## CONVENIO DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL PARA EL AÑO 2010

En Santiago, a 30 de diciembre de 2009, entre el Ministerio Público, representado por el Fiscal Nacional don Sabas Chahuán Sarrás, chileno, casado, abogado, Cédula de Identidad N° 10.125.284-1, ambos con domicilio en Avenida General Mackenna 1369, piso 2, de la comuna y ciudad de Santiago y el Ministerio de Hacienda, representado por don Andrés Velasco Brañes, chileno, casado, Cédula de Identidad N° 10.564.810-3, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 120, piso 12, se suscribe el siguiente Convenio de Desempeño Institucional.

## **PRIMERO:** Antecedentes

- 1.- Que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.640 y sus reglamentos y lo dispuesto en la Ley N° 20.240, el bono de gestión institucional a que tiene derecho el personal del Ministerio Público se concederá en relación a la ejecución de un Compromiso de Gestión Institucional.
- 2.- Que para la formulación del Compromiso de Gestión Institucional, se debe tener presente que, de acuerdo con la Constitución Política de la República y la Ley 19.640, el Ministerio Público es un organismo autónomo, por lo que no forma parte de la Administración del Estado y, en consecuencia, no le son aplicables por regla general las leyes, reglamentos, instrucciones u otras normas dictadas para esta última. No obstante el carácter autónomo del Ministerio Público, de conformidad a la ley N° 20.240, corresponde que formule los Compromisos de Gestión Institucional.

Los organismos técnicos responsables de los sistemas y los requisitos técnicos establecidos por éstos para la Administración del Estado en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) del Ministerio de Hacienda, podrán ser considerados un apoyo y/o referente para los sistemas que son materia de este convenio, sin ser necesariamente obligatorio sujetarse a sus disposiciones.

3.- Que dicho Compromiso de Gestión Institucional será propuesto anualmente por el Fiscal Nacional del Ministerio Público al Ministro de Hacienda, especificando las áreas prioritarias y las metas anuales de gestión, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza que permitan la medición de su grado de cumplimiento.



- 4.- Que sobre la base de las áreas prioritarias, el Compromiso de Gestión Institucional debe quedar anualmente refrendado en un Convenio de Desempeño Institucional que suscribirá el Fiscal Nacional del Ministerio Público con el Ministro de Hacienda.
- 5.- Que la evaluación de las metas incorporadas en este Convenio, será realizada por una entidad evaluadora de origen externo, que tendrá como función efectuar el proceso de verificación del grado de cumplimiento de las metas contenidas en el Compromiso de Gestión Institucional, sobre la base de los informes que respecto a la materia haya elaborado el Fiscal Nacional.
- 6.- Que, conforme a los antecedentes expuestos, las partes del presente Convenio de Desempeño Institucional acuerdan lo siguiente:

SEGUNDO: Áreas Prioritarias

Las partes definen las siguientes áreas prioritarias para el año 2010:

		L MINISTERIO PÚBLICO OBJETIVOS Y SISTEMAS
ÁREA PRIORITARIA	SISTEMAS	OBJETIVO
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	Contar con un Sistema de Reclutamiento y Selección basado en el modelo de competencias definido por el Ministerio Público, que permita incorporar el capital humano para el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Institución.
RECURSOS	PROMOCIÓN Y DESARROLLO	Contar con un sistema de Promoción y Desarrollo basado en el modelo de competencias definido por el Ministerio Público, que permita gestionar la carrera de las personas en concordancia con las necesidades Institucionales.
HUMANOS	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Contar con un Sistema de Evaluación del Desempeño, basado en el modelo de competencias, definido por el Ministerio Público que permita vincular los objetivos institucionales con los individuales.
	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	Contar con un sistema de Capacitación y Desarrollo, basado en el modelo de competencias, definido por el Ministerio Público que permita el desarrollo de las competencias de las personas, con la finalidad de mejorar su desempeño en la Institución, atendiendo a los objetivos y misión institucional.



