



MINISTERIO
PÚBLICO

FISCALIA REGIONAL METROPOLITANA SUR

MODELO DE GESTIÓN - FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR

CREANDO RELACIONES CON EL CLIENTE PLATAFORMA CRC-AC

MINISTERIO PÚBLICO
SANTIAGO, CHILE

MAYO. 2007

FISCALIA REGIONAL METROPOLITANA SUR
ANTECEDENTES GENERALES

DIAGNÓSTICO INICIAL



**PROBLEMA
DELINCUENCIAL
ALTAMENTE COMPLEJO**



**FOCO EN DELITOS
VIOLENTOS y
NARCOTRAFICO**



**DESARROLLAR PRÁCTICAS DE INNOVACIÓN QUE
APORTEN UN VALOR FUNDAMENTAL A LA
GESTIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO**



¿ORGANIZACIÓN?

MODELO DE GESTIÓN



CALIDAD DE SERVICIO DE EXCELENCIA



ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS (ADIMARK – FUNDACIÓN PAZ CIUDADANA – FRMS, DICIEMBRE 2005 y FEBRERO 2007)



- ✓ Usuarios no conocen funcionamiento del Sistema Judicial (proceso en el que están involucrados) y consideran que no se facilita su “entendimiento”.
- ✓ El Sistema no cumple realmente sus expectativas.
- ✓ Esperan mayor participación e información en todo el proceso.
- ✓ Necesitan de una comunicación directa, personalizada y continua.



**VICTIMAS DEMANDAN UNA COMUNICACIÓN OPORTUNA,
DIRECTA, CONFIABLE y EN LENGUAJE CLARO**

FISCALIA REGIONAL METROPOLITANA SUR – CHILE

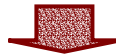
CREANDO RELACIONES CON EL CLIENTE (CRC)

BRECHA O ASIMETRÍA ENTRE LA FISCALÍA Y SUS USUARIOS



EFFECTO INMEDIATO

MALA EVALUACIÓN DEL SISTEMA, BASADA EN EL BAJO TRASPASO DE INFORMACIÓN A LAS VÍCTIMAS



NECESIDAD

TRANSMITIR INFORMACIÓN RELEVANTE QUE “CONSTRUYA EN LOS CLIENTES” LA PERCEPCIÓN DE LOS RESULTADOS ESPERADOS.



EFFECTOS CRC

- ✓ CERRAR EN LA MAYOR MEDIDA POSIBLE LA ASIMETRÍA ENTRE USUARIO Y EL SISTEMA EN SU CONJUNTO.
- ✓ COMPRENDER SU SITUACIÓN Y GENERAR ADECUADAS EXPECTATIVAS DE RESULTADOS.
- ✓ ENTENDER EL PROCESO EN EL CUAL SE VERÁN INVOLUCRADOS.
- ✓ SENTIRSE PARTÍCIPES DEL PROCESO Y QUE EL SISTEMA LES DA ACCESO A JUSTICIA Y RESPETO A SUS DERECHOS.
- ✓ GENERAR INSTANCIA DE RETROALIMENTACIÓN Y OBTENER INFORMACIÓN RELEVANTE, PERMITIENDO TOMAR DECISIONES EN FORMA OPORTUNA.

DEFINICIÓN DE LA PLATAFORMA

DESARROLLAR UNA PLATAFORMA ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS

DESARROLLAR PROCESOS DE TRABAJO DE CALIDAD, SOPORTADOS EN APLICACIONES INFORMÁTICAS Y UNIDADES DE APOYO

CRC

- ✓ Plataforma de Atención Telefónica de salida
- ✓ Información y Entrevistas a Víctimas con alto estándar de calidad y controlable en tiempo
- ✓ Información oportuna y provee al Fiscal de antecedentes para su decisión (contacto, en promedio, a los 4 días de la denuncia)

ARCHIVO CENTRAL (AC)

