ante ilícitos menores o por casos sin imputado conocido.
- b) La llamada es atendida por un asistente CAT (personal administrativo), quien procede a registrar los siguientes datos:
 - Datos del policía
 - Datos del delito
 - De la víctima

lesiones graves, con violación o con violencia. Las faltas no incluyen las lesiones leves que se ubican en el grupo “lesiones” que comprende aquellas graves, graves gravísimas, menos graves y leves.

²⁹ Fuente: Idem.

- Del imputado
- Lugar de los hechos

Este ingreso genera un folio o número de identificación de la llamada (registro).

- c) El asistente CAT deriva la llamada al fiscal de turno quien procede a dar instrucciones a las policías, las cuales también son registradas en el mismo sistema por parte del fiscal. Las instrucciones varían de caso a caso pero por lo general se encomiendan las siguientes:
- Acta de lectura derechos al imputado.
 - Comprobar identidad y domicilio del Imputado en espera de citación.
 - Tomar declaración voluntaria al imputado
 - Declaración de los funcionarios aprehensores
 - Verificar que se tome alcoholemia a víctima e imputado
 - Acompañar un informe de lesiones de la víctima.
- d) Si por procedimiento la llamada debe derivarse a un fiscal especializado el fiscal de turno la derivará a éste.
- e) Una vez que el fiscal llena los datos le da una señal al asistente CAT por el sistema comunicándole que ya está. Entonces el asistente CAT genera una plantilla con la información de los detenidos que pasarán a la audiencia de control de detención diariamente la cual es enviada al Poder Judicial vía correo electrónico e interconexión por medio del sistema SAF³¹.

Uso de Manuales, Instructivos y otros de orientación para las instrucciones

Para la operación del modelo CAT el personal administrativo y fiscal cuenta con el documento “*Instrucciones para la atención del sistema CAT*”, desarrollado por la Fiscalía Regional Sur, que contiene las instrucciones para la atención de las llamadas y llenado del sistema electrónico por parte del personal administrativo y fiscal, respectivamente. Específicamente para las instrucciones a las policías, el Manual está desarrollado en función a los casos de flagrancia y no flagrancia e imputado conocido y no conocido.

Resultados cuantitativos

Número de llamadas: del de junio de 2005 al 31 de enero de 2006: 16,723 llamadas.

Personas detenidas: 6,994.

Llamadas en espera: en el teléfono del Asistente CAT aparece una luz roja indicando que tiene una llamada en espera.

Promedio de llamadas Comisarías: 73 llamadas mensuales

³¹ Sistema de Administración Fiscal implementado a nivel nacional por el Ministerio Público para el registro y seguimiento de las causas.

Mecanismo de Control y Seguimiento de las Denuncias: A partir del N° de Folio generado se puede realizar el seguimiento de la denuncia, la cual habría que cruzarla con los partes policiales recibidos.

**LLAMADAS RECIBIDAS POR MESES Y PROMEDIO DIARIO DE COMUNICACIONES
CONTESTADAS VS. ABANDONADAS³²**

Periodo: 16-06-2005 al 06-01-2006

PERIODO	LLAMADAS				Promedio Diario Llamadas Contestadas
	Recibidas N°	Contestadas N°	Abandonadas N°	Tasa de Abandono %	
jun-05	5.872	3.672	2.200	37%	245
jul-05	7.872	5.605	2.267	29%	181
ago-05	6.434	5.628	806	13%	182
sep-05	5.624	4.948	676	12%	171
oct-05	7.547	5.691	1.856	25%	184
nov-05	7.693	5.058	2.635	34%	169
dic-05	8.100	4.469	3.631	45%	144
ene-06	6.509	4.132	2.377	37%	133
TOTAL ACUMULADO	55.651	39.203	16.448	30%	
			OBJETIVO	15%	

³² Aquellas llamadas que ingresan pero no pueden ser atendidas por encontrarse las líneas ocupadas.

FOLIOS GENERADOS POR MES Y DIA
Periodo: 16-06-2005 al 06-01-2006

FOLIOS GENERADOS POR SEMANA Y DIA	SEMANA							Total Mes	Promedio Folios x Día
	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo		
	N°								
jun-05	170	180	177	268	211	195	185	1.386	92
jul-05	306	285	311	325	381	421	412	2.441	79
ago-05	357	392	352	291	306	301	312	2.311	75
sep-05	303	279	266	381	347	323	296	2.195	73
oct-05	365	265	264	278	314	429	360	2.275	73
nov-05	251	336	362	272	287	296	296	2.100	70
dic-05	228	235	258	305	355	366	282	2.029	65
ene-06	306	324	244	260	257	287	308	1.986	64
TOTAL	2.286	2.296	2.234	2.380	2.458	2.618	2.451	16.723	

LLAMADADAS MÁS FRECUENTES POR TIPO DE DELITOS
Periodo: 16-06-2005 al 06-01-2006

TIPO DE DELITO	Folios Generados N°
DELITOS GENERALES	5.497
ANTINARCOTICOS Y CRIMEN ORGANIZADO	2.556
ROBOS CON FUERZA	4.362
VIOLENTOS Y SEXUALES	4.308
TOTAL FOLIOS GENERADOS	16.723

Nota: Incluye Fiscalía de Puente Alto

Relaciones con la gestión para las Audiencias de Control de Detención y la recepción física de los Partes Policiales

Los fiscales de que realizan el turno no necesariamente participan en las audiencias de control del día siguiente. Estas audiencias se programan bajo otro sistema de turnos.

Los asistentes CAT forman parte del equipo Recepción General de la Fiscalía Sur lo que facilita su interacción con los fiscales y la recepción física de los Partes Policiales.

Los asistentes CAT se encuentran ubicados físicamente en una sala especial. Se distribuyen las siguientes tareas: 1) Recepción de llamadas policiales. 2) Preparación o armado de las carpetas para las audiencias de control de detención y, 3) Llenado de una planilla Excel interconectada con el Poder Judicial para las audiencias de control de detención. Asimismo, el coordinador de los asistentes CAT está en permanente contacto con el personal que recibirá el Parte Policial físico en horario previamente acordado con las organizaciones policiales.

El personal administrativo de esta área está bajo la coordinación de un responsable profesional.

Horarios y recursos humanos empleados

Turno de fiscales por bloque de 12 horas (Día: de 09:00 a 21:00 hrs. Noche: de las 21:00 hrs. del día anterior hasta las 09:00 hrs.).

