



SISTEMA INTEGRAL DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE FISCALES ADJUNTOS

DIVISIÓN DE ESTUDIOS
EVALUACIÓN, CONTROL Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN
FISCALÍA NACIONAL

Septiembre 2006

INDICE

1.0	INTRODUCCION	1
2.0	OBJETIVO	2
3.0	MARCO TEÓRICO	2
3.1	Elaboración de un Sistema de Indicadores para Medir la Gestión	2
3.2	Ámbitos de Evaluación	2
3.3	Indicadores de Gestión Jurídica	3
3.4	Indicadores de Gestión Administrativa.....	3
3.5	Indicadores de Gestión de Usuarios	3
3.6	Tipos de Indicadores.....	3
3.7	Indicadores Generales y Específicos.....	4
4.0	INDICADORES PROPUESTOS	4
4.1	Indicadores Generales.....	5
4.1.1	Indicadores de Carga de Trabajo (CT).....	5
4.1.2	Indicadores de Gestión Jurídica (GJ).....	5
4.1.3	Indicadores de Gestión Administrativa (GA)	8
4.1.4	Indicadores de Gestión de Atención de Usuarios (GAU)	10
4.2	Indicadores Específicos	10
4.2.1	Indicadores de Gestión Jurídica (EJ)	11
4.2.2	Indicadores de Gestión de Atención a Usuarios.	15
5.0	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	16

1.0 INTRODUCCION

El nuevo sistema de justicia criminal –ya instalado en todo el país- se erige como una de las transformaciones más profundas del Estado, en donde el mayor acceso a la justicia, la imparcialidad, la maximización de las garantías de los individuos y la igualdad ante la ley se convierten en los pilares centrales de este gran cambio socio-cultural. La nueva justicia criminal abandona el modelo inquisitivo, absolutista y secreto que ha regido en el país por más de cien años, por otro de carácter acusatorio, en donde la oralidad en juicios públicos y contradictorios, se convierte en el eje central que permite maximizar las garantías y los derechos ciudadanos.

Durante el periodo 2000-2005, la instalación del nuevo sistema penal concentró gran parte de los esfuerzos institucionales en las tareas más urgentes y prioritarias, necesarias para poner en funcionamiento a nivel regional y local las nuevas instituciones que nacen con este sistema. En el caso del Ministerio Público, las construcciones y habilitaciones físicas de las fiscalías, la contratación y capacitación del personal, la adquisición del equipamiento básico para la operación, la definición de procesos de trabajo y criterios de actuación, y la generación de acuerdo previos de operación con los organismos auxiliares, se transformaron en las principales tareas desarrolladas en esta primera etapa de funcionamiento de la nueva justicia penal.

No cabe duda que en términos generales esta etapa ha sido desarrollada de manera exitosa. Corresponde a continuación focalizar los esfuerzos en lograr el crecimiento y consolidación institucional a objeto de cumplir a cabalidad con las tareas que la ley le encomienda. Por ello, aparece como necesario iniciar una nueva fase cuyo sello distintivo radique en el control y desarrollo de la gestión institucional conforme a procesos de evaluación objetivos que permita medir claramente el desempeño de la organización, a partir de los objetivos y metas definidos por la autoridad.

Si bien durante estos primeros años de operación se han desarrollando –de manera incipiente- parámetros de medición que han permitido iniciar un proceso de evaluación institucional, resulta necesario también contar en el corto plazo con un conjunto de indicadores que permita evaluar y medir la gestión de los protagonistas de este sistema: los fiscales adjuntos. El presente informe aborda esta tarea, en el marco de las prioridades definidas por la autoridad.

El sistema de indicadores que se propone, debe ser entendido como un conjunto de variables cuya medición metódica y coordinada permitirá evaluar, controlar y desarrollar la gestión de los fiscales adjuntos en los principales ámbitos de su quehacer profesional, pero que de ninguna manera pretende agotar la observación y monitoreo en todos los niveles de su trabajo. Por el contrario, este sistema acota los aspectos cuantificables que el nivel central considera relevantes y prioritarios en esta etapa de desarrollo institucional y que, necesariamente deben ser complementados con los sistemas de medición a nivel regional y local.

2.0 OBJETIVO

Elaborar y proponer un conjunto de indicadores que permitan medir y evaluar la gestión de los fiscales adjuntos del Ministerio Público, promoviendo una cultura evaluativa al interior de la organización a partir de parámetros objetivos que sirvan de insumo para la evaluación del desempeño individual e institucional.

3.0 MARCO TEÓRICO

3.1 Elaboración de un Sistema de Indicadores para Medir la Gestión

La justificación de conceptuar este conjunto de variables como un “sistema” implica hacer énfasis en que cada uno de los indicadores propuestos es capaz de dar cuenta de un aspecto particular y específico del quehacer de los fiscales adjuntos, pero que sólo la valoración y ponderación conjunta de ellos es lo que permite apreciar y establecer el nivel real en que se encuentra la gestión global del fiscal en un momento determinado. Por ejemplo, un elevado porcentaje de judicialización de los casos no es necesariamente un buen síntoma de eficacia si la relación entre ingresos y términos es muy baja, o si el incremento de la judicialización se ha obtenido exclusivamente por medio sobreseimientos, o si la relación costo beneficio (en términos de costos financieros, técnicos, materiales, humanos o de rentabilidad social) ligada al alto porcentaje de judicialización no refleja un adecuado nivel de eficiencia respecto de la adecuada descongestión que necesariamente requiere el sistema, a partir de la aplicación de otros institutos procesales.

Por otra parte, pero en el mismo orden de ideas, el “sistema” adquiere un sentido relevante no sólo por aportar la necesaria visión de conjunto aludida, sino porque en este esquema armónico ninguno de los indicadores adquiere un valor absoluto por sí mismo. Siguiendo con el ejemplo anterior, un determinado valor de la variable “judicialización” no es necesariamente adecuado o deseable si no se examina al mismo tiempo la composición de las cargas de trabajo y si no se discrimina entre las diversas formas de respuesta jurídica. Dicho de otro modo, la noción o concepto de “sistema” le da sentido a cada indicador, dado que fuera de él éstos no son más que uno de muchos instrumentos de medición. Su integración es la que permite disponer de información válida en la que se sustenten la toma de decisiones y el establecimiento de objetivos y metas, sobre la base de la misión y estrategia de la institución.

3.2 Ámbitos de Evaluación

Durante el año 2005, la División de Estudios, Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión, hizo una revisión de las principales metas y objetivos institucionales con el propósito de determinar una manera objetiva de evaluar su cumplimiento. Dicho análisis dio como resultado la elaboración de un conjunto de indicadores de gestión, focalizados en el quehacer de las fiscalías locales y regionales, en las áreas operacionales consideradas más relevantes para la institución, a saber:

- Gestión Jurídica
- Gestión Administrativa, y
- Gestión de Atención de Usuarios.