USUARIOS Y COMUNIDAD	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS	Contar con un Sistema Integral de Atención a Usuarios que permita entregar un servicio de calidad orientado a los usuarios del Ministerio Público, que contemple: a) Modelos de atención de usuarios con sus respectivos estándares y procesos de trabajo; b) Plataformas de atención y sistemas de información; c) Mecanismos de evaluación de procesos y de resultados.
	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UTILIZANDO TIC	Poner a disposición de la comunidad sistemas de información que garanticen el acceso oportuno y transparente a la información que genera la institución y que es de relevancia para la comunidad, utilizando Tecnología de Información y Comunicación (TIC).
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	Contar con un Plan Estratégico Institucional de largo plazo, y un Sistema de Control de Gestión que disponga de información relevante y oportuna que permita direccionar la gestión institucional hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por el Ministerio Público.



## SISTEMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

## **OBJETIVO**

Contar con un Sistema de Reclutamiento y Selección basado en el modelo de competencias definido por el Ministerio Público, que permita incorporar el capital humano para el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Institución.

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Realizar un diagnóstico del actual procedimiento de reclutamiento y selección de fiscales y funcionarios de la institución, considerando al menos:	Diseñar un sistema <sup>1</sup> de reclutamiento y selección en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:	Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:	Evaluar los resultados del programa de trabajo implementado, considerando al menos:
<ul> <li>Los resultados directos e indirectos, que genera para la institución, el actual sistema de reclutamiento y selección.</li> <li>Las competencias transversales y específicas establecidas en el sistema de capacitación de este programa marco.</li> </ul>	- Elaboración de un programa² de trabajo para la implementación del sistema de Reclutamiento y Selección, con las acciones específicas, en base al Plan³ definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrantes, a todos los elementos que conforman dicho sistema.	<ul> <li>La difusión y capacitación del nuevo sistema.</li> <li>Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	Análisis de la implementación realizada: Actividades desarrolladas, descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos.  Identificar los cambios al sistema de reclutamiento y selección que corresponda, considerando los resultados de la evaluación, para posteriormente ser implementado.

Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

FURILIC'S

4 de 14

El Sistema de Reclutamiento y Selección está compuesto por: Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles. El sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación

Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Reclutamiento y Selección. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos y los perfiles

## SISTEMA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO

## **OBJETIVO**

Contar con un sistema de Promoción y Desarrollo basado en el modelo de competencias definido por el Ministerio Público, que permita gestionar la carrera de las personas en concordancia con las necesidades Institucionales.

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Realizar un diagnóstico del actual procedimiento de promoción y desarrollo, considerando al menos:  - Las competencias transversales y especificas establecidas en el sistema de capacitación de este programa marco, que permitan promover en forma objetiva y eficiente, el desarrollo de carrera y movilidad al interior de la organización.	Diseñar un sistema <sup>4</sup> de promoción y desarrollo en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:  - Elaboración de un programa <sup>5</sup> de trabajo, para la implementación del sistema de Promoción y Desarrollo, con las acciones específicas, en base al Plan definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrante, a todos los elementos que conforman dicho sistema.	<ul> <li>Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:</li> <li>La difusión y capacitación del nuevo sistema.</li> <li>Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	Evaluar los resultados del programa de trabajo implementado, considerando al menos:  - Análisis de la implementación realizada: Actividades desarrolladas, descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos Identificar los cambios al sistema de Promoción y Desarrollo que corresponda, considerando los resultados de la evaluación, para posteriormente ser implementado.

Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

A CARTICO

5 de 14

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> El Sistema de Promoción y Desarrollo está compuesto por: Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles, Mapas de cargos o diagramas que permiten una comprensión visual de las alternativas de carrera para el cargo y asignación de grados basados en la escala de remuneración Institucional, asociados al cargo. El sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación

Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Promoción y Desarrollo. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos, los mapas de cargos y la asignación de grados.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

## **OBJETIVO**

Contar con un Sistema de Evaluación del Desempeño, basado en el modelo de competencias, definido por el Ministerio Público que permita vincular los objetivos institucionales con los individuales.

