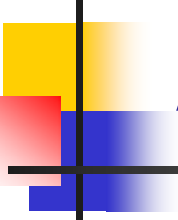




PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

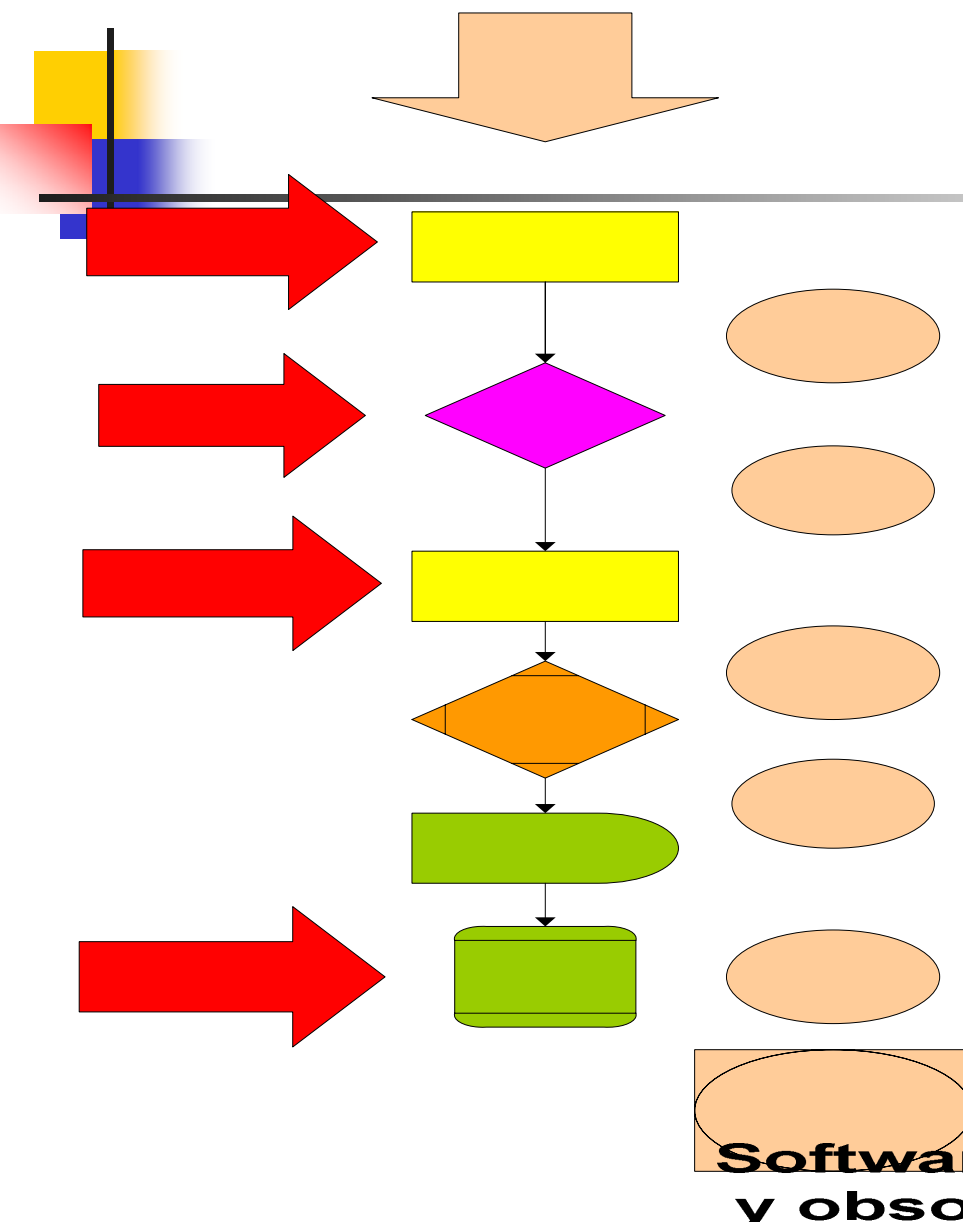
MINISTERIO PÚBLICO- FUERZA ESPECIAL DE
LUCHA CONTRA EL CRIMEN

LA PAZ – BOLIVIA



ANTECEDENTES

- La Unidad de Reacción Inmediata (dic. 2004)
 - revisar las causas que ingresaban y cuando correspondía recalificar el tipo penal para el sorteo a la división respectiva
 - efectuar rechazos y aplicar cuando corresponda las salidas alternativas