- ✓ Manejo centralizado de carpetas

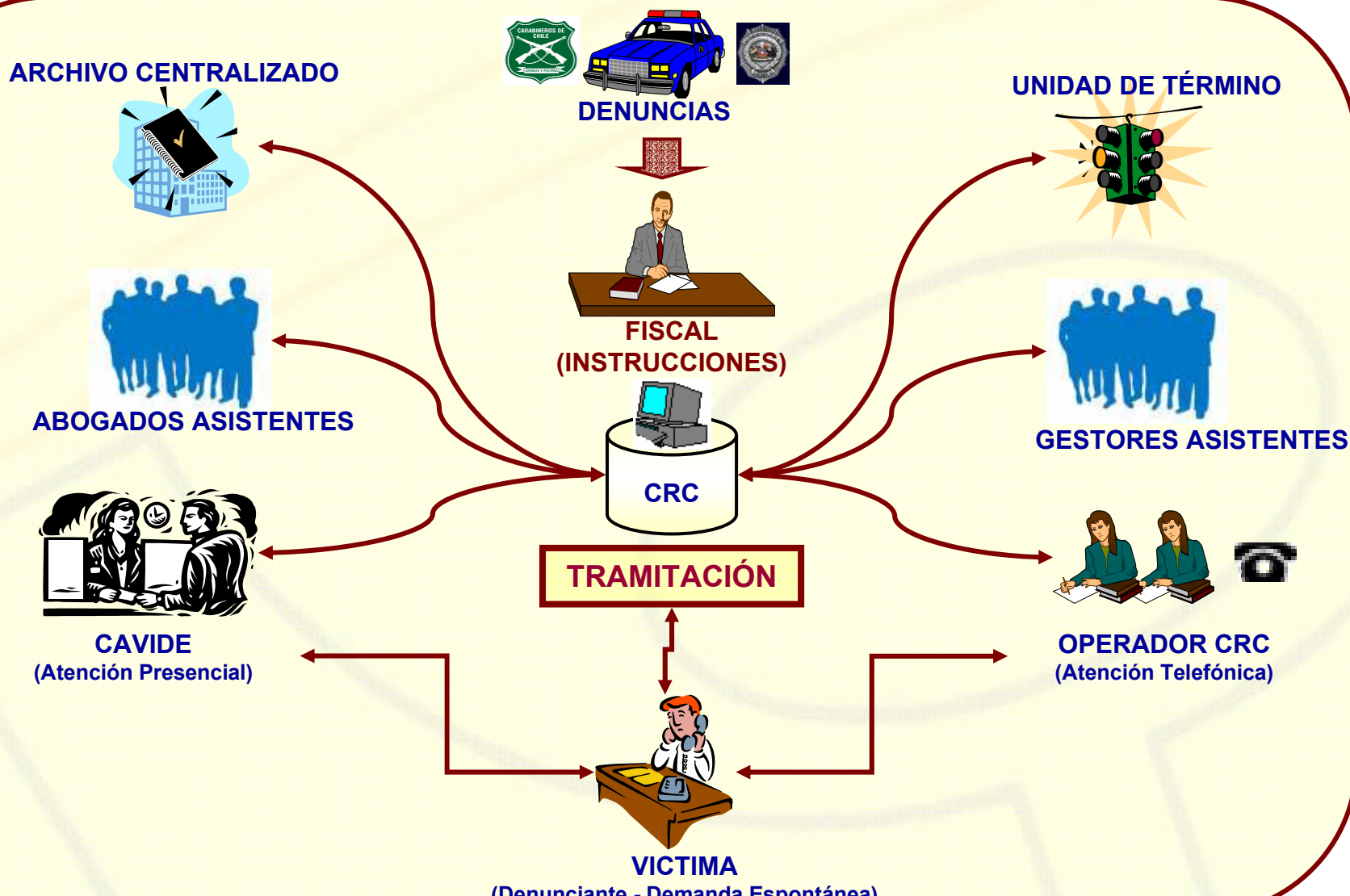
CAVIDE

- ✓ Plataforma de Atención Presencial
- ✓ Entrevistas a Víctimas
- ✓ Primera Contención