Estos mismos ámbitos de gestión pueden ser aplicados a nivel individual para medir el desempeño de los fiscales adjuntos del Ministerio Público.

3.3 Indicadores de Gestión Jurídica

Están referidos a la medición de aquellas variables que dan cuenta del trabajo desarrollado por un fiscal en la tramitación de las causas que se le han asignado en aquellas áreas propias de la persecución penal, a saber: la investigación y el sostenimiento de la acción penal.

3.4 Indicadores de Gestión Administrativa

Son aquellos que permiten evaluar el desempeño del fiscal en materias que si bien están relacionadas con la tramitación de las causas, apuntan principalmente a aspectos complementarios a la persecución penal.

3.5 Indicadores de Gestión de Usuarios

La Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público, le otorga un rol central a la atención y protección de las víctimas y testigos de los delitos. En este marco, focalizar los esfuerzos para entregar un servicio y atención de calidad a los usuarios es una tarea central en el quehacer de los fiscales y equipos de apoyo. Por tanto, se estima conveniente elaborar indicadores que apunten a medir la gestión de los fiscales en este ámbito.

3.6 Tipos de Indicadores

El objetivo de los indicadores es medir diferentes aspectos de la operación de una institución a nivel de sus procesos y/o resultados producidos. En el contexto del sistema de indicadores propuesto para medir el desempeño de los fiscales adjuntos apunta a la medición de tres dimensiones, a saber:

- Eficiencia
- Eficacia
- Calidad

A continuación se describe el ámbito de medición de cada uno de ellos.

Eficiencia. La eficiencia está ligada al uso racional de los recursos disponibles para el logro de ciertos objetivos o metas. Dicho de otra manera, la eficiencia mide cuánto se es capaz de producir de un determinado bien o servicio con los recursos disponibles. Por ejemplo, si dos fiscales (A y B) tienen el mismo flujo de ingreso de casos y además los mismos recursos disponibles, entonces el fiscal A será más eficiente que el fiscal B si la cantidad de casos terminados es mayor que la del fiscal B.

Eficacia. Se refiere al logro o grado de cumplimiento de un objetivo o meta específica, sin considerar los recursos disponibles. Por tanto, un fiscal puede ser eficaz en su gestión en el sentido de cumplir con ciertas metas, pero no necesariamente será eficiente. En cuanto a la medición de la gestión jurídica de los fiscales, la eficacia se asocia principalmente a la naturaleza de los términos generados y al cumplimiento de ciertos estándares, de acuerdo a parámetros y criterios previamente definidos.

Calidad. Apunta a medir el valor del trabajo desarrollado, respecto de ciertos objetivos o estándares predefinidos.

Las tres dimensiones que se han señalado, deben necesariamente complementarse con el uso de ciertos indicadores que permitan capturar la realidad que cada fiscal enfrenta respecto de la cantidad y tipo de causas que tramita. Dicho de otra manera, deben existir algunos correctores que permitan hacer comparables los resultados, teniendo en consideración la diferencia que se dan en las cargas de trabajo de los fiscales adjuntos de todo el país. Los correctores propuestos apuntan básicamente a capturar las diferencias que se producen entre la cantidad y tipo de causas que cada fiscal adjunto tramita, de tal manera de hacer comparable la gestión y resultados obtenidos.

3.7 Indicadores Generales y Específicos

Los primeros miden factores cuyo resultado permite dar una visión global del trabajo desarrollado por un fiscal adjunto respecto de una dimensión determinada. Por ejemplo, los tiempos promedio de tramitación de las causas.

En cambio los indicadores específicos entregan resultados particulares respecto de una variable o factor evaluado. Los casos típicos son aquellos que miden el grado de cumplimiento respecto de una instrucción o criterio de actuación.

4.0 PROPOSICION DE INDICADORES

El conjunto de indicadores que se propone a continuación acota los aspectos cuantificables que el nivel central considera relevantes y prioritarios en esta etapa de desarrollo institucional y que, necesariamente deben ser complementados con los sistemas de medición a nivel regional y local. Cabe señalar que no se pretende agotar la observación y monitoreo de la labor de los fiscales adjuntos en todos los niveles de detalles y especificidades.

4.1 Indicadores Generales

Los indicadores que a continuación se enumeran tienen como propósito central dar una visión global de la gestión de un fiscal adjunto, y si ésta es compatible con los objetivos estratégicos de la organización. La mejora del rendimiento de los fiscales adjuntos a nivel individual deberá traducirse necesariamente en una mejora del rendimiento de la institución a nivel general.

4.1.1 Indicadores de Carga de Trabajo (CT)

CT1) Causas por Fiscal

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General de proceso	Carga de trabajo	Todos	Número de causas asignadas en un periodo	Causas promedio por fiscal a nivel nacional	Mide la carga de trabajo general del fiscal en un periodo de tiempo específico.	

CT2) Índice de Carga de Trabajo

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General	Productividad	Todos	Índice de carga de trabajo por fiscal	Índice de carga de trabajo promedio nacional por fiscal	Mide la carga de trabajo que enfrenta un fiscal en un periodo de tiempo específico.	De acuerdo al modelo matemático de cargas de trabajo elaborado por la División de Estudios de la FN.

4.1.2 Indicadores de Gestión Jurídica (GJ)

GJ1) Tiempo Promedio de Tramitación

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General de resultado	Eficiencia	Todos	Total de días destinados a la tramitación de delitos terminados en el periodo de medición / Total de delitos terminados en el mismo periodo	Promedio nacional corregido según la distribución por categoría de delitos de las causas asignadas a un fiscal en el periodo de evaluación	Mide el tiempo promedio empleado por un fiscal respecto de las causas que tramita.	Se calcula el tiempo utilizado por el fiscal en tramitar todos los delitos terminados durante el periodo de medición, independiente de la fecha de ingreso de los mismos. La suma de los tiempos utilizados se divide por el número de delitos terminados en el periodo de medición

GJ2) Delitos Vigentes

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General de resultado	Eficiencia	Todos	Delitos vigentes al término del período de medición/ Delitos vigentes al término del período de medición más Delitos terminados durante el mismo período	Promedio nacional corregido según la distribución por categoría de delitos de las causas asignadas a un fiscal en el período de evaluación	Permite establecer la carga de trabajo efectiva del fiscal en un periodo de tiempo dado.	A la fecha de evaluación, se calcula el porcentaje de delitos vigentes respecto del total de delitos tramitados durante en el período de medición. Entendiendo por delitos tramitados aquellos que se encuentran vigentes al final del periodo de medición y aquellos que se terminaron durante el mismo período