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Realizar un diagnóstico del Sistema actual de Evaluación del desempeño considerando al menos:  - Las competencias transversales y específicas establecidas en el sistema de capacitación contenidos en este programa marco.	Diseñar un sistema' de Evaluación del desempeño, en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:  - Elaboración de un programa <sup>8</sup> de trabajo para la implementación del sistema de Evaluación del Desempeño, con las acciones específicas, en base al Plan <sup>9</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrante, a todos los elementos que conforman dicho sistema	Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:  - La difusión y capacitación del nuevo sistema.  - Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.	Evaluar los resultados del programa de trabajo implementado, considerando al menos:  - Análisis de la implementación realizada: Actividades desarrolladas, descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos.  - Identificar los cambios al sistema de Evaluación del Desempeño que corresponda, considerando los resultados de la evaluación, para posteriormente ser implementado.  - Proponer un programa de seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables.

Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Evaluación del desempeño. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos, las competencias transversales y específicas de los cargos y los instrumentos de evaluación, y los procesos asociados.

FUBLICA MISCALIA MACIONAL

Fel Sistema de Evaluación del Desempeño está compuesto por: Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles e instrumentos de evaluación y procesos asociados. El sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación.

## SISTEMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

## **OBJETIVO**

Contar con un sistema de Capacitación y Desarrollo, basado en el modelo de competencias, definido por el Ministerio Público que permita el desarrollo de las competencias de las personas, con la finalidad de mejorar su desempeño en la Institución, atendiendo a los objetivos y misión institucional

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
Realizar diagnóstico de las necesidades de capacitación del Ministerio público, considerando al menos lo	Diseñar un sistema <sup>10</sup> de Capacitación y Desarrollo , en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:	Implementar el Programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando:	Evaluar los resultados del programa de trabajo implementado, considerando al menos:
siguiente:  - Diagnóstico que permita establecer los perfiles de competencias transversales y específicas necesarias de los funcionarios del Ministerio Público.  Evaluar las competencias de los funcionarios del Ministerio Público y	<ul> <li>Elaboración de un Plan de Capacitación<sup>11</sup>, considerando las brechas detectadas en la etapa anterior.</li> <li>Elaboración programa<sup>12</sup> de trabajo, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>13</sup> de Implementación.</li> </ul>	<ul> <li>La difusión y capacitación del nuevo sistema.</li> <li>Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	<ul> <li>Análisis de la implementación realizada:         actividades desarrolladas, descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos.</li> <li>Identificar los cambios al Plan de Capacitación y Programa de Trabajo que corresponda, considerando los resultados de la evaluación, para posteriormente ser</li> </ul>
determinar las brechas de competencias existentes en base a los perfiles definidos, identificando las necesidades de capacitación.			implementado.  - Proponer un programa de seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables

11 Se entiende por Plan de Capacitación el conjunto de actividades formativas (como por ejemplo; cursos presenciales, no presenciales, coaching, pasantías, entre otras.) relevadas de las distintas fuentes de detección de necesidades de capacitación (resultados medición de brechas, encuestas, resultados de evaluación de desempeño, entre otros.) priorizadas y definidas para la ejecución anual.

<sup>12</sup> Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Capacitación y Desarrollo. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos, las competencias transversales y específicas de los cargos, la detección de brechas las mallas de capacitación, y los planes de capacitación

7 de 14

El Sistema de Capacitación y Desarrollo está compuesto por: Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles, detección de brechas y planes de Capacitación. El sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación, expresadas, estos últimas, en la medición de brechas y las mallas de capacitación, considerando los respectivos instrumentos de medición y evaluación de los resultados del programa.

## ÁREA: USUARIOS Y COMUNIDAD

## SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS

## **OBJETIVO**

Contar con un Sistema Integral de Atención a Usuarios que permita entregar un servicio de calidad orientado a los usuarios del Ministerio Público, que contemple: a) Modelos de atención de usuarios con sus respectivos estándares y procesos de trabajo; b) Plataformas de atención y sistemas de información; c) Mecanismos de evaluación de procesos y de resultados.

## Etapa 1 Realizar diagnóstico del actual Sistema de Atención de Usuarios del Ministerio Público, considerando al menos:

- Definiciones
   Estratégicas de la institución.
- Funciones y atribuciones del servicio en materias de atención de usuarios.
- Tipificación de sus usuarios/as.
- Equipamiento: Infraestructura para la atención de usuarios(a)s, herramientas tecnológicas, conexión a redes, accesibilidad y/o visibilidad, otros.

