



MINISTERIO
PÚBLICO

FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR

HACIA PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN

FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR

DICIEMBRE - 2005

ANTECEDENTES GENERALES

➤ 12 Comunas

➤ **1,6 millones de habitantes y alta densidad poblacional** (8.000 hab /Km²).

➤ **Estudio Victimización (Ministerio del Interior- NE)**

✓ De las 12 comunas con mayor Índice de Victimización en la Región Metropolitana, 8 corresponden a la FRMS.

➤ **Estudio Libertad y Desarrollo**

✓ De las 12 poblaciones con mayor Peligrosidad en la Region Metropolitana; 7 corresponden a la FRMS.

➤ **Focos Delincuenciales**

* Drogas

* Robos

* Homicidios

* Lesiones

ANTECEDENTES GENERALES

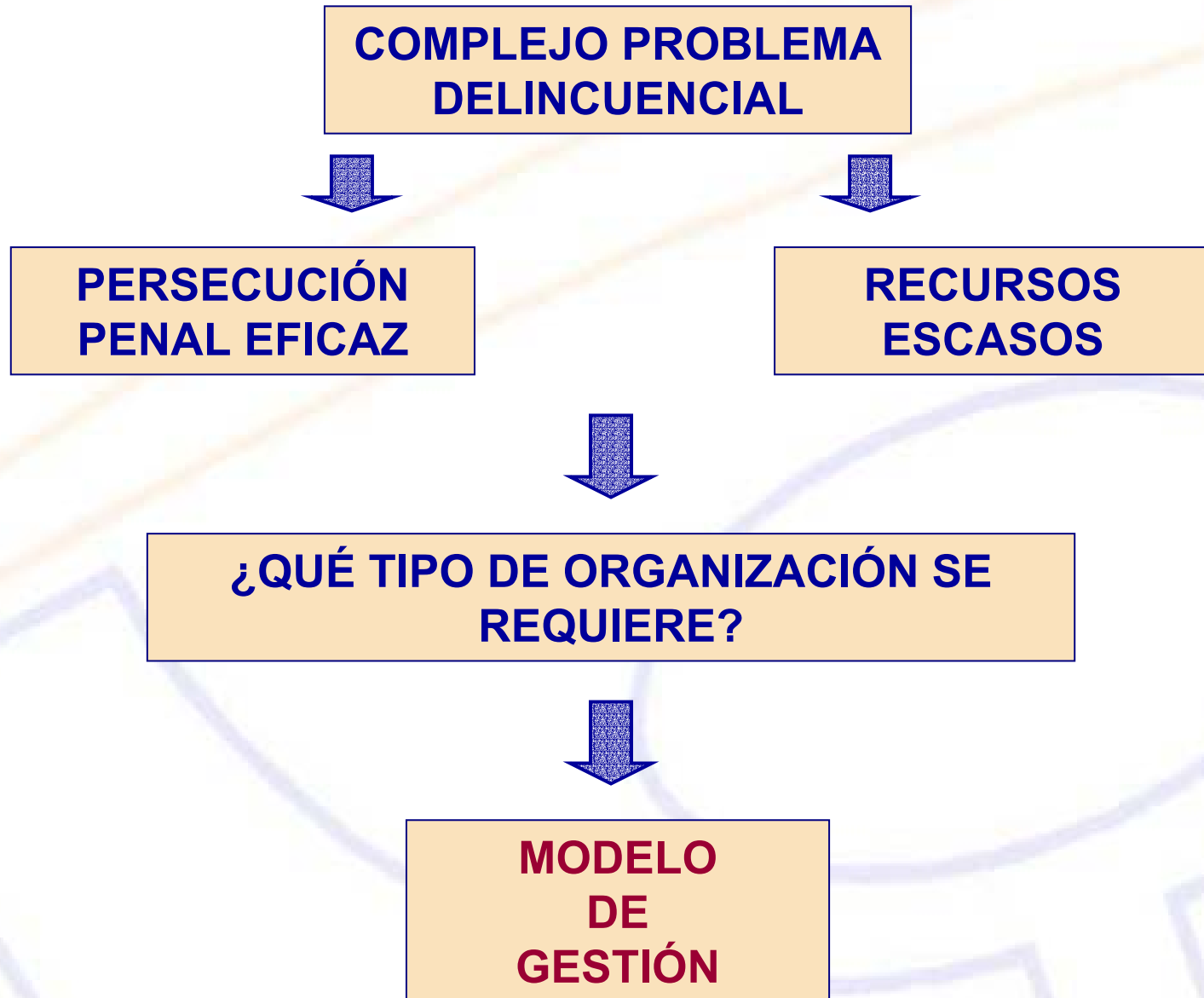
➤ Carga de Trabajo Anual

- ✓ Causas : 110.000
- ✓ Audiencias : 35.061
- ✓ Entrevistas : 156.054
- ✓ Solicitudes : 59.558