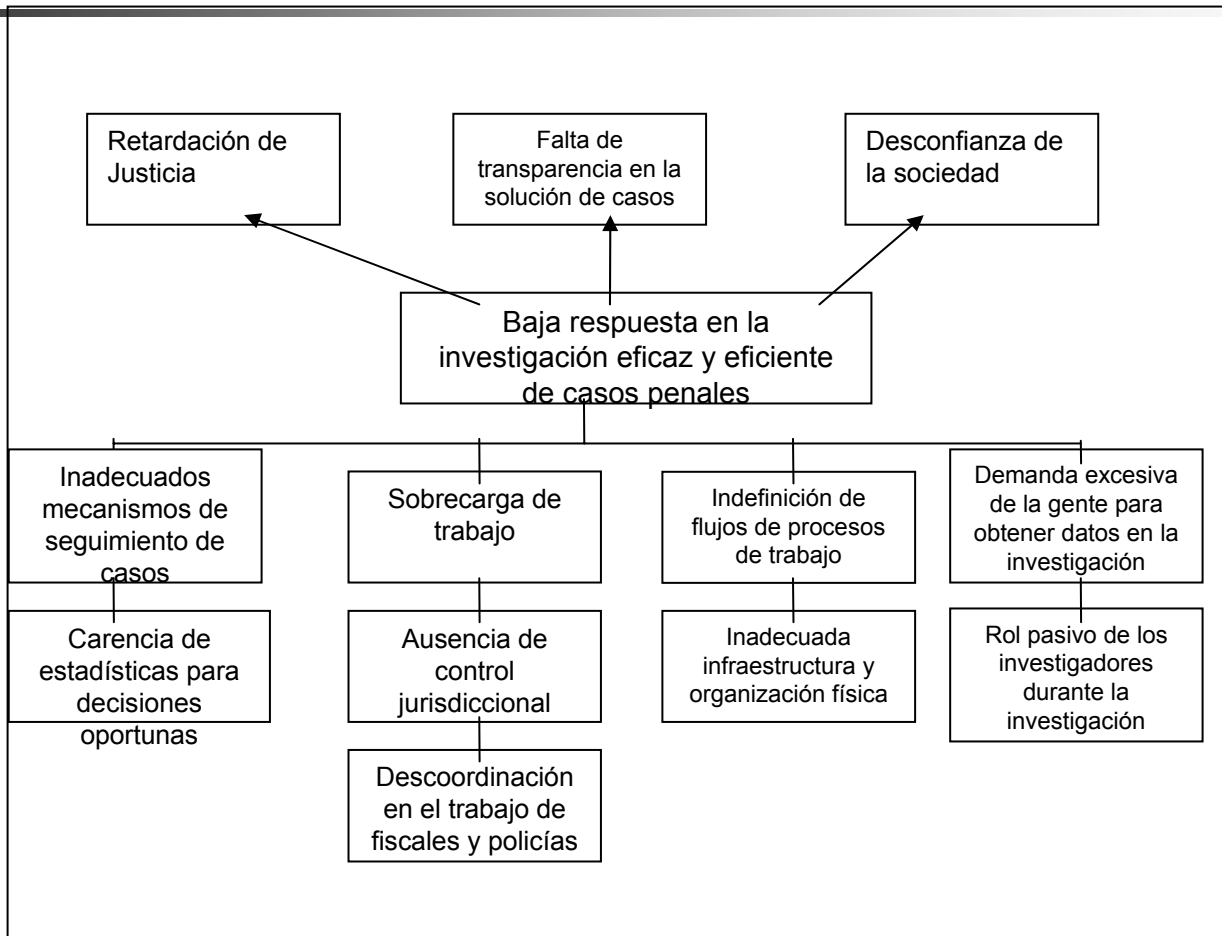


En el distrito de La Paz se incluyó como proyecto piloto innovador la Unidad de Reacción Inmediata (UDRI) concebida como un primer filtro encargada de seleccionar y distribuir los casos, con logros interesantes que generó rechazos en tiempos máximos de tres días (Experiencias de Innovación CEJA, 2004)

La UDRI reduce el tiempo de la investigaciones preliminares, estas fueron terminadas en plazos inferiores al promedio, existiendo incluso investigaciones preliminares que fueron concluidas el mismo día (USAID, p. 40)

No obstante el cambio de autoridades y crisis institucionales generaron distorsiones a la UDRI convirtiéndola en un cuello de botella, **Software insuficiente y obsoleto para las**