UNIDAD DE TÉRMINOS

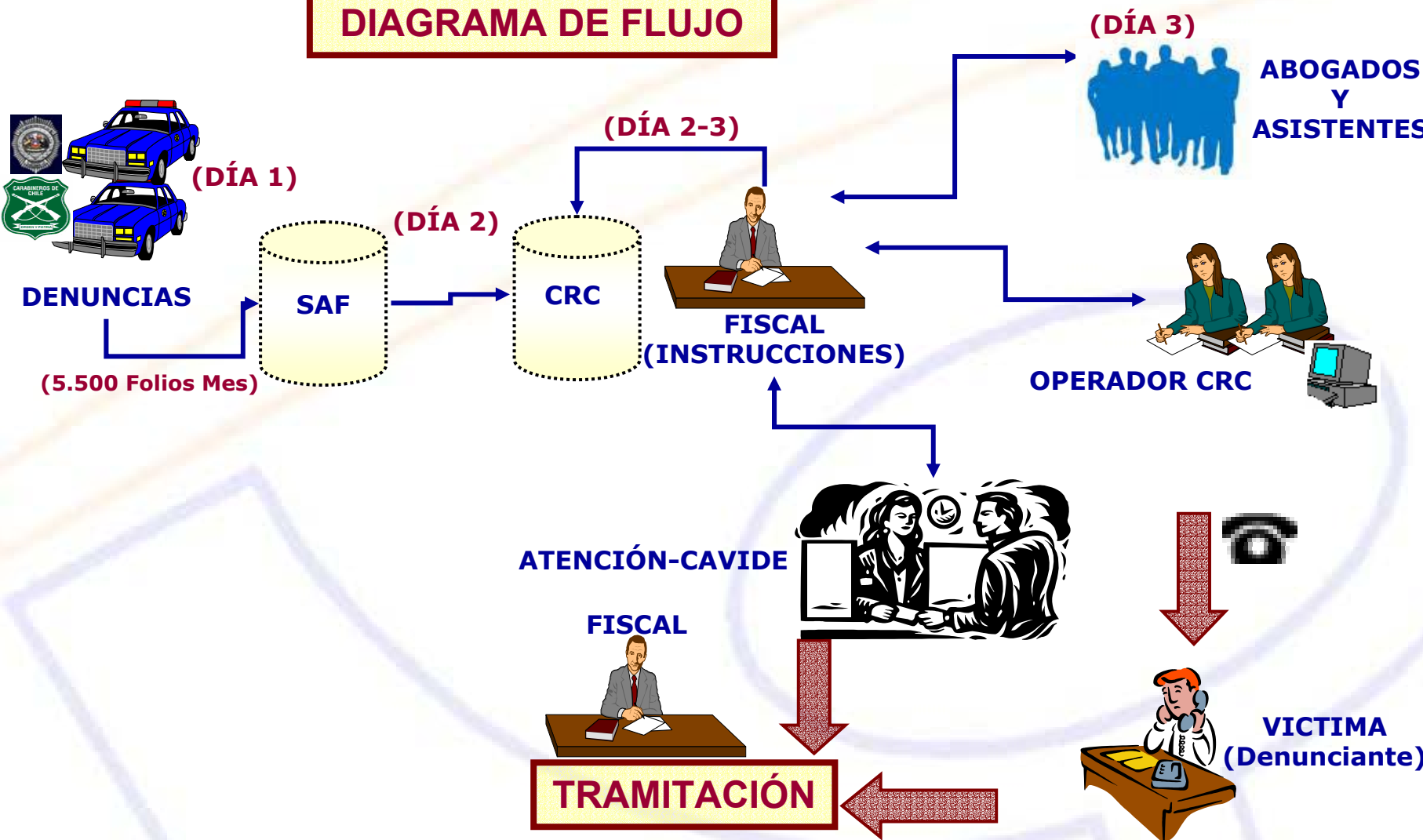
- ✓ Terminos de causas por Archivo Provisional, Principio de Oportunidad, Facultad de No Inicio de Investigación