GJ3) Términos Judiciales

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General de resultado	Eficacia y calidad.	Todos	Total términos judiciales en el período de medición/ Total términos judiciales y facultativos aplicados en el mismo período	Promedio nacional corregido según la distribución por categoría de delitos de las causas asignadas a un fiscal en el período de evaluación	Permite establecer la eficacia del trabajo desarrollado por el fiscal para lograr términos de mayor calidad jurídica, desde el punto de vista de la persecución penal.	Sobre la base de un período de medición determinado, se calcula el porcentaje de términos judiciales respecto del total de términos judiciales y facultativos del mismo período. Se excluye del cálculo aquellos clasificados como "Otros Términos"

GJ4) Porcentaje de Sentencias y Salidas Alternativas sobre el Total de Salidas Judiciales

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo Indicador
General de resultado	Eficacia y calidad	Todos	Total de sentencias y salidas alternativas aplicadas en el periodo de medición/ Total de términos judiciales en el mismo periodo. ¹	Promedio nacional corregido según la distribución por categoría de delitos de las causas asignadas a un fiscal en el período de evaluación	Mide, con un mayor nivel de detalle, la eficacia del trabajo desarrollado por el fiscal para lograr términos de mayor calidad jurídica, desde el punto de vista de la persecución penal.	Sobre la base de un período de medición determinado, se calcula el porcentaje de sentencias más salidas alternativas sobre el total de términos judiciales. Se excluye los sobreseimientos definitivos por artículos 240 y 242.

¹ Se excluye del numerador y denominador los sobreseimientos definitivos por artículos 240 y 242.

GJ5) Términos Facultativos

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General de resultado	Eficacia y calidad	Todos	Total de términos facultativos en el período de medición/ Total de términos aplicados en el mismo período	Porcentaje de salidas facultativas por tipo de término y categoría de delitos	Este indicador mide en términos globales la eficacia del fiscal en la persecución penal.	Sobre la base de un período de medición determinado, se calcula el porcentaje de términos facultativos respecto del total de términos judiciales y facultativos aplicados en el mismo período. Se excluye del cálculo aquellos clasificados como "Otros Términos"

GJ6) Términos por Archivo Provisional con Imputado Conocido

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General	Eficacia y calidad.	Todos	Términos por Archivo Provisional con imputado conocido en el período de medición/ Total de términos por Archivo Provisional para el mismo período.	Promedio nacional corregido según la distribución por categoría de delitos de las causas asignadas a un fiscal en el período de evaluación	Mide, con un mayor nivel de detalle, la eficacia del fiscal en la persecución penal en relación a las causas con imputado conocido.	Sobre la base de un período de medición determinado, se calcula el porcentaje de términos por archivo provisional con imputado conocido sobre el total de términos por archivo provisional.

GJ7) Porcentaje de Archivo Provisional sobre el Total de Términos Facultativos

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo Indicador
General de resultado	Eficacia y calidad	Todos	Total de términos por Archivo Provisional / Total de términos facultativos.	Promedio nacional corregido según la distribución por categoría de delitos de las causas asignadas a un fiscal en el período de evaluación	Este indicador permite medir la composición de los términos facultativos en la tramitación de causas de un fiscal.	Sobre la base de un período de medición determinado, se calcula el porcentaje de términos por archivo provisional sobre el total de términos facultativos aplicados en el mismo período.

GJ8) Porcentaje de Principio de Oportunidad sobre el total de términos facultativos.

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo Estándar
General de resultado	Eficacia y calidad	Todos	Total de términos por Principio de Oportunidad / Total de términos facultativos.	Promedio nacional corregido según la distribución por categoría de delitos de las causas asignadas a un fiscal en el período de evaluación	Este indicador permite medir la composición de los términos facultativos en la tramitación de causas de un fiscal.	Sobre la base de un período de medición determinado, se calcula el porcentaje de términos por principio de oportunidad sobre el total de términos facultativos aplicados en el mismo período.

4.1.3 Indicadores de Gestión Administrativa (GA)

GA1) Cantidad de Información – Datos Críticos en SAF²

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General de resultado	Calidad	Todos	Causas terminadas durante el período de medición con omisión de datos críticos a nivel de sujeto y delito / Total de causas terminadas en el mismo periodo	0	Este indicador permite conocer el nivel de rigurosidad en el ingreso de datos críticos al SAF.	Sobre la base de un período de medición definido, se calcula el número de casos con datos críticos omitidos sobre el total de casos terminados en el periodo ³ .

² La incorporación de datos mínimos al SAF es un elemento relevante de medir a la hora de evaluar el desempeño de un Fiscal Adjunto, toda vez que es responsable de las funciones de supervisión de su equipo de trabajo en esta materia. En términos de datos mínimos se considera en el indicador general el cálculo a nivel de casos.

³ Los datos críticos se encuentran definidos en el informe efectuado por la División de Estudios respecto de la auditoría de datos al SAF efectuada en diciembre de 2005.

GA2) Calidad de Información - Inconsistencias en SAF⁴

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General de resultado	Calidad	Todos	Causas terminadas durante el período de medición con inconsistencias en el registro de datos SAF / Total de causas terminadas en el mismo período	0	Este indicador permite conocer la calidad de la información ingresada al SAF.	Sobre la base de un período dado, se calcula el número de casos con inconsistencias en datos críticos SAF, sobre el total de casos terminados en el período ⁵ .

GA3) Registro Audiencias de Control de la Detención en SAF

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General de proceso	Calidad (del registro)	Todos	Causas terminadas durante el período de medición con inconsistencias en el registro de datos SAF / Total de causas terminadas en el mismo período por términos judiciales	0	Este indicador permite conocer la rigurosidad en el registro del SAF respecto de casos con imputados conocidos provenientes de detenciones efectuadas por las policías.	Sobre la base de un período de medición dado, se calcula el porcentaje de casos con audiencias realizadas en el período de medición que presentan omisiones a nivel de sujeto y delito sobre el total de casos con ACD en el mismo período.

⁴ En el indicador general se considera la definición a nivel de casos.

⁵ El tipo de inconsistencias que se miden se encuentran definidas en el informe de auditoría realizado por la División de Estudios respecto de la auditoría de datos al SAF efectuada en diciembre de 2005.