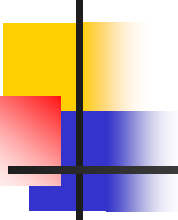
SITUACIÓN INICIAL O PROBLEMÁTICA



PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL PUBLICO

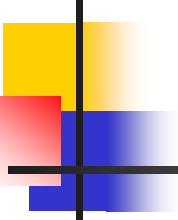


Implementa en Julio 2006



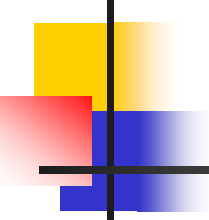
PROBLEMAS

- Numeración diferenciada de los casos entre fiscalía y policía, lo que impedía a las víctimas, denunciantes e incluso a los propios imputados realizar un buen seguimiento de su caso.
- Rotación de personal.
- Alta saturación de causas al equipo de fiscales e investigadores de la Unidad de Solución Temprana de Causas.
- No funcionaba ningún sistema informático, el registro de la causa era manual y generaba tiempos muertos para comunicar a los investigadores sobre el tratamiento del caso y la persona encargada.
- Inadecuada coordinación entre fiscales y policías, los fiscales que no estaban de acuerdo con la distribución de la causa rebotaban la misma a la unidad de análisis, generándose ciclos viciosos.
- Insatisfacción en el usuario



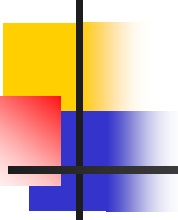
PLATAFORMA EN LA FELCC

- Policia el primer referente para las personas ante la comisi3n de un hecho delictivo
- Funcionamiento de 24 horas, 365 d3as del a3o
- Casi seis mil personas visitan la FELCC por semana para distintas gestiones, esto es un promedio diario de 844, incluidos los acompa3antes.
- El promedio de denuncias (verbal y escrita) es de 35 por d3a, es decir un aproximado de 245 a la semana.



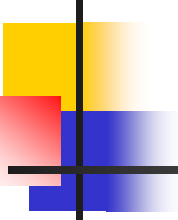
OBJETIVO

- Desarrollar un cambio organizacional a través de la implementación de nuevos modelos de gestión que promuevan una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de servicios a los usuarios.



PROPÓSITO DE LA PLATAFORMA

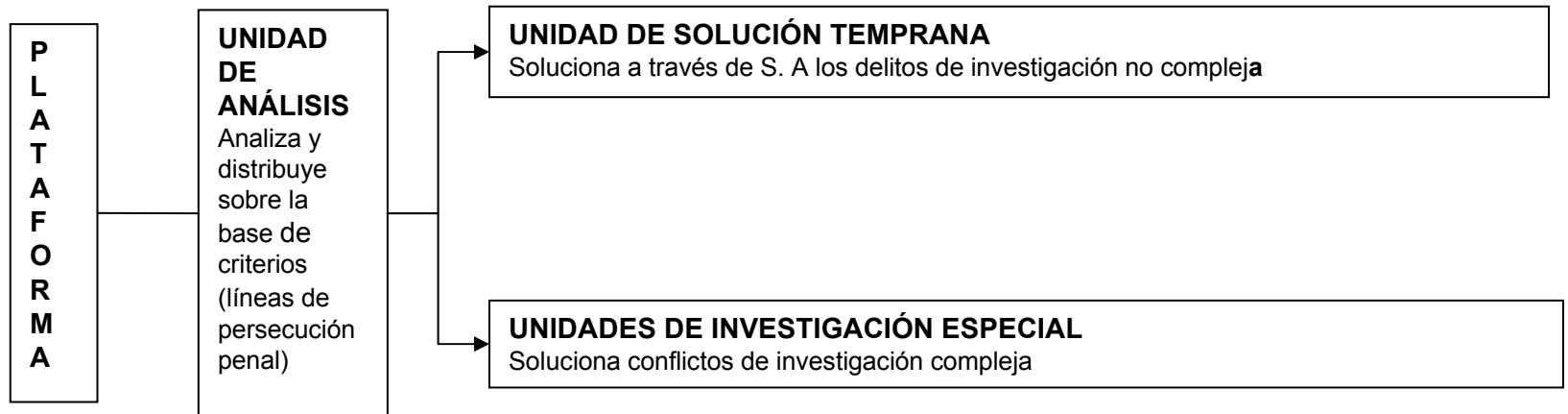
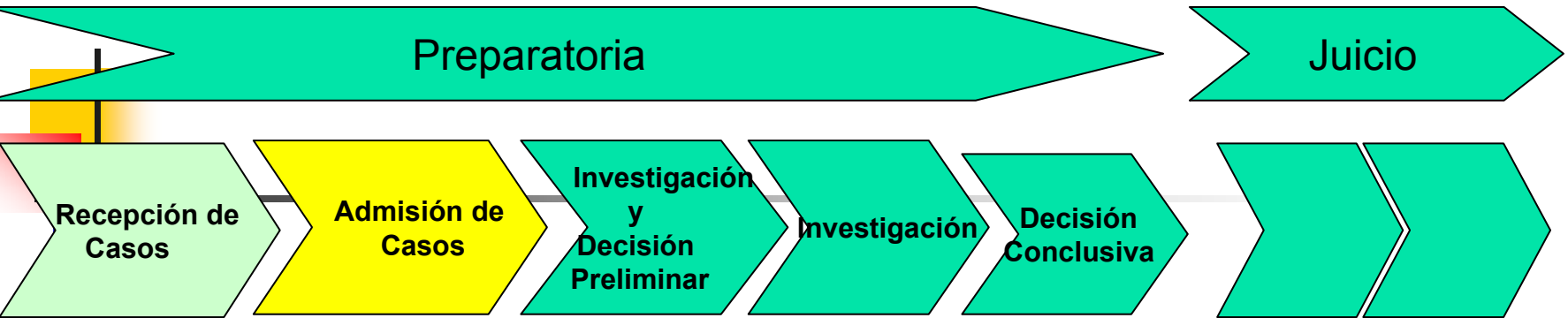
- *ORDENAR EL INGRESO DE CASOS AL SISTEMA PROCESAL PENAL.*
- *ORDENAR LA DISTRIBUCIÓN DE CASOS A UNIDADES INVESTIGATIVAS.*
- *DAR SOLUCIÓN RÁPIDA Y EFECTIVA A CASOS DE INVESTIGACIÓN NO COMPLEJA EN EL MARCO DEL PROCESO PENAL.*
- *REGISTRAR DATOS CLAVE DE LOS CASOS QUE PERMITAN CONTAR CON INFORMACIÓN CONFIABLE*