Etapa 2

Diseñar un Sistema integral de atención a usuarios (SIAU) adaptado a la realidad institucional, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, que coordine los espacios de atención de primera línea y permita el conocimiento público de la información inherente a la misión institucional, a través de mecanismos expeditos y oportunos que incorporen:

- Metodologías de atención.
- Procedimientos de recepción, seguimiento y respuesta a solicitudes de sus usuarios,
- Sistema de registro

La institución define indicadores de desempeño, para medir la calidad del servicio entregado, satisfacción de usuarios y el logro de los procesos de atención del Sistema integral de atención a usuarios (SIAU).

Elaborar Plan para la Implementación del Sistema Integral de Atención de usuario, en base al Sistema integral de atención a usuarios (SIAU) diseñado.

Elaborar programa de trabajo anual, para la ejecución del plan general de implementación del Sistema integral de atención a usuarios (SIAU), señalando al menos:

Los principales hitos, actividades, requerimientos de recursos, plazos y responsables.

Implementar el Sistema integral de atención a usuarios (SIAU) en base al programa de trabajo anual elaborado en la etapa anterior.

Etapa 3

La Institución implementa en base al programa de trabajo anual, los procedimientos de trabajo administrativos y tecnológicos que permiten extraer, calcular y presentar los indicadores definidos.

La institución mide los indicadores de desempeño definidos en el programa anual a ser medidos durante el año y analiza sus resultados.

La institución controla el funcionamiento del plan anual del Sistema integral de atención a usuarios (SIAU) e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.

## Etapa 4

La institución evalúa los resultados del Sistema integral de atención a usuarios (SIAU) de acuerdo a lo establecido en el programa de trabajo anual y formula recomendaciones de mejora para el siguiente año.

La institución diseña un programa de seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Sistema integral de atención a usuarios (SIAU). señalando al menos los compromisos asumidos derivados de recomendaciones formuladas e identificando los plazos de ejecución y responsables.

La institución implementa los compromisos establecidos en el programa de seguimiento definidos el año anterior.



## ÁREA : **USUARIOS Y COMUNIDAD**

## SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UTILIZANDO TIC

**OBJETIVO** 

Poner a disposición de la comunidad sistemas de información que garanticen el acceso oportuno y transparente a la información que genera la institución y que es de relevancia para la comunidad, utilizando Tecnología de Información y Comunicación (TIC).

## Etapa 1 Etapa 2 Etapa 3 Etapa 4 Realizar Diagnóstico Diseñar Plan para la que Implementar Programa de Evaluar implementación del permita determinar implementación de Trabajo para el Sistema de Programa de Trabajo para el factibilidad incorporar Sistema de Información para de Sistema de Información Información para la fuentes directas para la Comunidad Comunidad y uso de TIC, de de la Comunidad utilizando TIC información, a través del utilizando acuerdo al Plan para la TIC, implementado, considerando apoyo tecnológico. considerando los implementación de Sistema de al menos: resultados del diagnóstico Información para la - Identificar en forma precisa y la normativa vigente1 Comunidad utilizando TIC Analizar la implementación las modificaciones a los que implique al menos: aprobado en la etapa anterior. realizada. considerando procesos de provisión de incorporando los hitos actividades desarrolladas. los productos estratégicos - Priorizar al menos los identificados en el Programa descripción y justificación de la institución, que proyectos TIC de Monitoreo, señalando al eventuales utilizarán TIC, de modo de implementar. menos: modificaciones a mejorar los servicios e Identificar meiores programado originalmente información los a prácticas en materia Proyectos TIC de acuerdo a a ciudadanos. de TIC a replicar en implementar. resultados obtenidos, Identificar en forma precisa las Fiscalías. Mejores prácticas. considerando la medición las modificaciones a los Fiscalías con de los indicadores Elaborar Programa procesos de soporte de implementación. desempeño. institucional que utilizarán Trabajo de TIC. implementación El Ministerio Público registra anual, Realizar un Programa de Identificar en forma precisa para la ejecución de los los resultados de Seguimiento la que incluya las modificaciones a los proyectos priorizados en implementación de recomendaciones. base al Plan para la canales tecnológicos. proyectos compromisos15 priorizados, plazos - Identificar en forma precisa Implementación considerando al menos los responsables, para cerrar las la normativa relativa al uso Sistema de Información hitos desarrollados, brechas las debilidades У de TIC. para la Comunidad dificultades holguras detectadas por la evaluación utilizando TIC. que encontradas de los proyectos ejecutados. las Desarrollar un levantamiento considere al menos: modificaciones realizadas de los modelos y procesos de respecto a lo programado. El Ministerio Público deberá, operación, con los siguientes Los cronogramas de al menos, mantener el grado alcances: principales El Ministerio Público difunde a trabaio. de desarrollo del sistema de hitos, requerimientos acuerdo a cada una de las - Identificación de Mejores de recursos, etapas, clientes/usuarios/beneficiarios etapas tipificadas.