➤ Recursos Humanos

- ✓ Fiscales : 61
- ✓ Abogados : 30
- ✓ Administrativos : 118

ANTECEDENTES GENERALES



MODELO DE GESTIÓN

DIAGRAMA CONCEPTUAL



EQUIPOS DE TRABAJO ESPECIALIZADOS

PROCESOS DE TRABAJO SIMPLES Y CON TECNOLOGÍA

MODELO DE GESTIÓN

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

**MÁXIMA EFICIENCIA
EN RESULTADOS**

**SOLUCIÓN JURÍDICA DE
CAUSAS**

- ✓ Salida Alternativas
- ✓ Sentencias

OBJETIVO

- ✓ 80% causas Imputado Conocido
- ✓ 10% causas Imputado Desconocido

**OPORTUNIDAD DE LA
SOLUCIÓN**

**Tiempos Máximos de
Tramitación de Causas**

OBJETIVO

- ✓ 120 días promedio máximo.
- ✓ 84% de causas terminadas al primer año.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

**CALIDAD DE SERVICIO
DE EXCELENCIA**

**SATISFACCIÓN DE
VÍCTIMAS Y TESTIGOS**

- ✓ Procesos de atención orientados a los Usuarios
- ✓ Cultura organizacional de servicio

OBJETIVO

- ✓ 100% de satisfacción de Víctimas y Testigos con el servicio entregado por la Fiscalía.

**GESTIÓN DE
CALIDAD**

- ✓ Procesos Homogeneos
- ✓ Estándares de Calidad

OBJETIVO

- ✓ Certificación ISO 9001 en 2 años.

RESULTADOS

➤ SALIDAS JURIDICAS

- ✓ 38,8% de Sentencias y Salidas Alternativas

➤ OPORTUNIDAD DE LA SOLUCIÓN

- ✓ 28 Días de Tramitación Promedio para causas terminadas (40% del total de ingresos)

➤ PROCESO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

- ✓ 91% de los citados son atendidos puntualmente

➤ MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

- ✓ Estudio se realiza en diciembre por Institución independiente

➤ GESTIÓN DE CALIDAD

- ✓ Inicio del Proceso de Certificación ISO 9001 el año 2006

MODELO DE GESTION

EQUIPOS DE TRABAJO ESPECIALIZADOS

EQUIPOS ESPECIALIZADOS DE INVESTIGACIÓN Y PERSECUCIÓN PENAL SEGÚN DELITO

(IMPUTADO CONOCIDO / IMPUTADO DESCONOCIDO)

**UNIDAD DE ATENCIÓN
A VÍCTIMAS Y
TESTIGOS**

**UNIDAD
DE
ANÁLISIS**

**UNIDAD DE
SERVICIOS
CENTRALIZADOS**

FISCALÍAS ESPECIALIZADAS

Categoría de Delitos

**Ingreso de Causas
Proyectadas**

I.C.

I.D.

ROBOS CON FUERZA

✓ JUICIO INMEDIATO (1.000 CAUSAS / AÑO)

TOTAL ROBOS CON FUERZA

29.000

29.000

17%

83%

DELITOS GENERALES

✓ FALTAS PENALES

✓ HURTOS Y DAÑOS

TOTAL DELITOS GENERALES

22.000

24.000

46.000

54%

46%

ANTINARCÓTICOS Y CRIMEN ORG.

✓ ECONÓMICOS Y FUNCIONARIOS

TOTAL ANTINARCÓTICOS Y CRIMEN ORG.