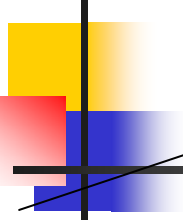
DISEÑO PROPUESTO

- El nuevo diseño tiene un enfoque basado en el usuario, en la persona que acude a la institución buscando un servicio de calidad.
- Se insertan cambios organizacionales que comprenden la implementación de las siguientes unidades:
 - Plataforma de Atención al Público – Informaciones
 - Recepción de denuncias
 - Unidad de Análisis
 - Unidad de Solución Temprana

Etapa Preparatoria desde la Perspectiva de los Órganos de Persecución Penal



PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO



Recepción de Casos

Orientar

Informar

Recepciona
casos

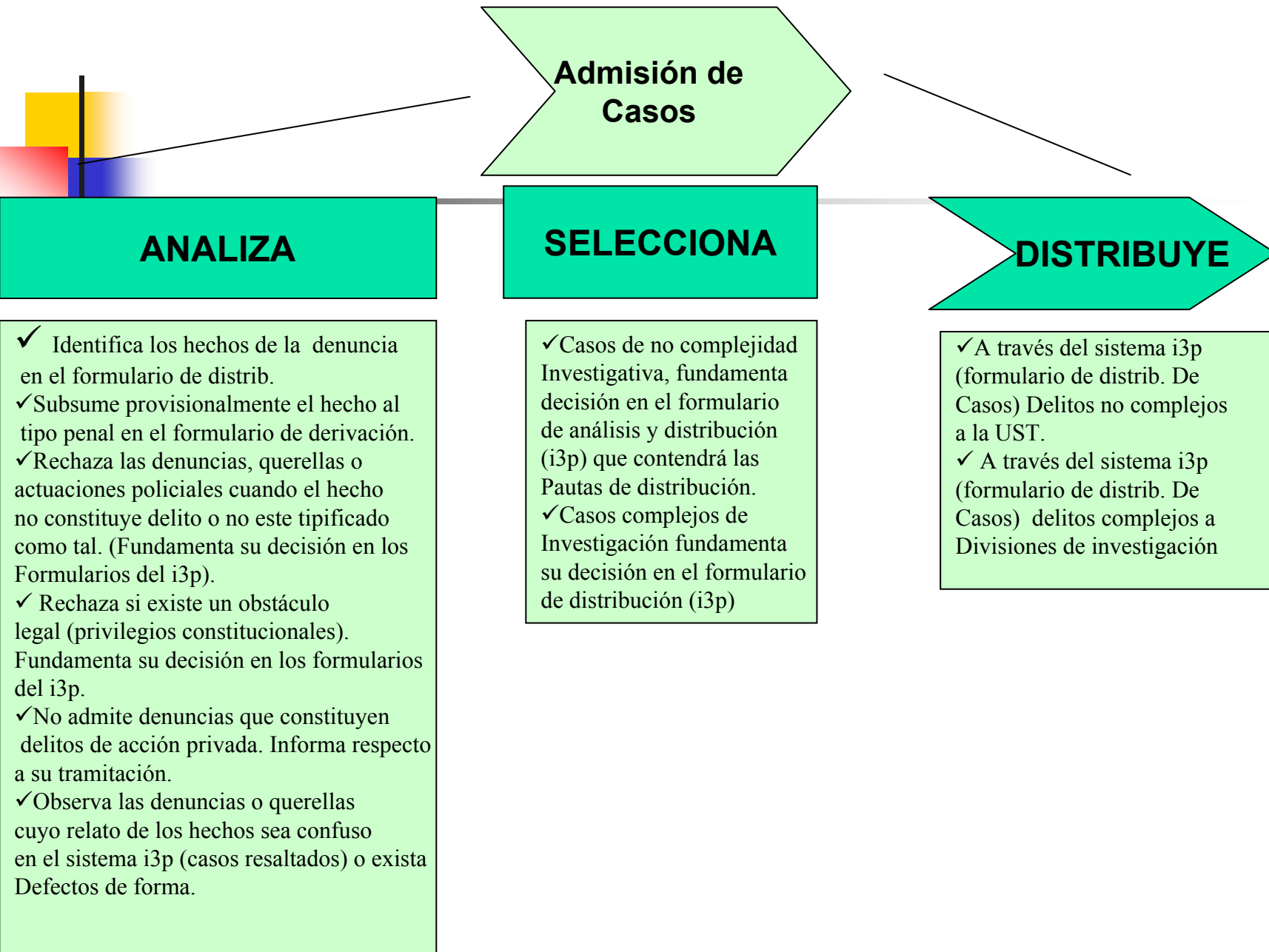
Derivar

- ✓ A las partes sobre el fiscal o Policía asignado y sobre el estado del caso (i3p, criterios de búsqueda)
- ✓ Que los delitos a ser Atendidos son de Acción pública y a Instancia de parte.
- ✓ Asiste en el llenado del Formulario de inf. (escrito).
- ✓ Deriva el caso a recepción denuncias
- ✓ Sobre turnos y contactos de Funcionarios de la Plataforma (i3p)
- ✓ Las solicitudes de casos no Penales son resueltas en otras Instancias.