Turno de Asistentes CAT: 1 en el bloque nocturno (12 horas) y 2 en bloque diurno (12 horas).

Los fiscales que laboran en el turno de noche tienen descanso al día siguiente. Los turnos incluyen sábados, domingos y feriados. En el sistema CAT no participan los fiscales de Puente Alto por distanciamiento físico.

Soporte informático, equipos logísticos e infraestructura

1. Asistentes CAT: 2PC asignados y 2 teléfonos digitales ACD con cintillo.
2. Fiscal de turno: 1 PC asignado y un teléfono digital ACD con cintillo
3. Fax e impresora para los asistentes CAT y el fiscal de turno
4. Un televisor para ambiente del fiscal de turno.
5. Software telefónico ACD (Automatic Call Distribution)
6. Plataforma automática CAT para el manejo y registro de la información (ha sido desarrollada por la Unidad de Gestión e Informática de la Fiscalía).
7. Un servidor donde está instalado el software telefónico.
8. Un servidor donde está instalado la aplicación CAT
9. Los PC están conectados en red y poseen acceso al sistema de apoyo a fiscales SAF a la aplicación monitorio web (registro civil) correo electrónico, internet, interconexión con el Poder Judicial, Registro Civil y otras aplicaciones.
10. El sistema telefónico permite que todas las llamadas realizadas al número único sean recibidas por los asistentes CAT.
11. El sistema telefónico permite devolver los llamados a los policías cuando no logran establecer comunicación (telefonía inteligente).
12. Dos ambientes físicos separados: el primero para los asistentes CAT y el segundo para los fiscales de turno. En cada ambiente se encuentran sus respectivas computadoras y líneas telefónicas. La oficina para el fiscal de turno cuenta con una sala de descanso.

B. Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte

B.1. Elementos de contexto

Modelo operacional: Funcional³³.

Territorialidad: Cuenta con 5 fiscalías especializadas y la Unidad de Focos Delictuales³⁴, centralizadas en el edificio ubicado en el Centro de Justicia de Santiago³⁵, además de la Fiscalía Local de Colina que opera bajo el modelo tradicional territorial.

Recursos humanos con que cuenta: 1 Fiscal Regional, 81 Fiscales Adjuntos, 41 ayudantes de fiscal y 174 funcionarios entre profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares³⁶. Total: 358 personas.

Comunas que conforman la jurisdicción: 14 comunas³⁷, 11 bajo la jurisdicción del Centro de Justicia de Santiago.

Población: 1.501 mil 685 habitantes³⁸.

Unidades de Carabineros en la jurisdicción: 35 unidades policiales³⁹.

Unidades de la Policía de investigaciones con las que coordina: 32 unidades⁴⁰.

Carga ingresada y mayor porcentaje por tipo de delito: Del 16 de junio al 31 de diciembre de 2005 se recibieron 56.245 causas, cuya distribución por los delitos más denunciados fue la siguiente: robos no violentos (19.2%), hurtos (15.7%), robos (14.5%) y lesiones (11.9%)⁴¹.

³³ Las diferencias entre el modelo funcional y territorial se precisan en la nota al pie N° 1. Con excepción de la Fiscalía Local de Colina, que sigue el modelo de gestión territorial, la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte sigue el modelo funcional y presenta las siguientes Fiscalías Especializadas en el Centro de Justicia de Santiago: Fiscalía de Delitos Económicos y Funcionarios, Fiscalía de Delitos de la Ley de Drogas, Fiscalía Especializada en Delitos Contra la Propiedad, Fiscalía para Delitos Menores, Cuasidelitos y Faltas y la Fiscalía Especializada en Delitos Sexuales y Violentos, dependencias a las que se une una Unidad de Persecución Territorial denominada Unidad de Focos Delictuales. El trabajo administrativo generado por estas Fiscalías, se centraliza y es ejecutado por 3 Áreas (Recepción, Tramitación y Atención al Usuario).

³⁴ La Unidad de Focos Delictuales conoce de los delitos cometidos en el denominado Centro Cívico de la comuna de Santiago.

³⁵ El Centro de Justicia de Santiago es una gran construcción física, edificada con motivo de la reforma procesal penal, que agrupa al Poder Judicial, Ministerio Público, Defensoría Penal Pública y Gendarmería de Chile. En sus edificios operan 152 jueces de garantía, 150 jueces orales en lo penal, 52 defensores penales públicos y 76 fiscales adjuntos.

³⁶ En el Centro de Justicia trabajan 77 Fiscales Adjuntos, 39 asistentes de fiscal y 162 personas entre profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares.

³⁷ Santiago, Conchalí, Independencia, Recoleta, Huechuraba, Colina, Til Til, Quinta Normal, Lampa, Renca, Quilicura, Cerro Navia, Lo Prado y Estación Central.

³⁸ INE, Censo de población, 2002. Esta información se refiere sólo a la población con domicilio en las comunas, no a la población flotante del centro de Santiago.

³⁹ Incluye Unidades Policiales Territoriales Comisaría, Subcomisaría, Tenencias y Retenes de Carabineros de Chile. A su vez, esta Fiscalía se relaciona con Unidades Policiales Judiciales y Brigadas Especializadas de Carabineros.

⁴⁰ Este dato integra las Brigadas de la Policía de Investigaciones que trabajan territorialmente con la Fiscalía y aquellas Brigadas Especializadas por tipo de delito.

⁴¹ Fuente: Anuario Estadístico del Ministerio Público – 2005. Los “robos no violentos” comprenden los cometidos en bienes nacionales de uso público, en lugar habitado o destinado a habitación o en lugar no habitado. La agrupación “robos” comprende los robos con intimidación, los robos por sorpresa, con retención de víctimas o lesiones graves, con violación o con violencia. Las lesiones comprenden aquellas graves, graves gravísimas, menos graves y leves.

Origen de las causas recibidas: Carabineros (89.1%), Fiscalía (4.1%), Policía de Investigaciones (3.6%), otros (3.2%)⁴².

Otras referencias: Presenta alta carga de ingresos por delitos menores tales como hurtos, robos por sorpresa y otros en el centro de Santiago.