PROCESO DE COORDINACIÓN



MODELO DE GESTIÓN - FISCALÍA METROPOLITANA SUR CREANDO RELACIONES CON EL CLIENTE - PLATAFORMA CRC-AC

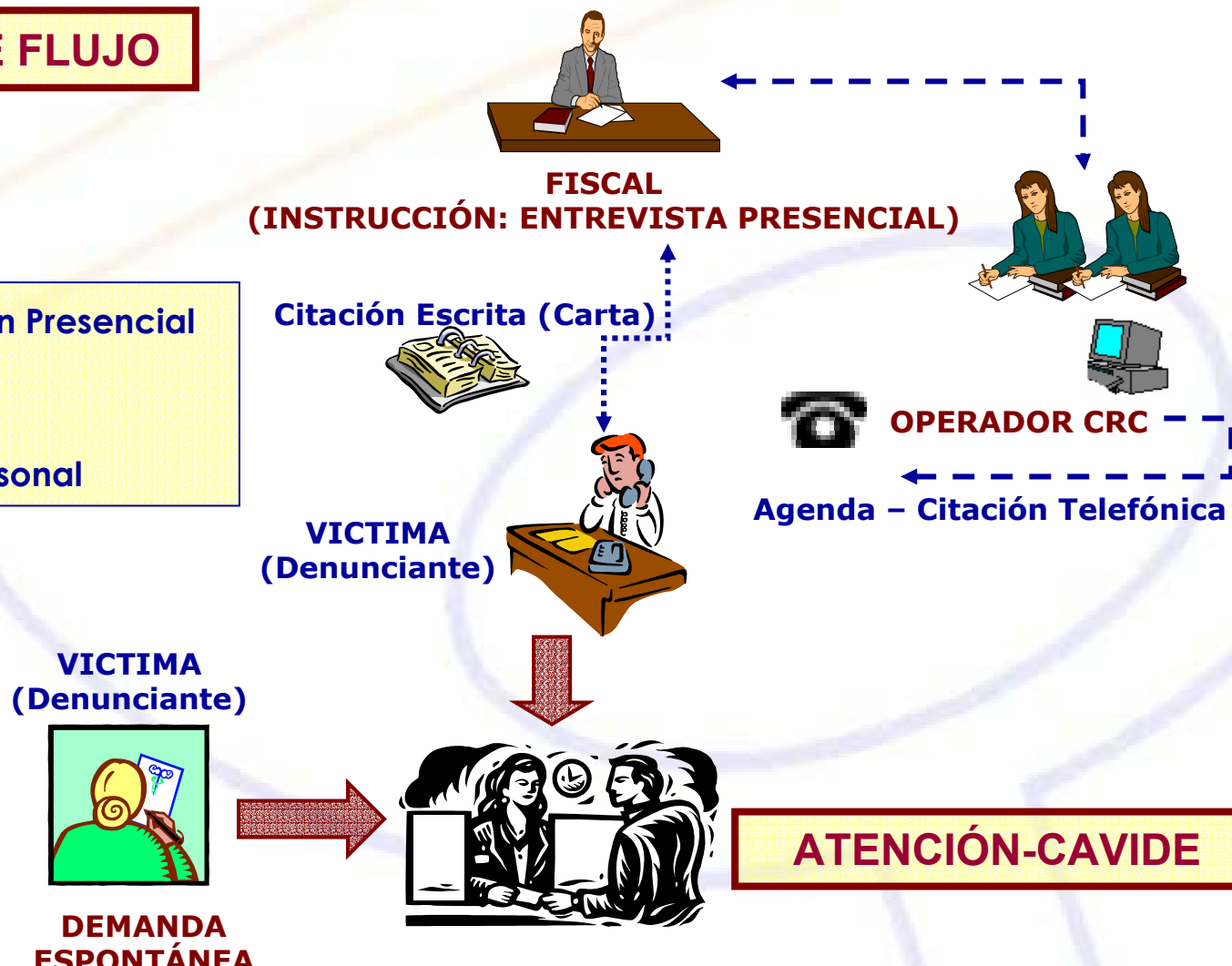
DIAGRAMA DE FLUJO



CENTRO DE ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVIDE)

DIAGRAMA DE FLUJO

- ✓ Plataforma de Atención Presencial
- ✓ Entrevistas a Víctimas
- ✓ Primera Contención
- ✓ Establece relación personal



CREANDO RELACIONES CON EL CLIENTE PLATAFORMA CRC-AC



CRC

Ingreso Usuarios

Usuario:

Contraseña:

Entrar

CREANDO RELACIONES CON EL CLIENTE

PLATAFORMA CRC-AC

Buscar por Ruc



Buscar por Folio



Fecha de Inicio

Fecha de Termina



Folio	Ruc	Fecha	Delito	Fiscal	Gestor	Operador	est	ipo	ipg	ipa	ipc	zona
14045	0700214827-1	22/03/2007	Hurto Simple Por Un ...	lherrera		bmonsalve	+					PA
14044	0700214823-9	22/03/2007	Hurto Simple	lherrera		cvidela	+					PA
14043	0700214816-6	22/03/2007	Hurto Simple	lherrera		nbardales	+					PA
14042	0700214815-8	22/03/2007	Hurto Simple	lherrera		bmonsalve	+					PA
14041	0700214806-9	22/03/2007	Amenazas De Atentado...	lherrera		cvidela	+					PA
14040	0700211348-6	22/03/2007	Hurto Falta (494 N° ...	cgaldames		nbardales	+					PA
14039	0710004973-7	22/03/2007	Robo En Bienes Nacio...	omontero	mmarin	bmonsalve	+					SM
14038	0710004926-5	22/03/2007	Robo En Bienes Nacio...	omontero	mjherrera	cvidela	+					SM
14037	0700217625-9	22/03/2007	Robo Con Intimidacio...	omontero	xaarmendariz	lcuadra	+					SM
14036	0700217575-9	22/03/2007	Hurto Simple Por Un ...	omontero	mmarin	bmonsalve	+					SM
14035	0700217573-2	22/03/2007	Hurto Simple Por Un ...	omontero	mjherrera	cvidela	+					SM
14034	0700217526-0	22/03/2007	Robo De Vehículo Mot...	omontero	xaarmendariz	lcuadra	+					SM
14033	0700217524-4	22/03/2007	Robo En Bienes Nacio...	omontero	mmarin	bmonsalve	+					SM
14032	0700217521-K	22/03/2007	Robo En Lugar Habita...	omontero	mjherrera	cvidela	+					SM
14031	0700217517-1	22/03/2007	Robo En Bienes Nacio...	omontero	xaarmendariz	lcuadra	+					SM
14030	0700217515-5	22/03/2007	Robo Con Intimidacio...	omontero	mmarin	bmonsalve	+					SM
14029	0700217513-9	22/03/2007	Robo Con Intimidacio...	omontero	mjherrera	cvidela	+					SM
14028	0700217207-5	22/03/2007	Otros Hechos	omontero	xaarmendariz	lcuadra	+					SM
14027	0700217203-2	22/03/2007	Daños Simples	omontero	mmarin	bmonsalve	+					SM
14026	0700217200-8	22/03/2007	Lesiones Leves	omontero	mjherrera	cvidela	+					SM
14025	0700217199-0	22/03/2007	Amenazas De Atentado...	omontero	mmarin	lcuadra	+	c	i			SM
14024	0700217197-4	22/03/2007	Lesiones Leves	omontero	mmarin	bmonsalve	+					SM
14023	0700217178-8	22/03/2007	Incendio ...	omontero	mjherrera	cvidela	+					SM
14022	0700217175-3	22/03/2007	Robo Con Intimidacio...	omontero	xaarmendariz	lcuadra	+					SM
14021	0700217173-7	22/03/2007	Robo En Lugar Habita...	omontero	mmarin	bmonsalve	+					SM
14020	0700217172-9	22/03/2007	Robo Por Sorpresa	omontero	mjherrera	cvidela	+					SM
14019	0700217171-0	22/03/2007	Robo Por Sorpresa	omontero	xaarmendariz	lcuadra	+					SM
14018	0700217169-9	22/03/2007	Robo Con Intimidacio...	omontero	mmarin	bmonsalve	+					SM
14017	0700217168-0	22/03/2007	Robo Con Intimidacio...	omontero	mjherrera	cvidela	+					SM
14016	0700217166-4	22/03/2007	Robo En Bienes Nacio...	omontero	xaarmendariz	lcuadra	+					SM