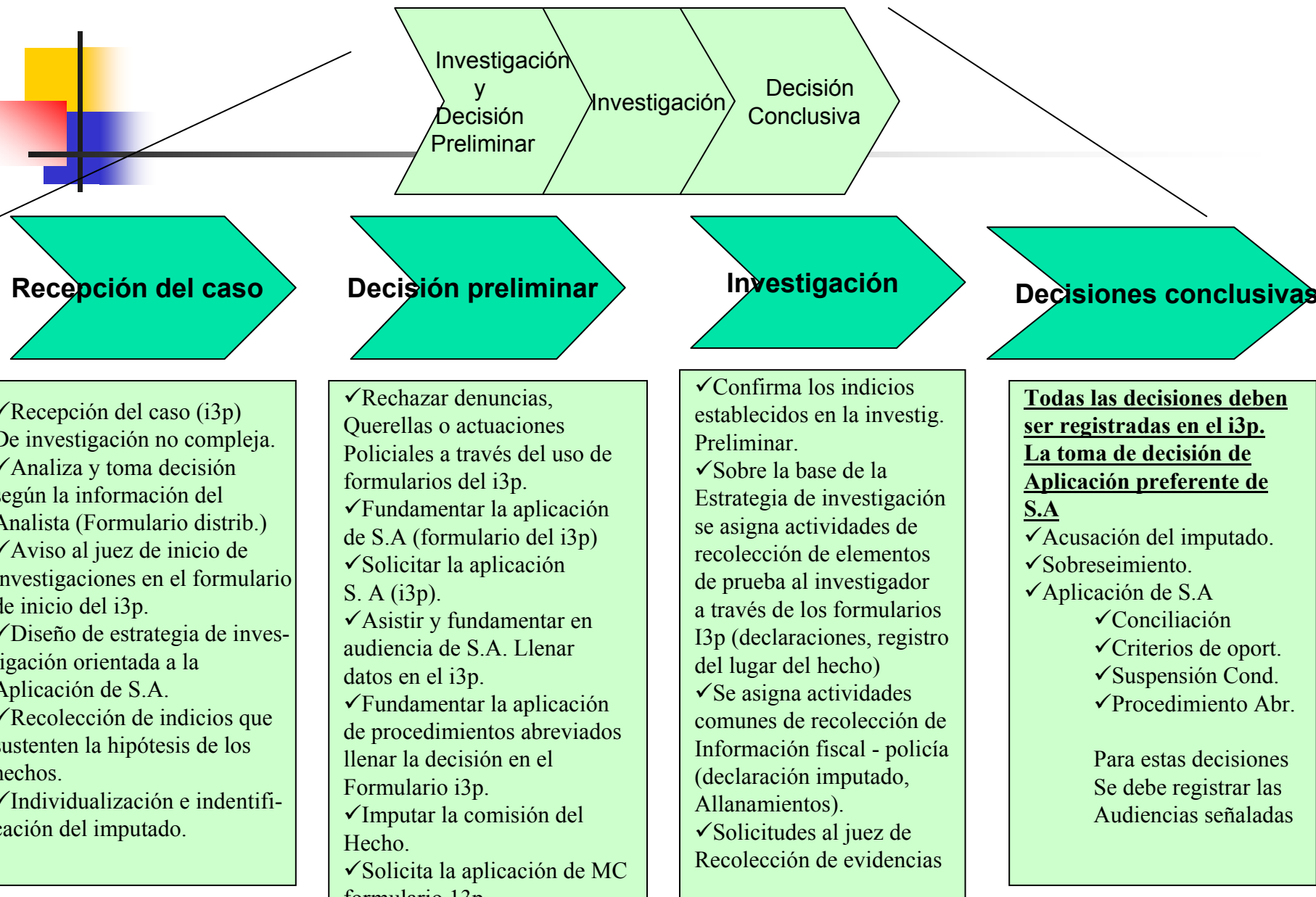
- ✓ Entrevista con la víctima/ denunciante para la toma de la denuncia.
- ✓ Introduce en el sistema los datos de la hoja de filiación general
- ✓ Llenar el Acta de denuncia verbal (i3p)
- ✓ Llenar el formulario de denuncia escrita y querella (i3p).
- ✓ Asesora en el llenado del formulario de acción directa e Introduce los datos en el sistema i3p.
- ✓ Recibe bajo inv. los documentos, evidencias adjuntos a la denuncia o secuestrados por el policía de intervención, registra los mismos en el acta o formulario de denuncia querella o intervención policial.

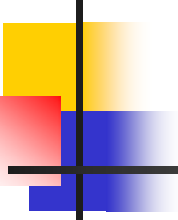
Deriva la denuncia, Querella o actuación Policial recepcionada a la unidad de análisis a través del i3p. El sistema asigna el Número único de Caso.

Unidad de Análisis



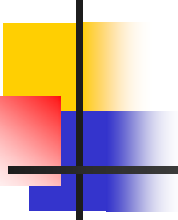
UNIDAD DE SOLUCIÓN TEMPRANA





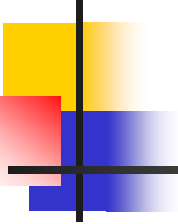
PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

- Decisión institucional
 - Plan Quinquenal del Ministerio Público y Lineamientos de Persecución Penal
 - Aprobación del Reglamento de la Plataforma de la FELCC en el distrito de La Paz como piloto
- Conformación de un equipo institucional de acompañamiento que se apropia de los cambios