B.2. Descripción del modelo

Denominación: “Turnos de instrucción”

Objetivo y características principales

El modelo tiene como finalidad que los policías (Carabineros y Policías de Investigaciones) reciban instrucciones de los fiscales para la investigación del delito las 24 horas del día los 365 días del año. Consiste en el establecimiento de turnos de los Fiscales Adjuntos que laboran en el Centro de Justicia de Santiago, para dar instrucciones a los policías de manera presencial, esto es, con contacto telefónico directo. El turno presencial apunta a 2 objetivos: a la dedicación exclusiva de los fiscales para un contacto directo con los policías frente al delito, las 24 horas del día. Para Carabineros, el turno se encuentra dividido por comunas, de tal forma, que cada fiscal responde las llamadas de las Unidades Territoriales que pertenecen a la comuna en cuestión. Para la Policía de Investigaciones se centraliza en un número telefónico exclusivo para ellos. Cabe señalar que cada Comisaría cuenta con un teléfono directo para comunicarse directa y exclusivamente con los fiscales de turno.

Coetáneo a este objetivo principal y estratégico, el turno de instrucción presencial tiene como objetivo específico poder contar oportunamente con la información del detenido y antecedentes de la detención que son requeridas por el Poder Judicial para agendar diariamente en dos bloques las audiencias de control de detención.

Las llamadas que los policías pueden hacer varían de caso a caso; sin embargo, el modelo gira fundamentalmente en instrucciones por casos de detenidos en estado de flagrancia, delitos complejos y los de mayor connotación social.

Se han implementado 6 líneas telefónicas atendidas mediante tres teléfonos asociados a las comunas de origen de las llamadas.

Procedimientos

a) Una vez practicada la detención, el policía debe comunicarse a los teléfonos del turno de instrucción a la brevedad, a fin de que el fiscal instruya sobre las diligencias a realizar⁴³. El funcionario policial debe informar al fiscal de turno lo siguiente:

⁴² Fuente: Idem.

⁴³ El artículo 131 del Código Procesal Penal señala que en caso de una detención por flagrancia el funcionario policial deberá informar de ella al ministerio público dentro de un plazo máximo de doce horas.

- Unidad Policial a la que pertenece
- Información del detenido (si y sólo si al momento de la detención se tuviere los datos. En caso contrario, se deberá informar al fiscal de turno en tanto se obtenga a través del proceso de verificación de identidad): Nombre, RUT y la edad del detenido (con el objeto de verificar si es menor de edad).
- Delito
- Fecha y hora de la detención
- Antecedentes de la detención
- Si la detención es producto de flagrancia o de una orden judicial.

- b) El sistema consta de tres teléfonos, cada uno de los cuales es atendido por un fiscal de turno. Luego de tomar nota manual de los datos, el fiscal que recibe la llamada le pide al policía que le narre los hechos y procede a dar las instrucciones correspondientes.

Una de las visiones de la Fiscalía Regional Centro Norte se refiere a mantener una alianza estratégica con Carabineros e Investigaciones. En este entendido, se mantienen mesas de trabajo bilaterales con cada institución, que fueron instauradas meses antes de la implementación de la Reforma y que se mantienen a la fecha.

En este sentido, alrededor de 7 meses antes de la entrada en vigencia del sistema, por ejemplo, se coordinó un programa de capacitación con los funcionarios de las Unidades Territoriales de Carabineros, en el cual participaron todos los fiscales y funcionarios de Carabineros de la Zona. Esta instancia, fue evaluada como altamente provechosa, ya que se logró el objetivo de transmitir los conocimientos de los fiscales a los carabineros y de los carabineros a los fiscales, y además, fiscales y carabineros se conocieron creando las alianzas de conocimiento personal que requiere una labor de trabajo en conjunto. Actualmente en la mesa de trabajo con ambas policías, se abordan temas que han surgido con objeto que se destaquen las mejores prácticas y los logros comunes, así como solucionar en conjunto dificultades en la operación del día a día. Producto de este trabajo conjunto se acordaron algunos temas relativos a la operación entre los fiscales y las policías, orientados a hacer más eficiente el trabajo común, tratando de aprovechar al máximo los recursos humanos y materiales de las instituciones. Por ejemplo: procedimientos respecto a los menores de edad, detenidos por órdenes de detención”.

- c) Los fiscales le solicitan a los policías remitir los documentos sobre las diligencias que se vayan practicando, tales como muestras fotográficas, a los correos electrónicos de los turnos, a fin de avanzar con la formación de la carpeta respectiva. Asimismo, con los nombres proporcionados por los policías, los fiscales proceden a buscar en un sistema en línea del Registro Civil e Identificación los antecedentes personales (nombre, RUT, edad por ejemplo) y penales del imputado. A su vez, los fiscales acceden al Sistema de Apoyo a los Fiscales (SAF)⁴⁴ para verificar si el sujeto cuenta con antecedentes de causas anteriores

⁴⁴ El SAF es un sistema computacional del Ministerio Público, en el cual consta la información de los casos que conoce el Ministerio Público a nivel nacional, que apoya la labor de investigación y posterior desarrollo del proceso penal, a través de las distintas opciones y funciones contenidas en los módulos que lo componen.

- d) Al terminar las coordinaciones, los fiscales brindan al policía su nombre a fin de que puedan hacerlos constar como responsables de las primeras instrucciones.
- e) Los fiscales deben llenar la “bitácora de instrucción” (con detenidos) y el “registro de instrucciones sin detenidos pero con diligencias especiales decretadas” para los casos sin detenido. Asimismo, al final el turno deberán entregar al turno entrante la lista de detenidos en lo que se refiere a los detenidos de su turno y copia de las bitácoras suscritas.

Cabe señalar que de los tres fiscales que están de turno, uno asume el rol de **coordinador del turno de instrucción**. Entre sus principales funciones se encuentran resolver cuando el caso lo amerite durante el turno de instrucción en coordinación con los fiscales del turno respectivo: a) la procedencia de las solicitudes verbales de detención, entrada y registro u otra clase de autorizaciones judiciales. b) Decidir la libertad de los detenidos por flagrancia. c) Orientar a los otros fiscales de turno la adopción de medidas de protección, d) Ponderar la urgencia de llamar durante el turno de noche a los profesionales de la Unidad de Víctimas y Testigos. e) Evaluar la necesidad de su concurrencia al sitio del suceso. f) Verificar el traspaso de las correspondientes bitácoras y listas de detenidos entre los turnos (por ejemplo: en el traspaso de turno de las 20:00 horas el coordinador del turno de día es responsable de confirmar la entrega de las bitácoras y listas de detenidos que pasarán en la audiencia de la mañana a los fiscales del turno de noche). g) Otras.