GA4) Disposición de Especies en Causas Terminadas⁶

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de Cálculo Indicador
General de resultado	Eficacia	Todos	Total de causas terminadas con especies sin decisión de salida / total de causas terminadas con especies	Promedio nacional de casos concluidos en un periodo dado con especies asociadas sin decisión de salida definitiva	Este indicador mide el grado de eficacia administrativa del fiscal en cuanto a la disposición oportuna de las especies.	Se calculará el porcentaje de casos concluidos hace más de 1 año que tengan especie asociada sin decisión de salida definitiva con respecto al total de casos terminados con especie asociada

4.1.4 Indicadores de Gestión de Atención de Usuarios (GAU)

AU2) Reclamos Recepcionados

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo Indicador
General de resultado	Calidad de la atención	Todos	Reclamos recepcionados	Cero reclamos por cada 100 casos ingresados que hacen referencia al fiscal.	Permite medir de manera genérica el grado de insatisfacción de los usuarios con la atención brindada por el fiscal.	Sobre la base de un período de 12 meses, se calculará la tasa de reclamos que hacen referencia al fiscal por cada cien casos ingresados en el periodo.

4.2 Indicadores Específicos

Los indicadores que a continuación se presentan pretenden proveer de la información suficiente que permita la observación y medición de aspectos específicos y particulares del trabajo de los fiscales adjuntos. Debe señalarse que la elaboración de estos indicadores está basada principalmente en los *criterios de actuación definidos por la autoridad del Ministerio Público*.

⁶ El numerador de este indicador debe calcularse a partir de la revisión de las decisiones del Fiscal sobre la especie. El denominador puede extraerse de SAF.

4.2.1 Indicadores de Gestión Jurídica (EJ) – Uniformidad Actuaciones de Fiscales

EJ1) Diligencias de Investigación realizadas con Posterioridad al Cierre.⁷

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo Indicador
Específico de proceso.	Eficacia y calidad en la tramitación de la causa.	Todos	Diligencias de investigación realizadas con posterioridad al cierre	Promedio nacional de diligencias solicitadas con posterioridad al cierre de la investigación	Este indicador permite establecer el nivel de casos que registran diligencias realizadas con posterioridad al cierre de la investigación, en circunstancias que no debería existir diligencia alguna.	Sobre la base de un período de medición definido, se calculará el porcentaje de relaciones con cierre de investigación que presentan diligencias de investigación solicitadas con posterioridad al cierre, con respecto al total de relaciones con cierre de investigación.

EJ2) Decisiones de no Perseverar en Casos sin Intervención Judicial⁸

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo Indicador
Específico de resultado	Eficacia y calidad en la tramitación de la causa.	Todos	Decisiones de no perseverar en casos sin intervención judicial	Promedio nacional de decisiones de no perseverar en casos sin intervención judicial	Este indicador permite establecer el nivel de casos respecto de los cuales se aplicó la decisión de no perseverar aún cuando no hubo intervención judicial	Sobre la base de un período de medición determinado, se calculará el porcentaje de casos que presentan decisión de no perseverar y no registran asociada constancia de audiencia, respecto al total de casos con decisión de no perseverar aplicados por el fiscal.

⁷ Mediante el oficio N° 728 de 2005, el Sr. Fiscal Nacional instruyó la necesidad de realizar las diligencias de investigación que resulten procedentes de manera oportuna.

⁸ De lo dispuesto en los oficios FN N° 556 de 2003 y 121 de 2006, se concluye que el ejercicio de la DNP requiere para su aplicación intervención judicial previa puesto que en caso contrario resultaría procedente una salida temprana.

EJ3) Causas sin Movimiento⁹

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo Indicador
Específico de proceso	Eficacia en la tramitación de casos	Todos	Causas sin movimiento	0	Permite conocer el nivel de causas sin movimiento de un fiscal.	A la fecha de evaluación se calculará el porcentaje de casos que no presenten actividad en los últimos 4 meses respecto de las causas vigentes del fiscal.

EJ4) Causas Vigentes por más de 2 años.¹⁰

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo Indicador
Específico de proceso.	Eficacia en la tramitación de casos	Todos	Causas vigentes por más de 2 años	0		A la fecha de la evaluación respectiva, se calculará el porcentaje de casos vigentes con más de 2 años, con respecto al total de causas vigentes del fiscal.

⁹ Conforme a los criterios de actuación establecidos por el Fiscal Nacional mediante los oficios 213 y 728 de 2005, y 53/06, no resulta deseable que existan investigaciones en las que transcurran importantes períodos sin que se realicen diligencias orientadas a solucionar el conflicto penal suscitado

¹⁰ Mediante el oficio N° 728 de 2005, el Fiscal Nacional instruyó la necesidad de realizar las diligencias de investigación que resulten procedentes de manera oportuna.

EJ5) Acuerdos Reparatorios respecto a Delitos Improcedentes.¹¹

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo Indicador
Específico de resultado.	Eficacia y calidad en la tramitación de casos	Delitos contra la propiedad Delitos sexuales Delitos económicos	Acuerdos reparatorios aplicados a delitos improcedentes durante el período de medición .	0	Mide el grado de cumplimiento de los criterios de actuación del FN respecto a la aplicación del acuerdo reparatorio en ciertos delitos.	Sobre la base de un período de medición, se calculará el número de acuerdos reparatorios aplicados a delitos improcedentes.

EJ6) Principio de Oportunidad respecto a Delitos Improcedentes.¹²

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo Indicador
Específico de resultado	Eficacia y calidad en la tramitación de casos	Delitos funcionarios	Principio de oportunidad aplicados a delitos improcedentes durante el período de medición .	0	Mide el grado de cumplimiento de los criterios de actuación del FN respecto a la aplicación del principio de oportunidad en ciertos delitos	Sobre la base de un período de medición, se calculará el número de principios de oportunidad aplicados a delitos improcedentes.

¹¹ El Fiscal Nacional ha impartido una serie de criterios de actuación respecto a esta salida alternativa, mediante – principalmente- a los oficios: 242/00, 004/01, 048/01, 226/01, 280/02, 451/02, 038/03, 551/03, 007/04, 272/04, 273/04, 304/04, 344/04, 421/04, 504/04, 260/05, 313/05, 365/05, 549/05, 551/05, 789/05, conforme a los cuales no proceden los acuerdos reparatorios en los siguientes delitos: robo con intimidación, robo con violencia, robo por sorpresa, robo calificado, extorsión, usurpación violenta, daños calificados, violación, estupro, incesto, promover o facilitar prostitución de menores, sodomía, abuso sexual impropio mayor 14 años, abuso sexual impropio menor 14 años, violación de menor, abuso sexual adulto, abuso sexual infantil, trata de personas, violación con homicidio, producción material pornográfica infantil, comercialización material pornográfica infantil, adquisición o almacenamiento material pornográfico infantil, obtención de servicios sexuales de menores, abuso sexual calificado, violación sodomítica, abusos sexuales, trata de personas calificada, conducción estado de ebriedad con resultado de muerte, conducción estado de ebriedad con resultado de lesiones, conducción estado de ebriedad con resultado de daños, conducción estado de ebriedad (art. 196 e ley 19.290), estafa al fisco y otros organismos públicos (art.470 n°8), infracción a la ley mercado de val. (arts.59 y 60 ley 18045), exacciones ilegales (art. 147, 157 y 241 código penal), violencia intrafamiliar habitual (art. 14), obstrucción a la justicia, atentados y amenazas contra la autoridad, incendio, incendio con resultado de muerte y/o lesiones, otros estragos, maltrato palabra carabinero (art.417 cod.just. militar), desacato, atentado contra jefe de estado o autoridad pública.