4.000

6.000

10.000

85%

15%

VIOLENTOS

✓ SEXUALES

TOTAL VIOLENTOS Y SEXUALES

22.000

3.000

25.000

46%

54%

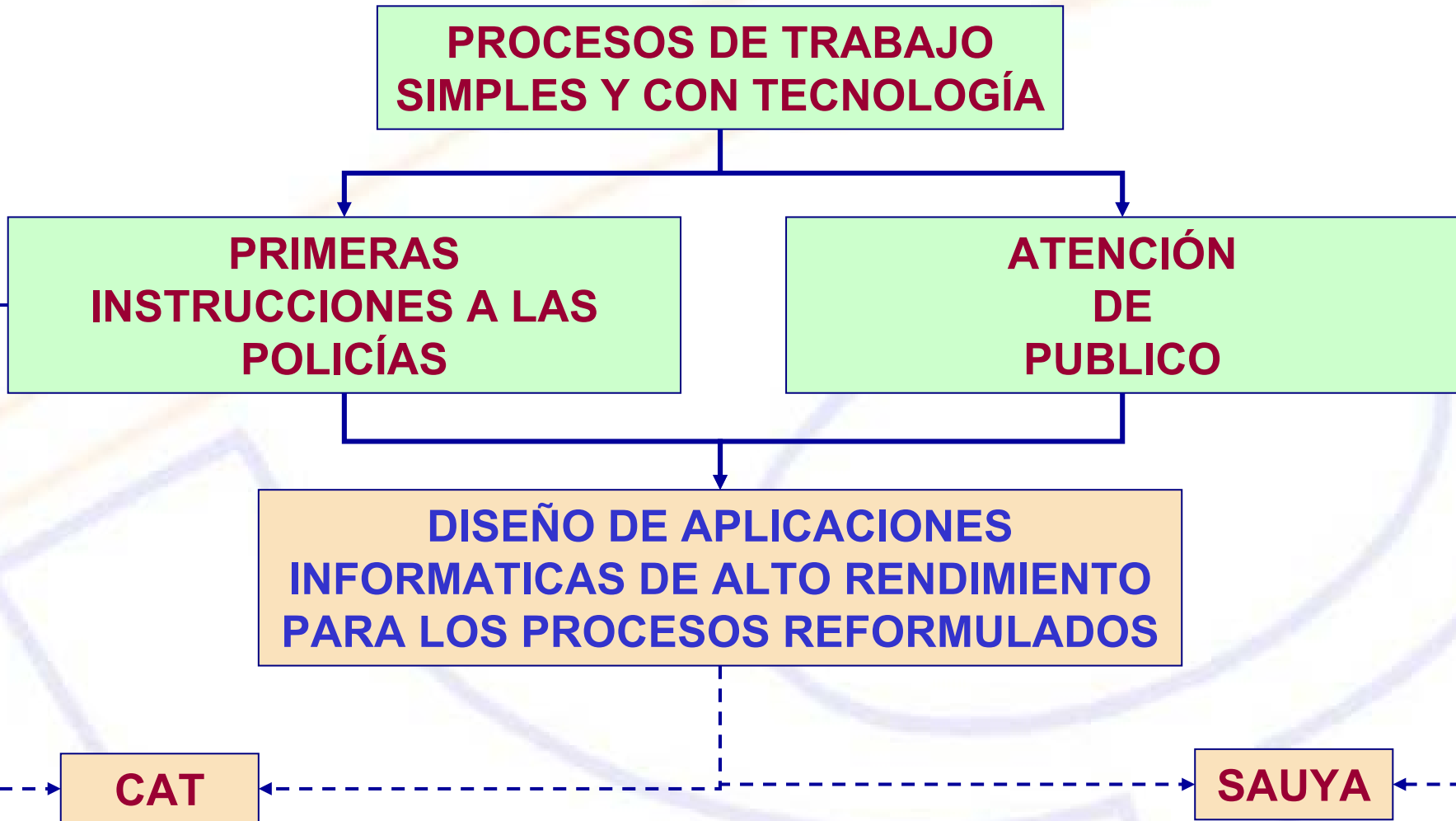
TOTAL

110.000

46% 54%

MODELO DE GESTION

PROCESOS DE TRABAJO



DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

**POLICÍAS REQUIEREN INSTRUCCIONES DE LOS FISCALES
PARA PROCEDIMIENTOS LAS 24 HORAS**

CARACTERÍSTICAS DEL PROBLEMA

- **ALTO NIVEL DE LLAMADOS POR PROCEDIMIENTOS POLICIALES**
 - ✓ 150 a 200 llamadas al día
 - ✓ 80 procedimientos diarios