No obstante el asesoramiento que pueda brindar el fiscal coordinador, el fiscal que atiende la llamada es responsable de la decisión de pasar a control de detención a una persona o disponer su libertad. La decisión de quiénes pasan a control de detención debe ser hecha por el fiscal de turno de instrucción asesorado, en su caso, por el coordinador del mismo turno.

Uso de Manuales, Instructivos y otros de orientación para las instrucciones

Para los turnos la Fiscalía Regional Centro Norte ha desarrollado el documento “*Manual de Turno de Instrucción*”, el mismo que contiene orientaciones sobre las principales diligencias a realizar en función a los delitos denunciados y los casos con detenidos por flagrancia y sin detenidos.

Asimismo, el turno opera en base a bitácoras que deben ser llevadas por los fiscales, con objeto de transmitir al fiscal que concurrirá a la audiencia de control de detención y al fiscal que en definitiva se le asignará la causa, por escrito la información relevante del caso y las diligencias ordenadas por el turno de instrucción. Para efectos del adecuado traspaso de información durante los turnos, se han creado dos bitácoras: la “bitácora de instrucción” (con detenidos) y el “registro de instrucciones sin detenidos pero con diligencias especiales decretadas”. La “bitácora de instrucción” deberá llenarse para los casos con detenidos. El “registro de instrucciones sin detenidos pero con diligencias especiales decretadas” deberá llenarse cuando las órdenes de entrada y registro y de detención se han solicitado en el turno, pero no se han materializado en el mismo, o cuando se haya decretado cualquier clase de diligencia cuyo conocimiento sea relevante para la especialidad respectiva. Es absolutamente imprescindible que el “registro de instrucciones sin detenidos pero con diligencias especiales

decretadas” sea entregado a un funcionario del Área de Recepción durante el traspaso del turno, con el objeto de que la información consignada en este documento sea entregada oportunamente⁴⁵.

Resultados cuantitativos⁴⁶

Número de llamadas entrantes: (muestra tomada del 1 de septiembre al 21 de noviembre del 2005): 29.041 llamadas (turno de día: 17.560, turno noche: 11.481).

Personas detenidas: del 16 de junio al 31 de diciembre: Centro de Justicia de Santiago: 5.373, Fiscalía Colina: 254. Total detenidos de la Zona: 5.627. Llamadas en espera: no registro.

NUMERO DE LLLAMADAS POR COMISARIAS

Comisariás	Turno día	Turno noche	Total
Conchalía Huechuraba Quilicura Renca Cerro Navia Lo Prado Colina	5135	4118	9253
Independencia Recoleta Estación Central Quilicura	4585	3126	7711
Santiago (incluye de la 1° a 4° Comisaría)	7840	4237	12077

Mecanismo de Control y Seguimiento de las Denuncias: Se cuenta con un sistema interconectado para ver traslado de detenidos y sala a donde irán a la audiencia de control de detención.

Un estudio elaborado sobre las llamadas al turno de instrucción del 01 de setiembre al 21 de noviembre de 2005 arrojó los siguientes resultados: 29,041 llamadas (11,481 en horario diurno y 17,560 en el turno de noche).

⁴⁵ Actualmente la Fiscalía Regional Centro Norte se encuentra en un proceso de creación de un sistema informático en el cual los fiscales puedan ingresar la información contenida en las actas.

⁴⁶ Fuente: Fiscalía Regional metropolitana Zona Centro Norte.

LLAMADAS SEGÚN ANEXO (COMUNAS) Y HORARIO
Periodo: 01-09-2005 al 21-11-2005

Anexo	Horario turno		Total
	Turno noche	Turno día	
1	4.118	5.135	9.253
2	3.126	4.585	7.711
3	2.387	3.678	6.065
3	1.850	4.162	6.012
Total	11.481	17.560	29.041

- (1) Comunas: Conchalí, Huechuraba, Quilicura, Renca, Cerro Navia, Lo Prado, Colina.
(2) Comunas: Independencia, Recoleta, Estación Central y Quinta Normal.
(3) Comunas: Santiago Centro y U. de Foco Delictual.

Si consideramos que el periodo mencionado comprendió 82 días, la desagregación de llamadas recibidas en el turno día y noche fue el siguiente:

GRAFICO MUESTRAL LLAMADAS SEGÚN DÍA
ZONA CENTRO DE SANTIAGO, MES SETIEMBRE
Periodo: 01-09-2005 al 21-09-2005⁴⁷

Mes Septiembre	Horario turno		Total
	Turno noche	Turno día	
Ju 01-sept	29	35	64
Vi 02-sept	50	61	111
Sa 03-sept	52	55	107
Do 04-sept	50	56	106
Lu 05-sept	40	85	125
Ma 06-sept	37	58	95
Mi 07-sept	46	69	115
Ju 08-sept	34	78	112
Vi 09-sept	70	61	131
Sa 10-sept	71	64	135
Do 11-sept	44	43	87
Lu 12-sept	22	46	68
Ma 13-sept	28	72	100
Mi 14-sept	49	54	103
Ju 15-sept	46	84	130
Vi 16-sept	9	0	9
Do 25-sept	42	39	81
Lu 26-sept	27	91	118
Ma 27-sept	31	74	105
Mi 28-sept	42	75	117
Ju 29-sept	42	49	91
Vi 30-sept	40	71	111
Total	901	1.320	2.221

Relaciones con la gestión para las Audiencias de Control de Detención y la recepción física de los Partes Policiales

El modelamiento del sistema de turnos de la Fiscalía Centro Norte, fue construido considerando la forma en que el Poder Judicial agendaría las audiencias de control de detención⁴⁸. Se definieron de manera interinstitucional dos bloques diarios (que existirían todos los días) para la realización de la audiencia de control de detención: a las 11:00 AM y las 16:30 PM. Estos dos bloques responden a que el artículo 131 del Código Procesal Penal señala que dentro de un plazo máximo de 24 horas, contadas desde que la detención se hubiese practicado,

⁴⁷ La Zona Centro de Santiago es el teléfono del turno correspondiente a la Unidad de Focos Delictuales.