y a sus funcionarios los

beneficios de los proyectos

priorizados según el Plan para

la implementación de Sistema

asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema donde sus etapas son acumulativas.

plazos y responsables

para cada uno de

ellos.



lo

Prácticas.

Identificación de Procesos

Estandarizables a Nivel

Nacional que requieran el

<sup>14</sup> La normativa a considerar, que sin ser obligatoria para el Ministerio Público puede usurase como referencia en esta etapa, se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad - confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente), mensajes electrónicos masivos no solicitados, desarrollo de sitios Web (DS. 93 y 100, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el Documento Electrónico. Además, se deben considerar las Leyes siguientes: Ley Nº 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales. Ley Nº 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica, Ley Nº 19.880 sobre bases de procedimiento administrativo. Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico, plan o implementación, cuando corresponda,

uso de TIC para mejorarlos Identificar los proyectos TIC que surjan del diagnóstico.	El Ministerio Público define los indicadores para evaluar los resultados de la operación de los proyectos priorizados según Plan de mejoramiento y uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) e incorporados en el Programa de Trabajo.  El Ministerio Público diseña un Programa de Monitoreo, que incluya hitos, plazos y responsables, para controlar la ejecución del programa de trabajo de cada proyecto.	de Información para Comunidad utilizando TIC.	la
--	---	--	----

## ÁREA: GESTIÓN ORGANIZACIONAL

## SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

## **OBJETIVO**

Contar con un Plan Estratégico Institucional de largo plazo, y un Sistema de Control de Gestión que disponga de información relevante y oportuna que permita direccionar la gestión institucional hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por el Ministerio Público.

## Etapa 1 Etapa 2 Etapa 3 Etapa 4 Formular y difundir el Plan Diseñar un Sistema de Control Implementar el Sistema de La Institución tiene en Estratégico de la Institución de Gestión, en base a las Control de Gestión en base pleno funcionamiento que involucre los diferentes definiciones estratégicas al programa anual elaborado el Sistema de Control niveles de la organización, establecidas en la etapa anterior en la etapa anterior. de Gestión, considerando al menos: que considere al menos: considerando al La Institución implementa menos: - Elaboración las Definición de centros de procedimientos los Definiciones Estratégicas trabajo administrativos y responsabilidad. Plena operación de (Misión, objetivos Definición de indicadores tecnológicos que permitan todos los sistemas estratégicos, servicios y/o para medir el desempeño en extraer, calcular y presentar de recolección y productos estratégicos, la entrega de servicios indicadores los sistematización de la información, para clientes) estratégicos. desempeño, de acuerdo a Percepción equipo Definición de indicadores establecido en la medición de directivo y funcionarios. para medir el desempeño de programa anual. indicadores de - Percepción de las víctimas. los servicios de Gestión desempeño. Interna relevantes para la La Institución mide los entrega de servicios indicadores de desempeño Reportes ejecutivos estratégicos. definidos en el programa información con Identificar la información para anual a ser medidos oportuna la construcción de los indicadores de desempeño. durante el año y analiza confiable para sus resultados. apoyar la toma de Identificar los mecanismos e decisiones de los instrumentos de recolección La Institución controla el equipos directivos y sistematización funcionamiento del Sistema autoridades del para información de Control de Gestión e la Ministerio Público, medición, construcción de indicadores identifica aspectos del con de desempeño. sistema necesarios análisis de ajustar para su pleno resultados Elaborar un programa de trabajo funcionamiento. propuestas de orientado a mejoramiento. implementación del Sistema de Control de Gestión, señalando al menos: - Los principales hitos, plazos y responsables.