- **ADECUADO NIVEL DE SERVICIOS PARA POLICÍAS**
 - ✓ Un alto nivel de llamadas implica un riesgo alto de errores por llamadas no contestadas oportunamente

- **REGISTRO DE LA INFORMACIÓN EMANADA DE LOS PROCEDIMIENTOS POLICIALES**
 - ✓ La gran cantidad de procedimientos implica un alto volumen de información
 - ✓ Se requiere registro homogéneo y fácil
 - ✓ Se requiere información segura para la transparencia del proceso

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

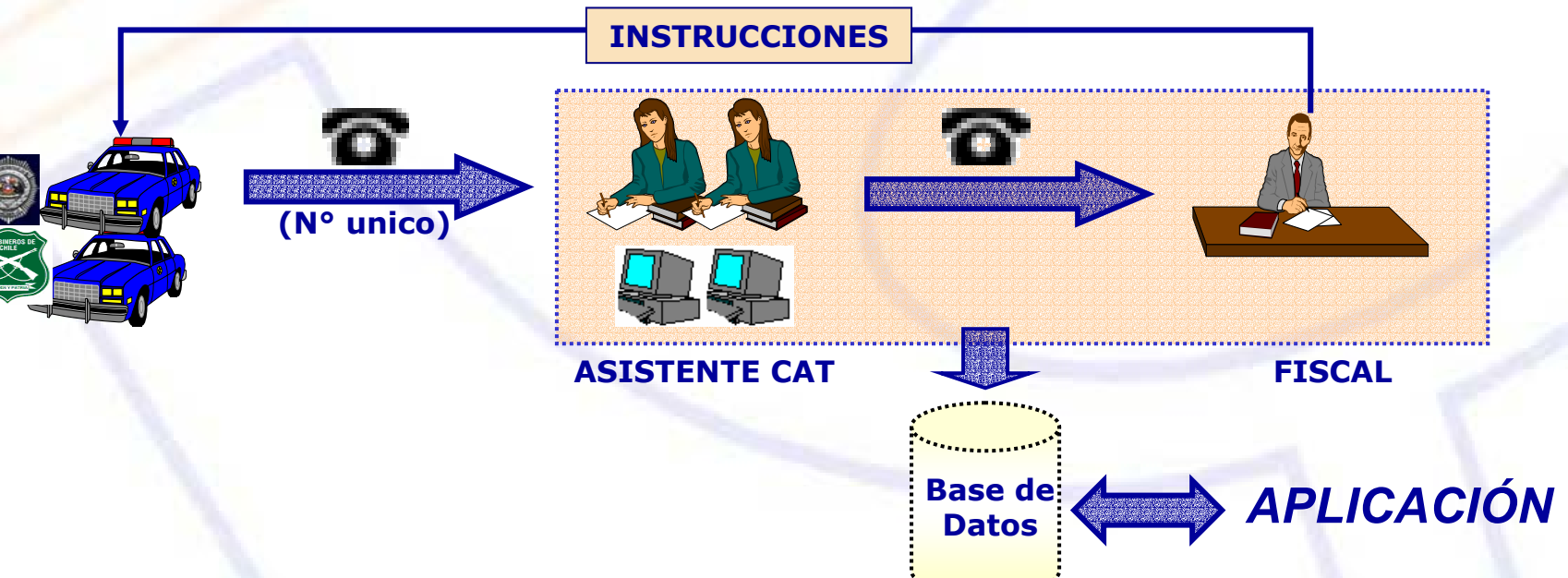
SOLUCIÓN

- Central Telefónica exclusiva para los Policías, con servicio las 24 hrs. del día y nivel de servicio medible
- Plataforma informática para el manejo y registro de la información

PROCESO...

DOTACIÓN

- ✓ Turno de Fiscal : 1 por bloques de 12 horas
- ✓ Turno de Asistentes : 1 en el bloque nocturno y 2 en el bloque diurno.