⁴⁸ Los procedimientos relativos al agendamiento de la audiencia de control de detención fueron definidos en una mesa de trabajo interinstitucional (Poder Judicial, Ministerio Público, Defensoría Penal Pública, Gendarmería de Chile, Ministerio de Justicia, Carabineros y Policía de Investigaciones).

el detenido debe ser conducido frente al juez de garantía con objeto que se controle su detención.

Sobre esta base, el turno de fiscales cumple con dos funciones cruciales: el turno de instrucción, al entregar las instrucciones necesarias a los funcionarios policiales con objeto de dar comienzo a la investigación del caso y el turno de audiencia de control de detención, en el cual los fiscales de acuerdo a un turno pre establecido litigan esta audiencia. Es así que de acuerdo al modelo, el fiscal que instruye a los policías durante el día, es el mismo que litigará las audiencias de control de detención del día siguiente.

Como se señalaba anteriormente, uno de los objetivos específicos del turno de instrucción es confeccionar la lista de detenidos con la información requerida por el Poder Judicial para agendar los dos bloques de audiencia de control de detención. Para ello, los fiscales del turno de instrucción cuentan con un sistema informático (“sistema de audiencia de control de detención”) en el cual el fiscal que recibe la llamada, recoge la información entregada por el funcionario policial a través de la llamada telefónica. La información relativa al detenido es ingresada en este sistema. Ejemplo del ingreso de datos se representa en la pantalla siguiente:

Control de Detenciones - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

← Atrás → Búsqueda Favoritos Multimedia

Dirección http://ficolina010/acd/ingreso_detencion.php Ir Vínculos >>

TURNO DE INSTRUCCIÓN

USUARIO: JAVIER ALE

Fecha Audiencia: Audiencia: Mañana (11:00 hrs) LISTA DE DETENIDOS CERRADA Tarde (16:30 hrs)

Comisaría: Destacamento: Comuna del delito: Ver todas

Fiscal Audiencia: Observación:

DETENIDOS DE LA CAUSA:		
RUT	NOMBRE	FECHA/HORA DETENCIÓN

Sujeto NN: Fecha Detención: Hora Detención:

Tipo Docto:

Número: Nombres: Ap. Paterno: Ap. Materno: Fec. Nac:

Flagrancia Edad: 46 años a la fecha de detención.

Listo Intranet local

Inicio 13:01

La priorización de los detenidos debe ser definida conjuntamente por los fiscales que atiendan el turno de instrucción de los tribunales que confluyen en la misma sala, siendo necesario incluir en el primer bloque a los menores de edad.

Los fiscales “cierran” la lista de detenidos para la audiencia ha realizarse a las 11:00 AM a las 6:30 AM y para la audiencia realizada a las 16:30 PM a las 11:30 PM. Ello, con objeto de proceder entre el cierre de la lista de detenidos y la realización de la audiencia a la realización de los trámites administrativos orientados a la programación de la audiencia. Es este sentido, una vez cerrada la lista, acceden a ésta vía el sistema de audiencia de control de detención el Área de Recepción que entre sus funciones se encuentra programar la audiencia de control de detención y la confección de la carpeta que el fiscal de turno de audiencia llevará al control de detención. Para las audiencias de control el área referida cuenta con un puesto denominado Programador de Audiencias de Control de Detención, que es asumido rotativamente por personal administrativo.

Es el sistema sobre la base de la información cargada previamente por los fiscales, automáticamente crea una lista de detenidos que es enviada vía interconexión y correo electrónico al Poder Judicial con objeto que éstos agenden los detenidos informados por la Fiscalía, señalando el juez y la sala. Una visualización de la lista de detenidos del sistema de audiencia de control de detención es la siguiente:

The screenshot shows a web browser window with the title 'Consulta por Audiencia - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows 'http://ficolina010/acd/consulta_audiencia.php'. The page content includes a search form with the following fields and options:

- FECHA:** 07-03-2006
- AUDIENCIA:**
 - MAÑANA (11:00) (LISTA DE DETENIDOS CERRADA)
 - TARDE (16:30) (LISTA DE DETENIDOS CERRADA)
- Ver:**
 - Todos los ingresos.
 - Ingresos Normales.
 - Ingresos Fuera de Horario.
- Tribunal:** TODOS
- Ruc:** 06 00
- Rut:** [Empty field]
- Nombre:** [Empty field]

Below the search form is a table with the following columns: TRIB, SALA, PRIOR, UNIDAD POLICIAL, COMUNA DELITO, N° DOCTO, MENOR EDAD, and NOMBRE DETENIDO. The table contains three rows of data, each with a 'MODIFICAR' button and a user icon.

TRIB	SALA	PRIOR	UNIDAD POLICIAL	COMUNA DELITO	N° DOCTO	MENOR EDAD	NOMBRE DETENIDO	
MODIFICAR	7°	A	1	46A. COMISARÍA MACUL (SIN DESTACAMENTO)	SANTIAGO FOCO	4287642-9 (CÉDULA DE IDENTIDAD)	NO	CARLOS RAMON FERRAD, MUÑOZ
MODIFICAR	7°	A	2	9A COM.INDEPENDENCIA (SIN DESTACAMENTO)	SANTIAGO FOCO	16953782-8 (CÉDULA DE IDENTIDAD)	SI	SERGIO JULIO SARMIENT JUAREZ
MODIFICAR	7°	A	3	1A COM.SANTIAGO (SIN DESTACAMENTO)	SANTIAGO FOCO	16914382-K (CARNE ELECTORAL) 16914383-8 (CÉDULA DE IDENTIDAD)	SI	JAVIER ALEJANDRO ZEPEDA BURGOS JUAN GABRIEL ZEPEDA BURGOS

Horarios y recursos humanos empleados

Los horarios del turno de instrucción son:

- Turno de día, de 8:00 a 19:59 horas.
- Turno de noche, de 20:00 a 7:59 horas.

Participan 81 Fiscales Adjuntos de todas las Fiscalías Especializadas de la Fiscalía Regional Centro Norte ubicadas en el Centro de Justicia. Los Fiscales Adjuntos de la Fiscalía Local de Colina sólo participan en los turnos de noche. Al igual que la Unidad de Focos Delictuales, tiene su propio sistema de turnos de día.

Los que laboran en el turno de noche tienen descanso al día siguiente. Los turnos incluyen sábados, domingos y feriados.