¹² El Sr. Fiscal Nacional ha impartido una serie de criterios de actuación respecto a esta forma de término, mediante – principalmente- los oficios N°260, del año 2005 y 551, de 2003, conforme a los cuales no procede aplicar el principio de oportunidad en los siguientes delitos: Infracción ley 18.175 de quiebras, exacciones ilegales (art. 147, 157 y 241 código penal), nombramientos ilegales, usurpación de atribuciones de empleados públicos, prevaricación, malversación de caudales públicos, fraudes al fisco y organismos del estado (art. 239), infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, cohecho, soborno, abandono de destino, abusos contra particulares, negociación incompatible, tráfico de influencias y otros ilícitos consagrados en el libro II título v del Código Penal.

EJ7) Suspensión Condicional respecto a Delitos Improcedentes.¹³

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo
Específico de resultado	Eficacia y calidad en la tramitación de casos	Delitos funcionarios Delitos de drogas	Suspensión condicional aplicados a delitos improcedentes durante el período de medición .	0	Mide el grado de cumplimiento de los criterios de actuación del FN respecto a la aplicación de la suspensión condicional del procedimiento	Sobre la base de un período de medición, se calculará el número de suspensiones condicionales aplicados a delitos improcedentes.

EJ8) Suspensiones Condicionales no Concluidas.¹⁴

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo
Específico de proceso.	Eficacia y calidad en la tramitación de casos	Todos	Número de casos con suspensión condicional del procedimiento con plazo vencido que no registran revocación ni dictación de sobreseimiento / número total de casos con suspensión condicional del procedimiento con plazo cumplido	Promedio Nacional de suspensión condicional aplicados a delitos improcedentes	Mide el grado de cumplimiento del criterio de actuación del FN para dar término definitivo a la causa, aplicando la revocación o bien solicitando el sobreseimiento de la causa, según corresponda.	

¹³ El Sr. Fiscal Nacional ha impartido una serie de criterios de actuación respecto a esta salida alternativa, mediante – principalmente- a los oficios: 256/00, 270/02, 404/03, 551/03, 273/04, 304/04, 344/04, 421/04, 482/04, 049/05, 107/05, 260/05, 365/05, 549/05, conforme a los cuales no procede aplicar el principio de oportunidad en los siguientes delitos: exacciones ilegales (art. 147, 157 y 241 código penal), nombramientos ilegales, usurpación de atribuciones de empleados públicos, prevaricación, malversación de caudales públicos, fraudes al fisco y organismos del estado (art. 239), infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, cohecho, soborno, abandono de destino, abusos contra particulares, negociación incompatible, tráfico de influencias, otros libro II título V, elaboración/producción de sustancias sicotrópicas o drogas (art. 1 inc.1), tráfico ilícito de drogas (art.3), asociaciones ilícitas ley de drogas (art.16), prescripción abusiva de sustancias, drogas estupefacientes o sicotrópicas (art.6), microtráfico, ley 19.366 tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias, producción y tráfico de precursores (art. 6).

¹⁴ Mediante el oficio N° 337 de 2003, el Sr. Fiscal Nacional instruyó que una vez transcurrido el plazo establecido se debe solicitar el sobreseimiento de la causa a fin de dar un término adecuado a la investigación.

4.2.2 Indicadores de Gestión de Atención a Usuarios.

EAU1) Comunicación a la víctima del Archivo Provisional.¹⁵

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición
Específico de proceso.	Calidad en la atención.	Todos	Número de casos con decisión de Archivo Provisional sin comunicación a la víctima / número total de casos en que se aplicó Archivo Provisional	0	Mide el grado de cumplimiento del criterio de actuación del FN que señala la obligación de comunicar a la víctima la decisión de archivar provisionalmente el caso.

EAU2) Derivación Oportuna para Atención

Tipo indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición	Método de cálculo
Específico	Calidad y oportunidad de la atención.	todos	Total de derivaciones en el período de medición para atención integral efectuadas por el Fiscal Adjunto cuyo plazo se encuentra entre 0 y 15 días / Total de derivaciones efectuadas por el fiscal adjunto en el mismo período.	Al menos 50% de las derivaciones por atención integral efectuadas en un plazo entre 0-15 días	Este indicador permite medir la oportunidad de la atención brindada a la víctima o testigo de una causa.	Sobre la base de un período de medición, se calculará el porcentaje de derivaciones efectuadas por atención integral cuyo plazo se encuentre entre 0-15 días, respecto al total de derivaciones efectuadas por el fiscal por atención integral.

EAU3) Reclamos relativos a Calidad de Atención y Actuaciones personales

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición
Específico de resultado.	Calidad de atención.	Todos	Total de reclamos relativos a calidad de atención y actuaciones personales recibidos en contra de un Fiscal en el período de medición por cada 100 casos ingresados y asignados al Fiscal en el mismo período	0	Permite conocer la insatisfacción del usuario respecto de la atención brindada por el fiscal.

¹⁵ Mediante el oficio N°542 de 2004, el Sr. Fiscal Nacional señaló la importancia de comunicar a la víctima la adopción de la decisión de Archivo Provisional.

EAU4) Reclamos relativos al Art. N° 33 de la LOC del Ministerio Público y ACTUACIONES legales

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición
Específico de resultado.	Calidad de atención.	Todos	Total de reclamos relativos al Art. N° 33 de la LOC del MP y de Actuaciones Legales recibidos en contra del Fiscal en el período de medición por cada 100 casos ingresados y asignados al Fiscal en el mismo período	0	Permite conocer la insatisfacción del usuario respecto de la tramitación de las causas.