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)

RESULTADOS

(16 de Junio al 30 de Noviembre)

➤ **Procedimientos atendidos : 12.708**

➤ **Promedio / día**

✓	Noviembre	:	70
✓	Octubre	:	73
✓	Septiembre	:	73
✓	Agosto	:	75
✓	Julio	:	79
✓	Junio	:	92

ATENCIÓN DE PÚBLICO (SAUYA)

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

USUARIOS REQUIEREN ATENCIÓN ESPECIALIZADA CON INFORMACIÓN CLARA Y OPORTUNA

CARACTERÍSTICAS DEL PROBLEMA

- **ALTA DEMANDA POR ATENCIÓN DE PÚBLICO**
 - ✓ 3 inmuebles
 - ✓ 300 atenciones personalizadas al día
 - ✓ Diferentes segmentos con distintos requerimientos

- **ADECUADO NIVEL DE SERVICIOS PARA USUARIOS**
 - ✓ Cumplimiento puntual del horario de citación

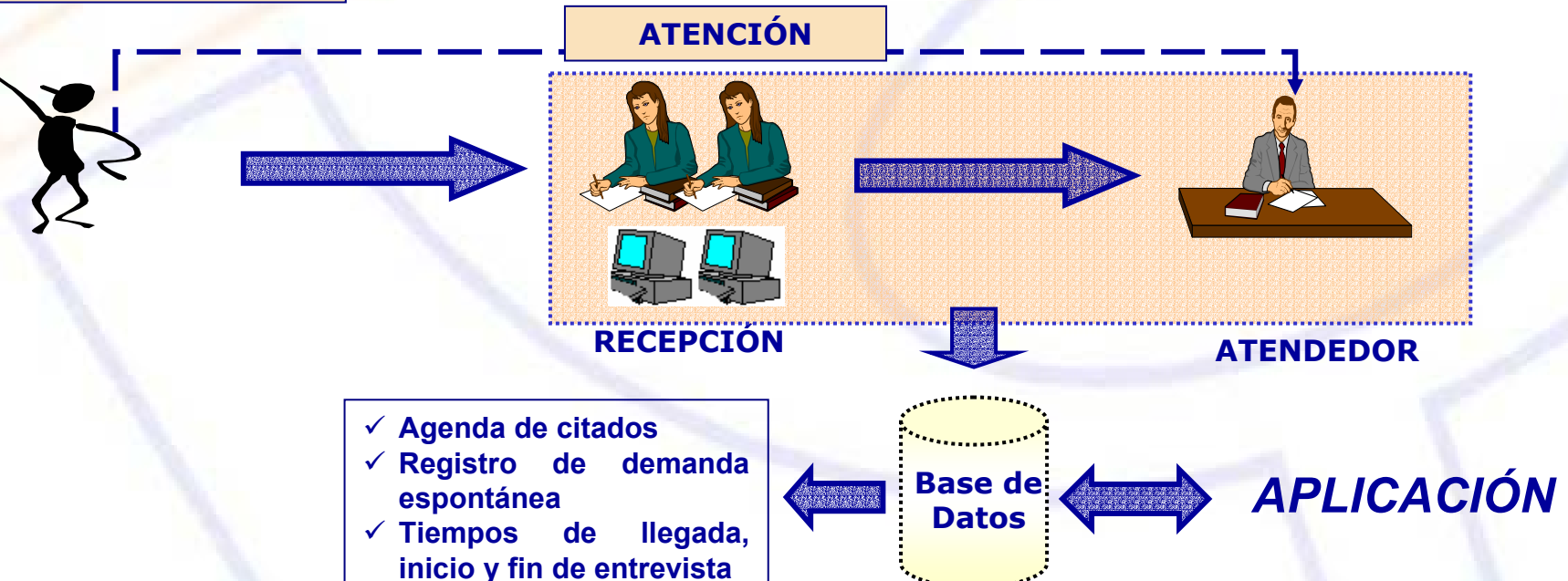
- **REGISTRO DE LA INFORMACIÓN EMANADA DE LA ATENCIÓN**
 - ✓ La gran cantidad de atenciones implica un alto volumen de información
 - ✓ Se requiere información segura para la transparencia del proceso y cumplimiento del compromiso

ATENCIÓN DE PÚBLICO (SAUYA)

SOLUCIÓN

- Protocolo de recepción, atención y derivación de público con un nivel de servicio medible
 - ✓ Sistema de atención basado en citas
 - ✓ Procedimiento para atención de demanda espontánea
- Plataforma informática para el manejo y registro de la información

PROCESO...