CREANDO RELACIONES CON EL CLIENTE PLATAFORMA CRC-AC



**MINISTERIO
PÚBLICO**

FISCALIA REGIONAL METROPOLITANA SUR

conectado como: evelasquez x

inicio

Cavide

reporte

transferir

no llamar

Terminar

grabar

Información Causa

Folio : 9875
Ruc : 0700159233-K
Nº Parte :
Delito : Presunta Desgracia
Fecha recepción : 28-02-2007
Fiscalia :
Fiscal : omontero
Operador : Nbardales
Intentos : 0
Ultimo intento : --
Origen : Misma Fiscalía
Gestor : ██████████

Victima

Denunciante

Hecho Delictual

Operador

Gestor

Abogado

Cavide

Bitacora

Instrucciones ok

Sin Telefono

Contacto Fallido

Contactado

agregar

pregunta

☐ La persona desaparecida (victima) apareció sana y salva ?

☐ Cuales fueron las circunstancias de su desaparición

☐ En caso contrario: Tiene algún nuevo antecedente que permita orientar la búsqueda ?

no

si

pregunta

mas

Instrucciones Fiscal a Operador

01-03-2007 | 18:39 | rmolina
- Llamar al denunciante para saber si la persona desaparecida apareció sana y salva y explique las circunstancias de su desaparición. En caso contrario preguntarle si tiene algún nuevo antecedente que nos permita orientar la búsqueda. Si no es posible contacto con denunciante llamar a Carabineros y verificar si el encargo se mantiene vigente, si se cancelo averiguar datos del hallazgo de persona.
- Llamar a Carabineros y verificar si el encargo se mantiene vigente, si se cancelo

Observaciones Operador

02-03-2007 | 12:08 | nbardales
NO APARECIO
DENUNCIANTE SEÑALA QUE ██████████ LE INFORMÓ QUE VICTIMA
SALIO DEL PAIS A SIETE DE LA MAÑANA

CREANDO RELACIONES CON EL CLIENTE PLATAFORMA CRC-AC



**MINISTERIO
PUBLICO**

FISCALIA REGIONAL METROPOLITANA SUR

conectado como: evelasquez 

inicio

Cavide

reporte

transferir

no llamar

Terminar

grabar

Información Causa 

Folio : 9737
Ruc : 0700157230-4
Nº Parte : 939
Delito : Presunta Desgracia
Fecha recepcion : 27-02-2007
Fiscalia :
Fiscal : omontero
Operador : Cvidela
Intentos : 0
Ultimo intento : --
Origen : Carabineros
Gestor : mjherrera

Victima 

Denunciante 

Hecho Delictual 

Operador

Gestor 

Abogado

Cavide

Bitacora

Instrucciones ok 

Gestor
Selecione Gest 

Actividades 

agregar 

Agregar Actividad

Actividad
Seleccionar Actividad 

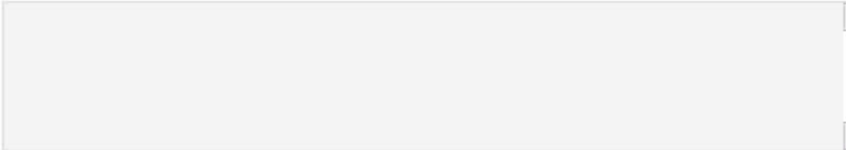
Destinatario
texto 

Plazo
 (dias)

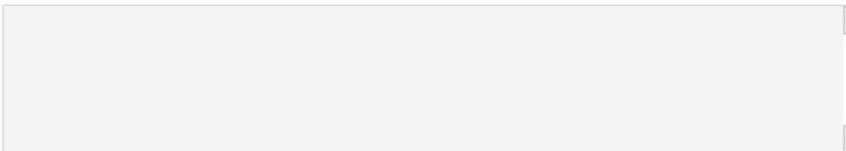
Actividades de la causa

Actividad :Orden De Investigar	Fecha Inicio : 02-03-2007
Destinatario :Briup	Fecha termino : 17-03-2007
Estado :Terminado	Fecha Recepcion : 15-03-2007