EAU5) Reclamos relativos a Calidad de Atención que dan origen a una IA y terminan con sanción

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición
Específico de resultado.	Calidad de atención.	Todos	Reclamos relativos a Calidad de Atención que dan origen a una IA y terminan con sanción	0	Permite conocer la insatisfacción del usuario respecto de la atención brindada por el fiscal.

EAU6) Reclamos relativos al Art. N° 33 de la LOC del Ministerio Público que dan origen a una IA y terminan con sanción

Tipo de indicador	Dimensión a medir	Tipo de Fiscal	Indicador	Estándar de comparación	Medición
Específico de resultado.	Calidad de atención.	Todos	Reclamos relativos al Art. N° 33 de la LOC del Ministerio Público que dan origen a una IA y terminan con sanción	0	Permite conocer la insatisfacción del usuario respecto de la tramitación de las causas.

5.0 PROPUESTA SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Como ya se ha señalado, el desarrollo y mejoramiento continuo de la gestión institucional requiere disponer de herramientas que permitan medir y evaluar de manera objetiva el desempeño institucional en todos sus niveles. En ese contexto, adquiere prioridad, la elaboración y aplicación de un sistema de evaluación de uno de los actores principales de la Reforma Procesal Penal, los fiscales adjuntos.

El principal problema que presenta el actual sistema de evaluación del desempeño es la gran cantidad de subfactores que lo componen y la imposibilidad de medirlos objetivamente. Se genera entonces un alto grado de discrecionalidad y subjetividad al

momento de evaluar, puesto que, dependiendo del evaluador y de su criterio, se privilegiarán algunos aspectos y se obviarán otros, sin que existan parámetros objetivos y homogéneos (a nivel nacional) respecto de los cuales medir la gestión de los fiscales.

Con el fin de reducir el grado de subjetividad del actual sistema de evaluación, se ha optado por construir un sistema de evaluación de desempeño mixto, que incorpora factores de carácter cuantitativo enfocados a la gestión jurídica de un fiscal y que rescata del sistema actual, aquellos factores de carácter cualitativo que se vinculan a estilos de gestión y valores que la institución desea promover en sus fiscales. De esta manera, el nuevo instrumento de evaluación se ha estructurado según los factores y subfactores que a continuación se presentan:

Factor	Subfactores
Gestión de Causas (50%)	Gestión jurídica
	Gestión administrativa
	Gestión de atención de usuarios
Condiciones Profesionales (25%)	Conocimiento legal y criterio jurídico
	Destrezas en litigación
	Relaciones con organismos colaboradores
	Disposición al aprendizaje y el cambio
Condiciones Personales (25%)	Probidad y ética
	Compromiso Institucional
	Habilidades interpersonales y trabajo en equipo

En el presente informe sólo se aborda el tratamiento de los subfactores de carácter cuantitativo asociados al factor “Gestión de Causas”

5.1 Subfactores e Indicadores del Factor “Gestión de Causas”.

Con el objeto de no complejizar innecesariamente el proceso de medición y monitoreo, del total de indicadores propuestos en la sección 4.0, se realizó una selección de los más relevantes, cuya naturaleza y alcances permiten contar con información suficiente para obtener una visión de conjunto acerca del estado de la gestión de los fiscales adjuntos y que, al mismo tiempo, admiten diversos grados de desagregación de los datos para posibilitar la observación de aspectos específicos y particulares de su quehacer diario. Cabe señalar que dicha selección no pretende agotar la medición y evaluación de los fiscales en todas las áreas de su trabajo, más bien se centra en aquellos aspectos cuantificables que se consideran importantes de evaluar, pero que necesariamente deben ser complementados con sistemas de medición a nivel regional y local.

El cuadro que se presenta a continuación, resume la selección de indicadores realizada para calcular cada subfactor, así como también las ponderaciones a subfactores e indicadores.

SUB FACTOR	TIPO	DIMENSION	CONCEPTO	INDICADOR	PONDERACIÓN	
GESTIÓN JURÍDICA	GENERAL	EFICIENCIA	Tiempo Promedio de Tramitación	Total de días destinados a la tramitación de delitos terminados en el periodo de medición / Total de delitos terminados en el mismo periodo	30%	25%
		EFICIENCIA	Porcentaje de Delitos Vigentes	Delitos vigentes al término del período de medición/ Delitos vigentes al término del período de medición más Delitos terminados durante el mismo período		25%
		EFICACIA	Porcentaje de Términos Judiciales	Total términos judiciales en el periodo de medición/ Total términos judiciales y facultativos aplicados en el mismo periodo		25%
		CALIDAD	Porcentaje de sentencias y salidas alternativas sobre salidas judiciales.	Total de sentencias y salidas alternativas aplicadas en el periodo de medición / Total de términos judiciales en el mismo periodo ¹⁶ .		15%
		CALIDAD	Porcentaje de Términos por Archivo Provisional con Imputado Conocido.	Términos por Archivo Provisional con imputado conocido en el periodo de medición/ Total de términos por Archivo Provisional en el mismo periodo.		15%
	ESPECÍFICO	EFICACIA	Número de Acuerdos reparatorios respecto a delitos improcedentes.	Acuerdos reparatorios aplicados a delitos improcedentes durante el período de medición	25%	17%
		EFICACIA	Número de Principio de oportunidad respecto a delitos improcedentes	Principio de oportunidad aplicados a delitos improcedentes durante el período de medición		17%
		EFICACIA	Número de Suspensión condicional respecto a delitos improcedentes	Suspensiones condicionales aplicadas a delitos improcedentes durante el período de medición		16%
		EFICACIA	Porcentaje de Causas sin movimiento por más de 4 meses	Causas sin actividad por más de 4 meses a la fecha de evaluación/ Causas vigentes a la fecha de evaluación		25%
		EFICACIA	Porcentaje de Causas vigentes por más de 2 años	Causas vigentes por más de 2 años a la fecha de evaluación/ Causas vigentes a la fecha de evaluación		25%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GENERAL	EFICACIA	Cantidad de Información – Datos Críticos en SAF	Causas terminadas durante el período de medición con omisión de datos críticos a nivel de sujeto y delito / Total de causas terminadas en el mismo periodo	15%	34%
		EFICACIA	Calidad de Información en SAF - Inconsistencias en SAF	Causas terminadas durante el período de medición con inconsistencias en el registro de datos SAF / Total de causas terminadas en el mismo periodo por términos judiciales		33%
		EFICACIA	Registro Audiencias de Control de la Detención en SAF	Causas con ACD realizadas durante el período de medición con omisión de datos críticos a nivel de sujeto y delito / Total de causas con ACD realizadas durante el mismo período		33%
GESTIÓN ATENCIÓN USUARIOS	ESPECÍFICO	CALIDAD DEL SERVICIO	Derivación oportuna para atención	Total de derivaciones en el período de medición para atención integral efectuadas por el Fiscal Adjunto cuyo plazo se encuentra entre 0 y 15 días / Total de derivaciones efectuadas por el fiscal adjunto en el mismo período.	30%	50%
		CALIDAD DEL SERVICIO	Reclamos relativos a Calidad de Atención y Actuaciones Personales	Total de reclamos relativos a calidad de atención y actuaciones personales recibidos en contra de un Fiscal en el período de medición por cada 100 casos ingresados y asignados al Fiscal en el mismo período		25%
		CALIDAD DEL SERVICIO	Reclamos relativos al Art. N° 33 de la LOC del Ministerio Público y Actuaciones Legales	Total de reclamos relativos al Art. N° 33 de la LOC del MP y de Actuaciones Legales recibidos en contra del Fiscal en el período de medición por cada 100 casos ingresados y asignados al Fiscal en el mismo período		25%