Soporte informático, equipos logísticos e infraestructura

- 6 líneas telefónicas (telefonía inteligente)
- 3 aparatos telefónicos
- Tres computadoras
- Un televisor
- Un DVD y VHS
- Una Fotocopiadora
- Una oficina con sala de descanso
- Acceso a sistemas.

C. Fiscalía Regional Metropolitana Oriente

C.1. Elementos de contexto:

Modelo operacional: Territorial⁴⁹.

Territorialidad: 4 Fiscalías Locales y dos sedes donde opera la Fiscalía Regional.

Recursos humanos con que cuenta: 1 Fiscal Regional, 76 Fiscales Adjuntos, 5 directivos, 39 asistentes de fiscal, 29 profesionales de apoyo, 56 técnicos, 70 administrativos, 46 secretarías, 31 auxiliares. Total: 353 personas.

Comunas que conforman la jurisdicción: 9 comunas.

Población: 1.500 mil habitantes⁵⁰.

Unidades de Carabineros en la jurisdicción: 11 Comisarías.

Unidades de la Policía de Investigaciones con las que coordina: 6 unidades⁵¹.

Carga ingresada y mayor porcentaje por tipo de delito: Del 16 de junio al 31 de diciembre de 2005 se recibieron 53, 693 causas. La distribución por los delitos más denunciados fue la siguiente: robos no violentos (28.2%), hurtos (18.4%), faltas y simples delitos (13.5%) y robos (10.1%)⁵².

Origen de las causas recibidas: Carabineros (93.4%), Fiscalía (2.6%), Policía de Investigaciones (2.6%), otros (1.4%)⁵³.

Otras referencias: Presenta zonas urbanas de estratos sociales diversos, tales como Vitacura o Las Condes por un lado y La Florida por otro. Asimismo, cubre zonas altamente comerciales como la comuna de Providencia.

⁴⁹ Las diferencias entre el modelo funcional y territorial se precisan en el pie de página N° 10. La Fiscalía Regional Metropolitana Oriente seguiría el modelo territorial y presenta las siguientes Fiscalías Locales: Fiscalía Local de Las Condes (comunas Las Condes, Vitacura y Lo Barnechea), Fiscalía Local de Ñuñoa (comunas de Providencia, Ñuñoa y La Reina); Fiscalía Local Macul – Peñalolén (comuna Macul – Peñalolén) y Fiscalía Local La Florida (comuna La Florida). Cabe mencionar que el modelo territorial no implica que la carga procesal no pueda distribuirse bajo criterios de especialidad funcional dispuestos por la Fiscalía Nacional; en estos casos, la asignación de la carga no se realiza a unidades especializadas sino a fiscales especializados. En la Región Oriente todas las Fiscalías Locales siguen un modelo de organización homogéneo compuesto por un Fiscal Jefe, una Unidad de Gestión Común (UGC), Unidades Investigativas con sus respectivos personales técnicos, administrativos y secretariales y un Administrador General del que depende la cadena de custodia. Además, la Fiscalía Regional cuenta con una Unidad de Víctimas y Testigos.

⁵⁰ INE, Censo de población, 2002.

⁵¹ Brigadas de Investigación Criminal.

⁵² Fuente: Anuario Estadístico del Ministerio Público – 2005. Los “robos no violentos” comprenden los cometidos en bienes nacionales de uso público, en lugar habitado o destinado a habitación o en lugar no habitado. La agrupación “robos” comprende los robos con intimidación, los robos por sorpresa, con retención de víctimas o lesiones graves, con violación o con violencia. Las faltas no incluyen las lesiones leves que se ubican en el grupo “lesiones” que constituye el 7.7% del total de denuncias recibidas.

⁵³ Fuente: Idem.

C.2. Descripción del modelo:

Denominación: “Turnos locales diurnos y Call Center nocturno”

Objetivo y características principales

El modelo tiene como objetivo brindar instrucciones a las organizaciones policiales (Carabineros y Policía de Investigaciones), 24 horas del día de los 365 días del año. Consta de dos sistemas de turnos, el primero descentralizado e independiente en cada Fiscalía Local y el segundo, centralizado en un Call Center nocturno que opera a través de dos líneas telefónicas: la primera, que tiene mayor privilegio, para los casos de gravedad y con detenidos y la segunda, para ilícitos de menos gravedad o sin detenido. Usualmente los policías llaman por el primer grupo de casos, por denuncias con detenciones en flagrancia.

El primer sistema de turnos guarda relación con el modelo territorial seguido por la Fiscalía Regional y consiste en turnos rotativos de los fiscales adjuntos de cada Fiscalía Local, para dar instrucciones a las Comisarías de la Fiscalía Local donde laboran y dependencias de la Policía de Investigaciones. Los turnos varían de día a día e incluso pueden ser semanales, de acuerdo a los criterios establecidos por el Fiscal Local Jefe (ejemplo: Macul 12 horas, La Florida 12 horas, Las Condes 24 horas dividido en dos turnos). Básicamente estos turnos tienen como propósito cubrir los requerimientos policiales de instrucciones de día, debiendo complementarse por el Call Center centralizado nocturno.

El modelo en cada Fiscalía Local opera mediante teléfonos celulares asignados a los fiscales locales adjuntos de turno, quienes deben atender las llamadas de los policías en sus respectivas oficinas, mientras desarrollan sus labores cotidianas. Las llamadas son recibidas por dos centrales telefónicas fijas que derivan las comunicaciones a los teléfonos celulares de los fiscales locales de turno mediante una operadora automática, en función a la comuna de donde procede la llamada policial.

Por otro lado, el Call Center nocturno centraliza los requerimientos policiales de instrucción fiscal de las cuatro Fiscalías Locales que conforman la Fiscalía Regional a partir de las 8 p.m. hasta las 8 a.m. y los sábados durante 24 horas. En los turnos del Call Center participan rotativamente todos los fiscales adjuntos de las cuatro Fiscalías Locales y personal administrativo capacitado que asume el puesto denominado “Agente de Call Center”, el mismo que está a cargo de la recepción de las llamadas y de dar las primeras instrucciones a los policías en casos no complejos.

El Call Center opera a través de las dos líneas telefónicas fijas que derivan las llamadas a los fiscales locales durante el día y los domingos las 24 horas; en las noches son contestadas directamente por el personal del Call Center en una oficina especial para estos fines situada en la Fiscalía Local de Ñuñoa.