Instrucciones Fiscal a Gestor



Observaciones Gestor



CREANDO RELACIONES CON EL CLIENTE PLATAFORMA CRC-AC



**MINISTERIO
PUBLICO**
FISCALIA REGIONAL METROPOLITANA SUR

conectado como: evelasquez 

[inicio](#) [Cavide](#) [reporte](#) [transferir](#) [no llamar](#) [Terminar](#) [grabar](#)

Información Causa

Folio : 9718
Ruc : 0700094050-4
Nº Parte : 310
Delito : Lesiones Leves
Fecha recepcion : 04-02-2007
Fiscalia :
Fiscal : jcaceres
Operador : Nbardales
Intentos : 0
Ultimo intento : --
Origen : Carabineros
Gestor : lalarcon

Victima

Denunciante

Hecho Delictual

Operador Gestor Abogado Cavide Bitacora

Instrucciones ok

☐

Instrucciones Fiscal a Abogado

05-03-2007 | 11:31 | jcaceres
1. PEDIR AUD DE FORMALIZACION.
2. MED DE PROT: FONDOS, 20 DÍAS
3. CITAR A IMPUTADO (AFINAR SCP)

☐☐

Observaciones Abogado

☐

CREANDO RELACIONES CON EL CLIENTE

PLATAFORMA CRC-AC

Inicio		Salir	
CAVIDE USUARIO: Sr(A). EDUARDO ANDRÉS VELÁSQUEZ VALDEBENITO Folio : 14044			
SELECCIONE UNA FECHA: 26/03/2007 			
Actualizar Listado			
ATENDEDORES COPPER			
PERÍODO	CAVIDE 1	PERÍODO	CAVIDE 2
09:00 A 09:45	*** RESERVADO ***	09:00 A 09:45	*** RESERVADO ***
09:45 A 10:30	*** RESERVADO ***	09:45 A 10:30	*** RESERVADO ***
10:30 A 11:15	*** RESERVADO ***	10:30 A 11:15	*** RESERVADO ***
11:15 A 12:00	*** RESERVADO ***	11:15 A 12:00	*** RESERVADO ***
12:00 A 12:45	*** RESERVADO ***	12:00 A 12:45	*** RESERVADO ***
12:45 A 13:45	ALMUERZO	12:45 A 13:30	*** RESERVADO ***
13:45 A 14:30	*** RESERVADO ***	13:30 A 14:30	ALMUERZO
14:30 A 15:15	DISPONIBLE	14:30 A 15:15	*** RESERVADO ***
15:15 A 16:00	*** RESERVADO ***	15:15 A 16:00	DISPONIBLE
16:00 A 16:45	*** RESERVADO ***	16:00 A 16:45	*** RESERVADO ***
16:45 A 17:30	*** RESERVADO ***	16:45 A 17:30	DISPONIBLE
17:30 A 18:15	BLOQUEADO	17:30 A 18:15	DISPONIBLE
ATENDEDORES PUENTE ALTO			
PERÍODO	CAVIDE 4	PERÍODO	CAVIDE 5
09:00 A 09:45	*** RESERVADO ***	09:00 A 09:45	BLOQUEADO
09:45 A 10:30	DISPONIBLE	09:45 A 10:30	BLOQUEADO
10:30 A 11:15	DISPONIBLE	10:30 A 11:15	BLOQUEADO
11:15 A 12:00	DISPONIBLE	11:15 A 12:00	BLOQUEADO
12:00 A 12:45	DISPONIBLE	12:00 A 12:45	BLOQUEADO
12:45 A 13:45	ALMUERZO	12:45 A 13:30	BLOQUEADO
13:45 A 14:30	BLOQUEADO	13:30 A 14:30	ALMUERZO
14:30 A 15:15	DISPONIBLE	14:30 A 15:15	DISPONIBLE
15:15 A 16:00	BLOQUEADO	15:15 A 16:00	DISPONIBLE
16:00 A 16:45	BLOQUEADO	16:00 A 16:45	DISPONIBLE
16:45 A 17:30	BLOQUEADO	16:45 A 17:30	DISPONIBLE
17:30 A 18:15	BLOQUEADO	17:30 A 18:15	DISPONIBLE



MINISTERIO
PUBLICO

FISCALIA REGIONAL METROPOLITANA SUR