ATENCIÓN DE PÚBLICO (SAUYA)

RESULTADOS

(16 de Junio al 30 de Noviembre)

Cumplimiento de promesa: 91%



“Atención puntual con 10 minutos de holgura”

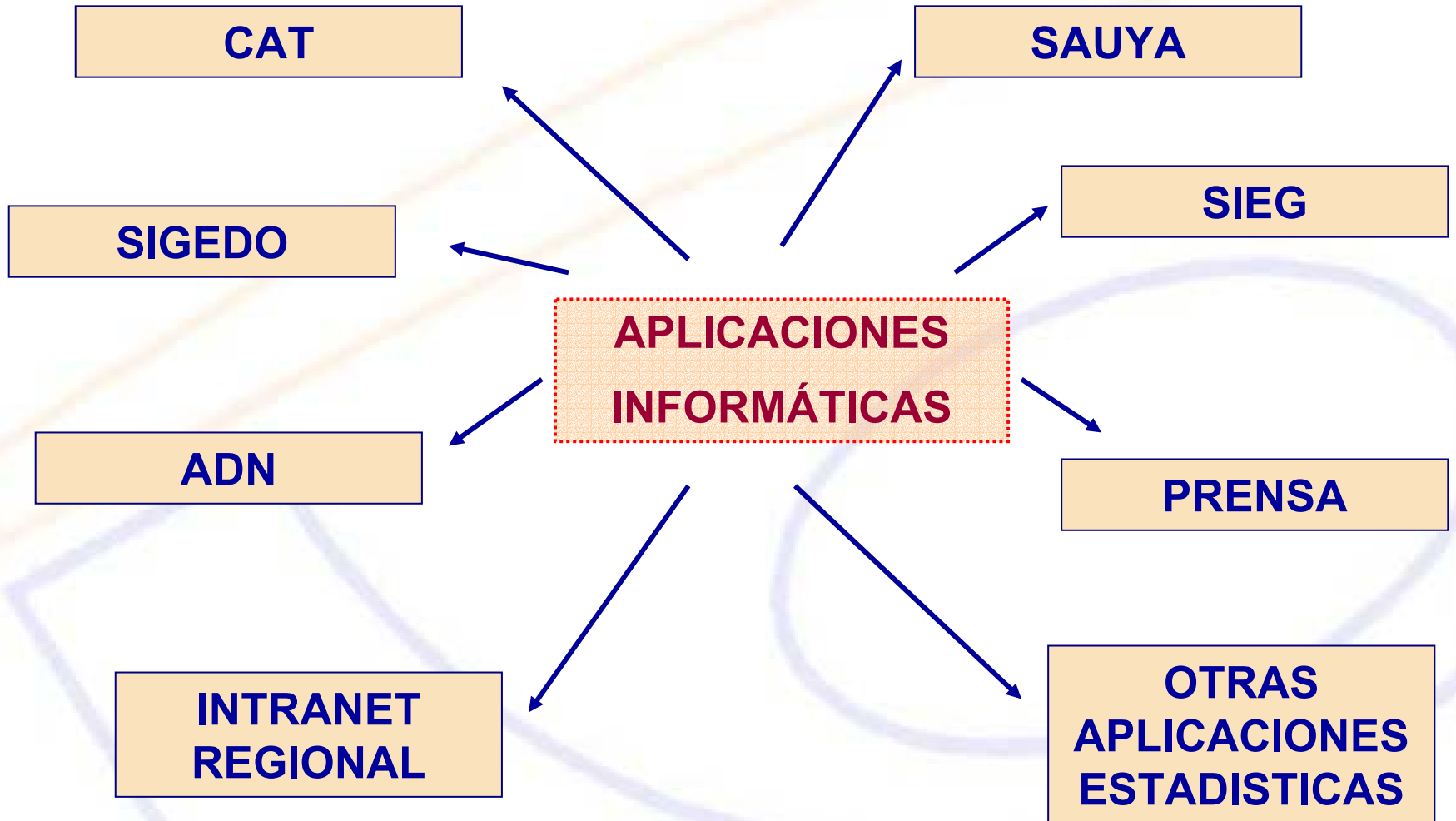
➤ **Atenciones personalizadas : 15.908**

✓ Citados (agendados) : 9.514 (60%)

✓ Demanda espontánea : 6.394 (40%)

➤ **Entrevista promedio : 53 Minutos**

OTRAS INNOVACIONES





MINISTERIO
PÚBLICO

FISCALIA REGIONAL METROPOLITANA SUR

FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR

DICIEMBRE - 2005