Procedimientos

Turnos locales diurnos

a) Las llamadas policiales se realizan directamente a teléfonos celulares asignados rotativamente a los fiscales adjuntos de cada Fiscalía Local.

b) Los fiscales adjuntos locales atienden las llamadas policiales. Requieren la identificación policial y luego de identificarse ellos también, formulan las directrices verbalmente, a partir de las orientaciones contenidas en el “Manual de Procesos Cuatro Columnas” generado por la Fiscalía Regional.

c) Ante casos urgentes, complejos u otros que consideren pertinentes, los fiscales locales diurnos son los responsables de acudir al lugar del suceso.

d) En los casos que consideren apropiado, también son responsables de coordinar con los fiscales especializados de su respectiva Fiscalía Local (ejemplo: drogas, homicidios, etc.).

Como se ha mencionado anteriormente, los turnos locales se realizan mientras los fiscales cumplen sus labores diarias en sus respectivas áreas. En algunas Fiscalías Locales, este sistema de turnos comprende también los requerimientos policiales de instrucciones fiscales durante la noche de un día, varios días o una semana.

Call Center (turno centralizado nocturno)

a) Ante un hecho delictivo, el policía llama a los dos números telefónicos proporcionados por la Fiscalía, de acuerdo a las características del ilícito: grave o con detenido y no grave o sin detenido.

b) La llamada es atendida por el Agente Call Center, quien se identifica y solicita al funcionario policial los siguientes datos:

- Placa (identidad del policía)
- Comisaría de procedencia
- Tipo de delito denunciado

c) El Agente Call Center pregunta sobre el motivo de la llamada y sobre las primeras diligencias realizadas por los policías. Ante detenciones, se consulta sobre la edad, hora de detención, monto y requisitorias que tuviera.

d) De corresponde o requerirlo el policía o el fiscal de turno, quien se encuentra junto al Agente Call Center, deriva la llamada a éste, quien procede a dar las instrucciones respectivas. En los otros casos, el Agente Call Center da instrucciones a los policías, en base al Manual de Procesos Cuatro Columnas” y al sistema de registro electrónico que poseen tipificaciones y diligencias predefinidas para estos fines.

e) De tratarse de un delito grave o de connotación social, el fiscal, de acuerdo al origen de la llamada, se comunica con uno de los cuatro fiscales locales de turno, a fin de informarle sobre

la comunicación y coordinar, de ser pertinente, que acuda al lugar de los hechos. En algunos casos, a petición de los fiscales locales de turno, se comunican todas las llamadas.

Cabe indicar que normalmente no se reciben llamadas por denuncias sin imputado, que llegan a la Fiscalía vía física.

Las llamadas al Call Center durante los días domingos son derivadas por una operadora automática a los fiscales locales de turno en sus respectivas fiscalías locales, de acuerdo a la comuna de procedencia la llamada.

Uso de manuales o guías de orientación

Para las instrucciones a las organizaciones policiales por parte de los fiscales en ambos sistemas de turnos, la Fiscalía Regional Oriente ha diseñado el “*Manual de Procesos Cuatro Columnas 2005*”, documento que constituye una guía de orientación, de carácter obligatorio, para las primeras directrices frente a la comisión de un ilícito.

En términos generales, el “Manual de Procesos Cuatro Columnas 2005” presenta la siguiente estructura por cada tipo delictivo:

1. Diligencias encomendadas a la Policía:
 - a) Procedimiento con detenido
 - b) Procedimiento sin detenido
2. Diligencias mínimas de la carpeta adicionales al Parte Policial:
 - a) Orden de investigar
 - b) Diligencias autónomas de la Fiscalía
3. Criterios de salida para el fiscal
4. Recomendaciones específicas de acuerdo a los instructivos de la Fiscalía Nacional.

El referido Manual también dispone que en todos los casos, las carpetas para las audiencias de control de detención contengan en “Extracto de Filiación” y los Antecedentes complejos del SAT. Asimismo, señala ante procedimientos con detenido, es obligatorio disponer que el Parte Policial incluya la declaración de los funcionarios o civiles aprehensores. Finalmente, precisa que en casos de toma de declaración es obligatoria la fijación del domicilio del declarante.

Resultados cuantitativos

Turnos locales diurnos

El sistema opera con teléfonos celulares en cada Fiscalía Regional. No se registra o procesa información estadística alguna sobre las llamadas policiales a este sistema de turnos a nivel local o regional.

Call Center nocturno

- Número de llamadas: del de junio de 2005 al 31 de diciembre de 2006: 59,048 llamadas:

- Llamadas Atendidas 20.398
- Llamadas Abandonadas 9.210
- Llamadas derivadas al Fiscal de Turnos 29.440

- Almacenaje de llamadas en espera y tiempo: El sistema no cuenta con la condición que almacene la cantidad de llamados en espera, pero si registra el tiempo medio de espera que al 31 de diciembre de 2005 ha sido segundos.

- Registro de llamadas: si registra.

- Llamadas por tipos penales más frecuentes: de acuerdo al personal que labora en los turnos, la mayor cantidad de llamadas es por hurtos simples, hurtos faltas y robos por sorpresa en autos, supermercados, tiendas comerciales; así como por robos de vehículos o en viviendas.

**LLAMADAS RECIBIDAS POR MESES Y PROMEDIO DIARIO DE
COMUNICACIONES
CONTESTADAS VS. ABANDONADAS⁵⁴
Periodo: 16-06-2005 al 31-12-2005**

LLAMADAS		
Atendidas	Abandonadas	Contestadas
N°	N°	N°
20,398	9,210	29,240

Relaciones con la gestión para las Audiencias de Control de Detención y la recepción física de los Partes Policiales

La relación entre los turnos locales para las primeras instrucciones a los policías y los turnos para el control de detención varía en cada Fiscalía Local.

Asimismo, no existe relación alguna entre los turnos para el Call Center centralizado y las audiencias de control de detención.

De otro lado, en cada Fiscalía Local, el fiscal de turno local se relaciona con un personal administrativo, que forma parte de la Unidad de Gestión Común (UGC), que es responsable de recibir la información de los detenidos e ingresar sus datos a las planillas electrónicas, así como verificar los sistemas de registro civil, antecedentes, órdenes de aprensión y otros documentos que deberán formar parte de la carpeta para la audiencia de control de detención. Para estos efectos, el personal administrativo respectivo ingresa a laborar a partir de las 6 de la mañana. El área donde desempeña estas funciones se ubica en la UGC.