¹⁶

Se excluye del numerador y denominador los términos por sobreseimiento definitivo 240 y 242.

5.2 Definición de Estándares de Comparación y Escalas de Evaluación

Considerando que el sistema propuesto constituye el inicio de un proceso destinado a promover al interior del Ministerio Público, una cultura de evaluación basada en indicadores de gestión, en una primera etapa se ha privilegiado proponer estándares y escalas de evaluación basados en el desempeño institucional actual.

En consecuencia, se definieron estándares y escalas de evaluación según la naturaleza del indicador, es decir, según el ámbito de gestión en que se enmarca (gestión jurídica, gestión administrativa, gestión atención usuarios) y la dimensión que mide (eficiencia, eficacia y calidad) .

A continuación, se presenta un cuadro en que se agrupa según su naturaleza, los indicadores propuestos para la evaluación de desempeño de los fiscales.

AMBITO DE GESTIÓN	DIMENSION	INDICADOR	
GESTIÓN JURÍDICA	EFICIENCIA, EFICACIA Y CALIDAD	Tiempo Promedio de Tramitación	(GJ1)
		Causas Vigentes por Categoría de Delito	(GJ2)
		Términos Judiciales	(GJ3)
		Sentencias y Salidas Alternativas sobre el total de Salidas Judiciales	(GJ4)
		Términos por Archivo Provisional con Imputado Conocido	(GJ5)
UNIFORMIDAD EN ACTUACIÓN FISCALES	EFICACIA	Acuerdos reparatorios aplicados a delitos improcedentes durante el período de medición .	(EJ5)
		Principio de oportunidad aplicados a delitos improcedentes durante el período de medición .	(EJ6)
		Suspensión condicional aplicados a delitos improcedentes durante el período de medición .	(EJ7)
GESTIÓN JURÍDICA Y ADMINISTRATIVA	EFICACIA	Causas vigentes por más de 2 años	(EJ3)
		Causas sin movimiento por más de 4 meses	(EJ4)
		Cantidad de Información – Datos Críticos en SAF	(GA1)
		Calidad de Información - Inconsistencias en SAF	(GA2)
		Registro Audiencias de Control de la Detención en SAF	(GA3)
GESTIÓN ATENCIÓN USUARIOS	CALIDAD	Derivación oportuna para atención	(AU2)
		Reclamos relativos a Calidad de Atención y Actuaciones Personales	(AU3)
		Reclamos relativos al Art. N° 33 de la LOC del Ministerio Público y Actuaciones Legales	(AU4)

5.2.1 Indicadores de Eficiencia y Calidad Gestión Jurídica

Este grupo de indicadores comprende los siguientes:

- Tiempo Promedio de Tramitación
- Causas Vigentes por Categoría de Delito
- Términos Judiciales
- Sentencias y Salidas Alternativas sobre el total de Salidas Judiciales
- Términos por Archivo Provisional con Imputado Conocido

a) Estándar de Comparación

Los resultados de gestión que miden estos indicadores dependen de la realidad delictual de la región/localidad en que opera una Fiscalía, así como también, de los procesos de asignación de causas implementados en la misma. Por otra parte, el período de operación de la reforma no asegura una consolidación de los procesos implementados y en consecuencia, tampoco el haber alcanzado los niveles óptimos de desempeño.

En atención a lo expuesto, no resulta procedente definir un estándar de comparación único para evaluar el desempeño de los fiscales, optándose por establecer, en una primera etapa de operación del sistema de evaluación, estándares que reflejen el desempeño actual de la institución. Como base de cálculo¹⁷ se estimo conveniente trabajar con promedios nacionales, y a partir de esta base calcular estándares de desempeño para cada fiscal, corrigiendo los valores promedio nacional según la composición por categoría de delitos que presenta la cartera de casos que tramita cada fiscal en un periodo determinado. De esta manera, cada uno de los indicadores que integran este grupo contempla estándares diferenciados por fiscal.

b) Escala de Evaluación

Con el fin de reconocer las diferencias de operación y realidad delictual que influyen en estos indicadores, se decidió construir de manera empírica la escala de evaluación de cada indicador a partir del desempeño actual que presentan los fiscales del país.

Bajo el mismo enfoque, la escala de notas utilizada en el sistema propuesto contempla un rango de 1 a 7, de acuerdo a la reglamentación vigente.

Para construir la escala de cada indicador se calcula la *diferencia* que resulta entre el desempeño actual del fiscal (*indicador*) y el resultado que le es exigible de acuerdo al promedio nacional y a la distribución por categoría de delitos que presenta su carga de trabajo (*estándar*). Posteriormente, se grafica la distribución de estos datos en intervalos de igual magnitud, asignando la nota seis al intervalo que contenga la media nacional de estas *diferencias*. Esto último, en consideración a que el reglamento de

¹⁷ El Anexo 3 presenta los valores promedios nacionales por categoría de delitos para cada uno de los indicadores que integran este grupo.

evaluación de desempeño de los fiscales asigna nota seis cuando el trabajo de un fiscal excede la mayoría de los requerimientos del cargo y función.

c) Método de Cálculo

El Anexo 2 de este informe, en sus puntos 1 al 5, presenta una descripción detallada del cálculo de estos indicadores, sus estándares de comparación para cada fiscal y la escala de evaluación¹⁸.

5.2.2 Indicadores Eficiencia – Uniformidad en los Criterios de Actuación

Este grupo de indicadores comprende los siguientes:

- Acuerdos reparatorios aplicados a delitos improcedentes
- Principio de oportunidad aplicados a delitos improcedentes
- Suspensión condicional aplicados a delitos improcedentes

a) Estándar de Comparación

Estos Indicadores miden el grado de observancia de los criterios de actuación impartidos por la autoridad, cuestión relevante en una institución con carácter autónomo y jerarquizado.