- Diseño: "Modelo Base" interinstitucional de flujos de trabajo (pasos simples)
- Socialización de los diseños con el resto de las instituciones
- Mejora continua permanente



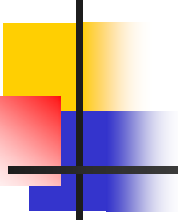
PROBLEMAS EN LA IMPLEMENTACIÓN

- Confrontación institucional entre Fiscalía y FELCC
- Cambio de autoridades distritales
- Ausencia de un liderazgo
- Rotación de personal tanto de investigadores como de fiscales
- Resistencia al uso del sistema informático
- Resistencia a la instauración de la Unidad de Solución Temprana de Causas por las unidades de investigación



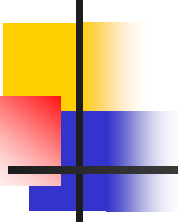
RESULTADOS

- Se han desarrollado procesos de trabajo claramente determinados entre la Policía y la Fiscalía para que oportuna y fundadamente se atiendan los rechazos, salidas alternativas y casos en flagrancia.
- Se ha priorizado la investigación de delitos de connotación social y gravedad mediante una distribución adecuada de causas.
- El ingreso, la distribución y seguimiento de casos ha implementado el sistema informático I3P de manera interconecta con la policía.
- Se ha disminuido los plazos en la aplicación de rechazos y salidas alternativas