⁵⁴ El Call Center funciona desde las 20 a las 08 del día siguiente excepto los días sábados que funciona las 24 horas; por lo cual, las llamadas abandonadas son generadas dentro de las 24 horas de funcionamiento, debido a que cuando no funciona el Call Center la grabadora de menú deriva las llamadas al fiscal de turno de Fiscalía Local que corresponda.

Horarios y recursos humanos empleados

Turnos locales diurnos

Los horarios varían en cada Fiscalía Local. En cada turno participan los fiscales adjuntos pertenecientes a la Fiscalía Local:

- Fiscalía Local Las Condes: 19 fiscales
- Fiscalía Local de Ñuñoa: 19 fiscales
- Fiscalía Local Macul – Penal holeen: 18 fiscales
- Fiscalía Local La Florida: 20 fiscales

Asimismo, el personal administrativo de cada Fiscalía Local también rota para participar en los turnos de apoyo para la preparación de carpetas para el control de detención.

Call Center nocturno

Los equipos para atender los Call Center están conformados por un fiscal y un personal administrativo. Deben participar los 77 fiscales adjuntos que laboran y el personal administrativo que labora en la Unidad de Gestión Común de todas las Fiscalías Locales de la Región Oriente.

Soporte informático, equipos logísticos e infraestructura

Turnos locales diurnos

X cantidad de teléfonos celulares en cada Fiscalía Local

Call Center

1. Agente Call Center: 1PC asignado
2. Fiscal de turno: 1 PC asignado
Dos líneas telefónicas con sistema cuantitativo de registro y derivación automática de llamadas.
4. Un teléfono digital ACD
5. Fax e impresora
6. Un televisor
7. Plataforma automática para el manejo y registro de la información (ha sido desarrollada por la Unidad de Gestión Común de la Fiscalía Regional).
8. Un servidor donde está instalado el software telefónico.
9. Los PC están conectados en red y poseen acceso al sistema de apoyo a fiscales SAF, correo electrónico, Registro Civil, interconexión con el Poder Judicial y Carabineros.
10. Un ambiente físico amoblado para el Agente Call Center y el fiscal de turno.

Anexo N° 2:
**NUEVO SISTEMA OPERACIONAL DE LA FISCALIA REGIONAL
METROPOLITANA ORIENTE PARA LAS PRIMERAS COORDINACIONES CON
LOS POLICIAS Y PARA EL DESEMPEÑO DE LOS FISCALES EN LAS PRIMERAS
AUDIENCIAS JUDICIALES**

A partir del 01 de abril de 2006 la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente puso en marcha un nuevo sistema de operación para las primeras coordinaciones con los policías y para el desenvolvimiento de los fiscales en las primeras audiencias judiciales, específicamente las audiencias de control de detención.

Las características básicas de este nuevo sistema son las siguientes:

- Turno de instrucción centralizado a nivel regional (Call Center), las 24 horas de todos los días de la semana. Se eliminaron los turnos de los fiscales en las Fiscalías Locales.
- El nuevo Call Center es operado por asistentes de fiscales (abogados titulados). Estos funcionarios dan instrucciones a los policías según un formato electrónico ("Manual de 4 columnas") y registran llamadas también electrónicamente en tiempo real ("bitácora") la que puede ser vista por usuarios supervisores por la intranet, también en tiempo real. Esta medida permite, por ejemplo, que un funcionario supervisor pueda abrir dicha bitácora y saber lo que está pasando en el Call Center, cuantas llamadas se están recibiendo, quien está de turno, cuantos detenidos ha habido en el día o si el fiscal se ha constituido en el sitio del suceso, entre otros datos.
- El Call Center es asistido por personal técnico y administrativo, que confecciona las listas de detenidos, solicitan a tribunales las audiencias respectivas (vía interconexión) y preparan carpetas para los fiscales de turno de audiencias. Este mismo equipo, luego de la audiencia, registra los resultados en el Sistema de Apoyo al Fiscal (SAF) y digitaliza en intranet los antecedentes ("carpetas virtuales", que pueden ser vistas por la intranet).
- Los asistentes de fiscales del Call Center son asistidos por 3 fiscales adjuntos, que a la vez están disponibles para concurrir a los sitios del suceso las 24 horas del día. Estos fiscales pueden estar en el Call Center durante el día o en sus domicilios durante las noches.
- El sistema de turnos de instrucción se complementa con un sistema de turnos de 3 fiscales adjuntos para controlar judicialmente las detenciones conocidas por el Call Center. Este último turno también es centralizado.
- Todas las personas involucradas en los procesos de trabajo anteriores lo hacen en forma exclusiva. Se ha destinado una Fiscalía Local orientada exclusivamente al turno (Fiscalía Local Macul), tanto de instrucción como de primeras audiencias. Esta exclusividad no es sólo temporal (para mientras ejecutan el turno) sino definitiva (su trabajo permanente es el

turno). No desarrollan otras funciones. Por ejemplo: los fiscales no tienen carpetas propias, no desarrollan investigaciones. Sus funciones se centralizan a asistir al Call Center, concurrir a los sitios del suceso en los casos en que ello sea necesario y participar en las audiencias de control de las detenciones.

- Ello significa que la estructura de la Fiscalía Regional Oriente se modificó. De las 4 Fiscalías Locales territoriales que comprende la FRM Oriente, ahora existe una Fiscalía Local orientada exclusivamente al turno, con toda su dotación. Las otras tres Fiscalías Locales operativas se dedican al trabajo ordinario, por lo tanto los fiscales de estas últimas no hacen ningún tipo de turno. Para dichos efectos, La Fiscalía Local Florida absorbió el territorio y las causas de la Fiscalía Local Macul.
- De acuerdo a la Unidad de Control y Gestión de la FRM Oriente durante el primer mes de funcionamiento los resultados arrojarían que este sistema ha permitido que aproximadamente el 55% de las causas generadas en el turno (flagrancia) sean terminadas en la primera audiencia (dentro de las 24 horas de cometido el delito).
- Se proyecta que en el segundo semestre se anexe al Call Center una unidad de análisis delictual georeferenciado, con el fin de procesar la información recibida allí.