## TERCERO: Compromiso de Gestión Institucional

Por este Convenio, las partes definen las Metas de Gestión Institucional para el año 2010, estableciendo los Requisitos Técnicos que deben cumplirse, con sus respectivos Medios de Verificación, en el Anexo N° 1 que forma parte de este Convenio.

Las Metas anuales de Gestión Institucional definidas en el Anexo N° 1, fueron establecidas conforme lo definido en el Programa Marco, y de acuerdo con el estado de avance de cada una de sus etapas.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 7° de la Ley 20.240 las Metas definidas para cada Sistema en el Anexo N° 1, son priorizadas y se les asigna las ponderaciones que se indican a continuación:

OBJETIVOS DE GESTIÓN ETAPAS, PRIORIDADES Y PONDERADORES DEL CONVENIO DE GESTIÓN (CGI) DEL AÑO 2010:

ÁREA			METAS DE DE DESARF DE AV	ROLLO O E	STADO		
PRIORITARIA	SISTEMAS	1	2	3	4	PRIORIDAD	%
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN		0			MEDIA	20%
	PROMOCIÓN Y DESARROLLO		0	0		BAJA	10%
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		0			MEDIA	15%
RECURSOS HUMANOS	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	О	0	0		BAJA	10%
	SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS	0	0			BAJA	10%
USUARIOS Y COMUNIDAD	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UTILIZANDO TIC		0			ALTA	25%
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN			0		BAJA	10%



CUARTO: Período de Ejecución

El período de Ejecución de las Metas de Gestión Institucional para el año 2010 será aquél comprendido entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010.

QUINTO: Porcentajes Mínimos de Cumplimiento

Se entenderá cumplida cada "Meta de Gestión" si cumple con todos los requisitos técnicos acreditados por los medios de verificación. La medición del grado de cumplimiento de las "Metas de Gestión" tomará sólo valores de cien por ciento si cumple y cero por ciento en caso contrario.

SEXTO: Revisión o Reformulación del Convenio

Las partes acuerdan que el presente Convenio podrá ser revisado o reformulado mediante modificación del mismo, en la medida que en el período de ejecución se presenten causas externas calificadas y no previstas, que limiten seriamente su logro o se produzcan reducciones en el presupuesto destinado a financiar ítems relevantes para su cumplimiento.

La Calificación de las referidas causas y posterior revisión de las metas, será realizada, previa solicitud del Fiscal Nacional del Ministerio Público, por el Ministro de Hacienda y de acogerse las referidas causas, éstas quedarán señaladas expresamente en el Convenio Modificatorio.

SÉPTIMO: Documentos

Las partes dejan constancia que en el Anexo 1 se encuentra el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Compromiso de Gestión Institucional Año 2010", el cual rige y forma parte integrante del presente Convenio.

## OCTAVO: Personerías

La personería de don Sabas Chahuán Sarrás, para actuar en representación de la Fiscalía Nacional del Ministerio Público, el nombramiento consta en el Decreto Supremo del Ministerio de Justicia N° 765 de fecha 26 de octubre del año 2007, publicado en el Diario Oficial de 22 de noviembre de 2007, en tanto que la personería de don Andrés Velasco Brañes consta en Decreto Supremo N° 259, de fecha 11 de marzo de 2006, del Ministerio del Interior.