Bajo esta premisa un desempeño “deficiente” consiste en el incumplimiento por una vez del respectivo criterio de actuación y en consecuencia, el estándar exigido es el valor cero.

b) Escala de Evaluación

Siendo estos indicadores de carácter absoluto la escala de notas se construye asignando la nota siete cuando la diferencia entre el indicador y el estándar establecido por la institución es igual a 0, y notas decrecientes en intervalos de 5 décimas en la medida que se incrementa el número de incumplimientos hasta alcanzar la nota 3.

c) Método de Cálculo

El Anexo 2 de este informe, en sus puntos 6 a 8, presenta una descripción detallada del cálculo de estos indicadores y su escala de evaluación.

¹⁸ Se presenta a modo ilustrativo una escala construida a partir de los resultados obtenidos durante el año 2005 por 24 fiscales de la primera y cuarta etapa.

5.2.3 Indicadores Eficacia Gestión Jurídica

Este grupo comprende los indicadores:

- Causas vigentes por más de 2 años
- Causas sin movimiento por más de 4 meses

a) Estándar de Comparación

Estos Indicadores miden el grado de observancia de las orientaciones^{19,20} impartidas por la autoridad, respecto a la oportunidad con que deben realizarse las diligencias de investigación. Aspecto relevante para la gestión de los fiscales, quienes por mandato legal tienen a cargo la dirección de la investigación y el deber de practicar todas la diligencias que conduzcan al éxito de la misma.

Bajo esta premisa el desempeño “esperado” por la institución consiste en la inexistencia de causas sin actividad por más de 4 meses o causas que se mantengan vigentes, sin una debida justificación, por más de 2 años. Por lo tanto, el estándar exigido es el valor cero.

b) Escala de Evaluación

Con el fin de reconocer las particularidades que presenta la tramitación de algunas causas así como también la incidencia de la carga de trabajo de un fiscal, se optó por construir las escalas de evaluación de manera empírica a partir del desempeño actual que presentan los fiscales del país.

Para construir la escala de un indicador se calcula para cada fiscal *la diferencia* entre el desempeño actual del fiscal (indicador) y el estándar definido, y posteriormente, se grafica estos valores en intervalos de igual magnitud, asignando la nota seis al intervalo que contenga la media nacional de estas *diferencias*. Esto último, en consideración a que el reglamento de evaluación de desempeño de los fiscales asigna nota seis a cuando el trabajo de un fiscal excede la mayoría de los requerimientos del cargo y función.

c) Método de Cálculo

El Anexo 2 de este informe, en sus puntos 9 a 10, presenta una descripción detallada del cálculo de estos indicadores y su escala de evaluación.

¹⁹ Conforme a los criterios de actuación establecidos por el Fiscal Nacional mediante los oficios 213 y 728 de 2005, y 53/06, no resulta deseable que existan investigaciones en las que transcurran importantes períodos sin que se realicen diligencias orientadas a solucionar el conflicto penal suscitado

²⁰ Mediante el oficio N° 728 de 2005, el Fiscal Nacional instruyó la necesidad de realizar las diligencias de investigación que resulten procedentes de manera oportuna.

5.2.4 Indicadores Eficiencia Gestión Administrativa

Este grupo de indicadores contiene los siguientes:

- Cantidad de Información – Datos Críticos en SAF
- Calidad de Información - Inconsistencias en SAF
- Registro Audiencias de Control de la Detención en SAF

a) Estándar de Comparación

Estos Indicadores miden el grado de observancia de las orientaciones entregadas por la Autoridad respecto al adecuado registro en el SAF²¹, que dada su importancia en la gestión institucional constituye un objetivo permanente del Ministerio Público. Por otra parte, el Código Procesal Penal establece que el Ministerio Público deberá dejar constancia de las actuaciones que realizare, tan pronto tuvieren lugar.

En consecuencia, el desempeño “esperado” por la institución corresponde a la inexistencia de causas que presenten omisiones en el registro de datos mínimos o inconsistencias. Un estándar igual a “cero” persigue mejorar la calidad del registro de información y dar cumplimiento a lo requerido legalmente.

b) Escala de Evaluación

En atención a la importancia que reviste para la gestión institucional el contar con un sistema de información confiable y oportuno, se construyó una escala de evaluación que califica de manera decreciente el porcentaje de error, considerando hasta un 5% un error aceptable.

c) Método de Cálculo

El Anexo 2 de este informe, en sus puntos 11 a 13, presenta una descripción detallada del cálculo de estos indicadores y su escala de evaluación.

5.2.5 Indicadores Calidad Atención Usuarios

Este grupo de indicadores comprende:

- Derivación oportuna para atención
- Reclamos relativos a Calidad de Atención y Actuaciones Personales
- Reclamos relativos al Art. N° 33 de la LOC del Ministerio Público y Actuaciones Legales

²¹ Mediante el oficio N° 883 de 2006, el Fiscal Nacional reiteró la necesidad de realizar un adecuado registro en el SAF. Oficios FN N° 192/00, 548/03, 564/05 y Memorando DEN N° 296/05 y 21/06 .

a) Estándar de Comparación

Estos Indicadores miden el grado de cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público, respecto a la “debida atención de las víctimas y demás intervinientes” y el tratamiento de las “reclamaciones”.

En atención a la importancia que reviste para la gestión institucional el otorgar un adecuado servicio a sus usuarios se definió como estándar esperado el no recibir reclamo alguno. En el caso del indicador referido a derivación oportuna, el estándar de comparación corresponde al utilizado por la División de Víctimas y Testigos.

b) Escala de Evaluación

Considerando que particularmente en este ámbito de la gestión se requiere implementar y perfeccionar procesos de trabajo a nivel nacional, en una primera etapa de operación del sistema de evaluación, se optó por construir escalas de evaluación de manera empírica a partir del desempeño actual que presentan los fiscales del país.

Para construir la escala de un indicador se calcula para cada fiscal la diferencia entre el desempeño actual del fiscal (indicador) y el estándar definido, y posteriormente, se grafica estos valores en intervalos de igual magnitud, asignando la nota seis al intervalo que contenga la media nacional de estas *diferencias*. Esto último, en consideración a que el reglamento de evaluación de desempeño de los fiscales asigna nota seis cuando el trabajo de un fiscal excede la mayoría de los requerimientos del cargo y función.

c) Método de Cálculo

El Anexo 2 de este informe, en sus puntos 14 a 16, presenta una descripción detallada del cálculo de estos indicadores y su escala de evaluación.