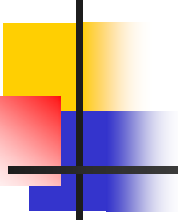
RESULTADOS OBTENIDOS CUALITATIVOS

- La Plataforma brinda a la población información general y proporciona información específica para efectuar el seguimiento del caso. Por lo tanto se ha mejorado la calidad de información y atención al público
- La Unidad de recepción de casos asigna una numeración única aplicable en fiscalía y policía del distrito de La Paz



RESULTADOS

- La Unidad de Solución Temprana de Causas concentra en el primer trimestre 2007, el 52% de las causas ingresadas en el sistema
- Se facilita la coordinación entre fiscales y policías, ambos se encuentran en la mismas dependencias.
- Se toman decisiones con mayor facilidad debido a que las causas que atienden son no complejas.
- Se cuentan con datos sobre el movimiento de causas, el estado y resolución de las mismas utilizando el sistema informático.

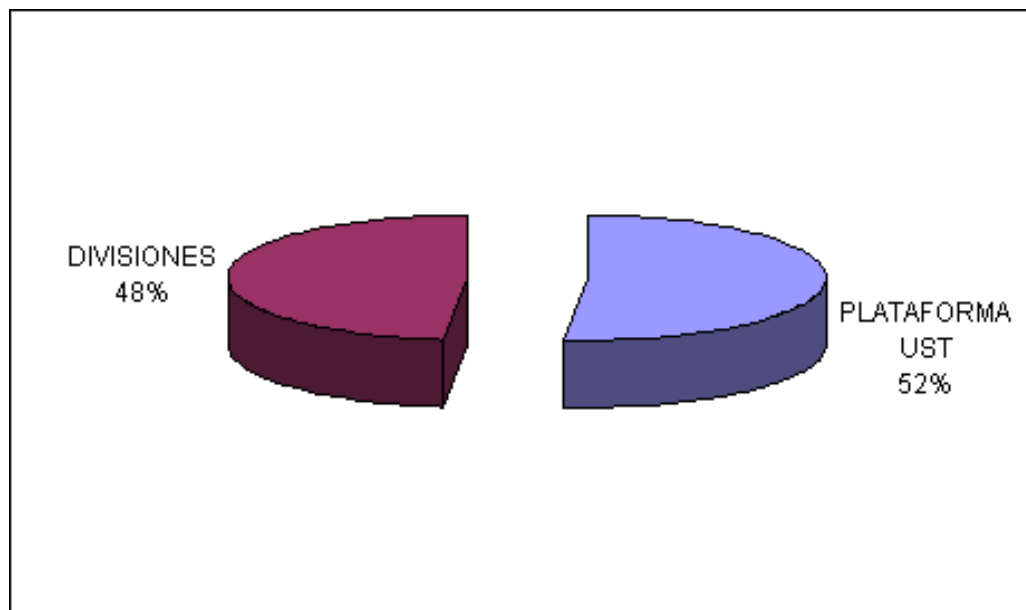


RESULTADOS CUANTITATIVOS

- La Unidad de Solución Temprana de Causas, entre los más representativos se encuentran: lesiones leves y graves que abarcaron el 45%; hurto 31.7%; amenazas 8.1%, robos agravados 6.8%, estafas 4.4%, allanamientos 3% y otros.

Ingreso de casos a la Plataforma FELCC (Primer trimestre 2007)

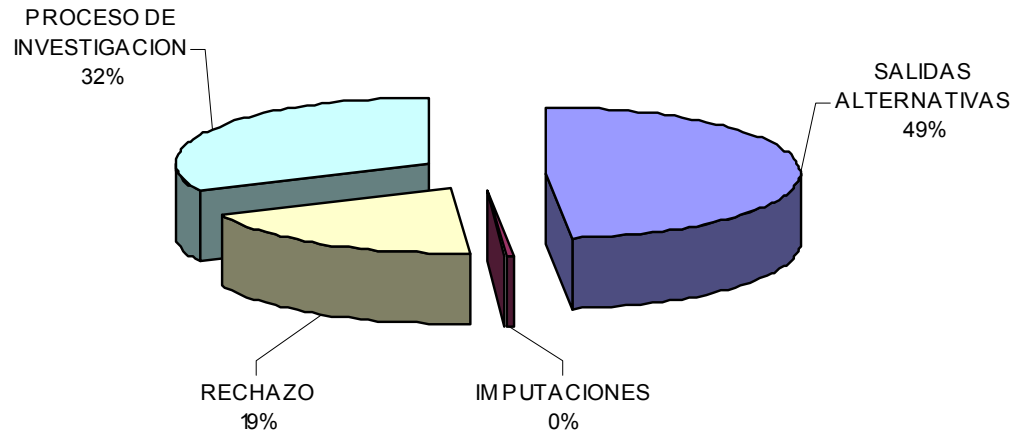
ASIGNACION	ENERO	FENRERO	MARZO	TOTAL
PLATAFORMA UST	196	275	272	743
DIVISIONES	228	255	212	695
TOTAL GENERAL	424	530	484	1438