SABAS CHAHUAN SARRAS

ES VELASCO BRAÑES

MINISTERIO MINISTERO DE HACIENDA

SCAL NACIONAL MINISTERIO PÚBLICO

- Taric's

# ANEXO 1

# REQUISITOS TÉCNICOS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN, COMPROMISO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL AÑO 2010

	Reclutamiento y Selección	
ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
Diseñar un sistema¹ de	La Institución, basada en el Diagnóstico realizado, elabora el Diseño del Sistema de	Informe de
reclutamiento y selección en base al	Reclutamiento y Selección el que considerará, todos los requisitos técnicos de las etapas anteriores, en caso que estos correspondan además de los significates:	Diseño del
realizad	and the second period in the second period in accurate to the eighter these.	procedimiento
considerando al menos:	- Diseño de Políticas <sup>5</sup> de Reclutamiento y Selección, mecanismos <sup>6</sup> factibles para su	de
	implementación y los procedimientos asociados para todos los miembros de la Institución.	Reclutamiento y
- Elaboración de un		Selección
programa <sup>2</sup> de trabajo	- Diseño del Plan de Implementación de Reclutamiento y Selección que incluye las	aprobado por el
para la implementación		Fiscal Nacional
del sistema de	<ul> <li>Competencias transversales y específicas para todos los cargos</li> </ul>	y el Director
Reclutamiento y	<ul> <li>Modificaciones factibles de implementarse sugeridas y especificadas en Etapa de</li> </ul>	Ejecutivo
Selección, con las	Diagnóstico.	Nacional, que
acciones específicas, en	<ul> <li>Etapas o plazos progresivos para la implementación de este Sistema.</li> </ul>	=
base al Plan' definido en		los requisitos
esta etapa, el que	<ul> <li>Diseño del Programa de trabajo anual 2011 que contemple al menos:</li> </ul>	técnicos
considera como marco y parte integrantes, a	<ul> <li>Definición del cronograma de trabajo, presupuesto, actividades, plazos y responsables</li> </ul>	definidos.
elemento	<ul> <li>Definir un Plan de difusión de las Políticas de Reclutamiento y Selección para el año</li> </ul>	
sistema.	2011, el que debera contar al menos con los mecanismos de difusión que permitan llegar con el mensaje de difusión a los jefes y profesionales de RRHH del país	

El Sistema de Reclutamiento y Selección está compuesto por Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles. El sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementacion

Procedimientos: entenderemos como tal, a un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que es usada para dar respuesta a una finalidad. Un procedimiento Mecanismos: Se refiere a todos los medios que permiten o facilitan que se lleve a cabo la política, sean estos físicos, virtuales, normativos, reglamentarios, etc.



comprende la rutina para dar respuesta a un determinado objetivo o problema.



Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

<sup>4</sup> decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos y los perfiles. Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Reclutamiento y Selección. Es

regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente, ya que han sido afectadas a nível de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación, a las

Política: Se refiere a la directriz que indica la autoridad en concordancia con la estrategia que ha asumido. Se caracteriza por orientar y es flexible en su uso

9 Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

<sup>11</sup> Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación a las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente, ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero



El Sistema de Promoción y Desarrollo está compuesto por: Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así implementa a través de un Plan y Programas de implementación. visual de las alternativas de carrera para el cargo y asignación de grados basados en la escala de remuneración Institucional, asociados al cargo. El sistema se también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles, Mapas de cargos o diagramas que permiten una comprensión

Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Promoción y Desarrollo. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos, los mapas de cargos y la asignación de grados.

	Promoción y Desarrollo	
ETAPA 3	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:	El Ministerio Público, basado en el Diseño del sistema de Promoción y Desarrollo, y considerando todos los requisitos tácnicos de los otrosos estatismos de la contractorio de la contra	Informe de Implementación aprobado por el Fiscal Nacional y
<ul> <li>La difusión y capacitación del nuevo sistema.</li> </ul>	en caso que estos correspondan, implementa el siguiente programa 2010.12:	el Director Ejecutivo Nacional, del programa de trabajo 2010; que contiene el cumplimiento del contiene el co
<ul> <li>Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	- Difundir las Políticas, Mecanismos y	cronogramas de trabajo diseñado, sus principales hitos recursos
	Procedimientos de Promoción y Desarrollo aprobadas por el Fiscal Nacional y el Director	ejecutados, etapas y plazos cumplidos v encargados de la
	Ejecutivo Nacional, en toda la organización, y capacitar en su uso a los Directivos y Jefaturas <sup>12</sup>	implementación. Contiene también los resultados de la Difusión y la
		Capacitación de las Políticas, mecanismos y procedimientos.