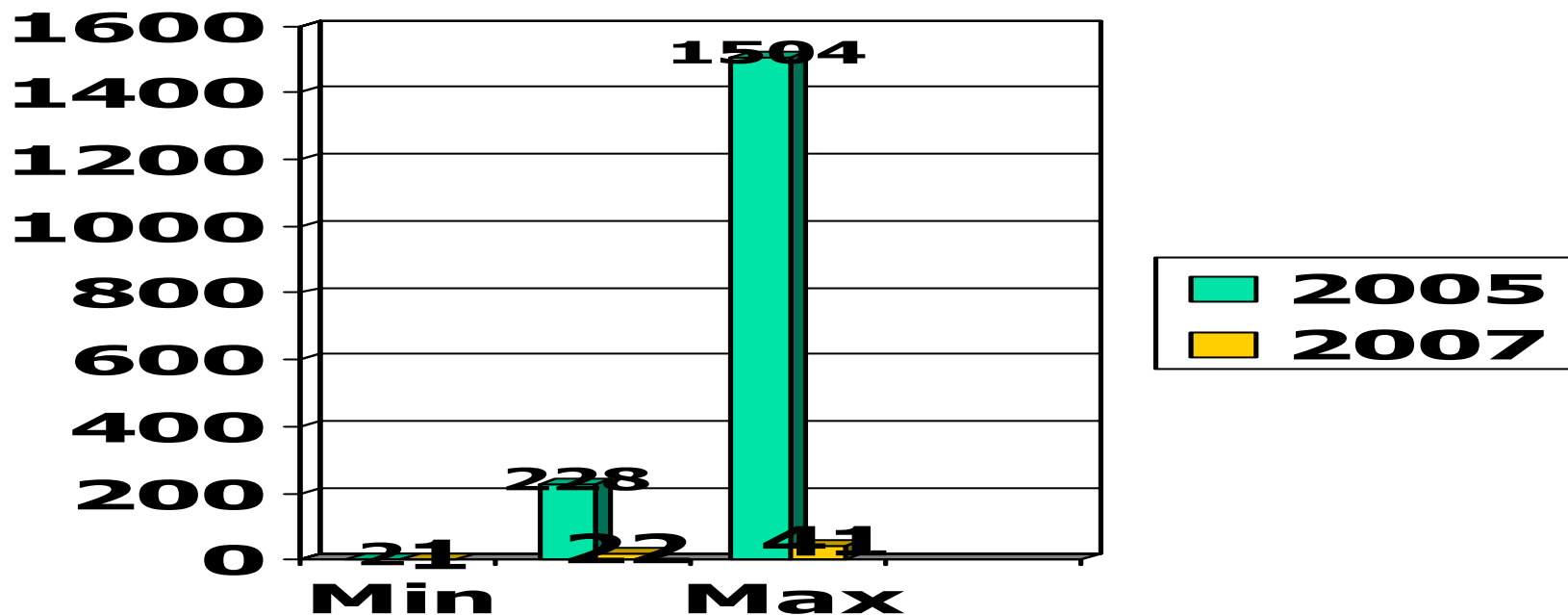
Fuente: FELCC/La Paz

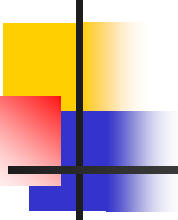
Estado de los Casos en la UST

ESTADO DEL CASO	TOTAL
SALIDAS ALTERNATIVAS	360
IMPUTACIONES	3
RECHAZO	143
PROCESO DE INVESTIGACION	237
TOTAL CASOS	743



Promedio de tiempos en rechazos





Lecciones aprendidas

- Trabajar con los mandos medios y sobre todo con un equipo de acompañamiento
- Trabajar por procesos
- Mejor coordinación entre fiscales y policías: se está construyendo un nivel de confianza y respeto
- Contar con un sistema informático que se adecue al proceso de trabajo y no a la inversa
- Establecer un uso obligatorio del sistema informático

Algunas imágenes.....