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación a las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente, ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero de 2010.



	Evaluación del Desempeño	
ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
Diseñar un sistema <sup>13</sup> de	La Institución, sobre la base del Diagnóstico realizado, elabora el Diseño del Sistema	Informe del Diseño del
Evaluación del	de Evaluación del Desempeño 6 el que considerará todos los requisitos técnicos de	
desempeño, en base al	las etapas anteriores, en caso que estos correspondan, además de los siguientes	desempeño aprobado por
diagnóstico realizado,	aspectos:	el Fiscal Nacional y el
considerando al menos:		Director Ejecutivo
	<ul> <li>Diseño de Políticas<sup>17</sup> de Evaluación de Desempeño, mecanismos<sup>18</sup> factibles para</li> </ul>	que
- Elaboración de un	su implementación y los procedimientos 19 asociados para todos los miembros de	todos los requisitos
programa <sup>14</sup> de trabajo	la Institución, mediante un enfoque por Competencias.	os definido:
para la implementación		
del sistema de	<ul> <li>Diseño del Plan de Implementación de Evaluación de Desempeño que incluya las</li> </ul>	
Evaluación del	siguientes variables:	
Desempeño, con las	<ul> <li>Competencias transversales y específicas de los cargos definidos por la</li> </ul>	
acciones específicas,		
en base al Plan <sup>15</sup>	<ul> <li>Modificaciones factibles de implementarse sugeridas por el Diagnóstico de la</li> </ul>	
definido en esta etapa,	etapa 1.	
el que considera como	<ul> <li>Etapas o plazos para la implementación de éste Sistema.</li> </ul>	
marco y parte		
integrante, a todos los	<ul> <li>Implicancias con restantes sistemas</li> </ul>	
elementos que	The second secon	
conforman dicho	<ul> <li>Diseño del Programa de trabajo anual para el año 2011 que contemple al menos:</li> </ul>	
sistella.	<ul> <li>Determinación de cronogramas de trabajo, presupuesto, plazos y</li> </ul>	
	<ul> <li>Definir Plan de difusión de las Políticas y Diseño del Sistema.</li> </ul>	

<sup>13</sup> El Sistema de Evaluación del Desempeño está compuesto por: Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de se implementa a través de un Plan y Programas de implementación. también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles e instrumentos de evaluación y procesos asociados. El sistema Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así

<sup>18</sup> Mecanismos: Se refiere a todos los medios que permiten o facilitan que se lleve a cabo la política, sean estos físicos, virtuales, normativos, reglamentarios, etc. 17 Política: Se refiere a la directriz que indica la autoridad en concordancia con la estrategia que ha asumido. Se caracteriza por orientar y es flexible en su uso.





<sup>14</sup> Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

<sup>15</sup> Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Evaluación del desempeño. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos, las competencias transversales y específicas de los cargos y los instrumentos de evaluación, y los procesos asociados.

<sup>16</sup> Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación a las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente, ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero

ETAPA 1	Capacitación y Desarrollo  Requisitos Técnicos
Realizar diagnóstico de las necesidades de capacitación del Ministerio público, considerando al menos lo siguiente:	El Ministerio Público complementa el Diagnóstico de las necesidades de capacitación de la Institución <sup>20</sup> , basado en el Modelo de
<ul> <li>Diagnóstico que permita establecer los perfiles de competencias transversales y específicas necesarias de los funcionarios del Ministerio Público.</li> </ul>	2000 1000 HO
- Evaluar las competencias de los funcionarios del Ministerio Público v determinar las brechas de	1
competencias existentes en base a los perfiles definidos, identificando las necesidades de capacitación.	resto de los cargos de la Institución <sup>20</sup> .

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> Se mantiene la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación a las regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente, ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero de 2010.

<sup>21</sup> El sistema de Capacitación y Desarrollo basado en el Modelo de Gestión por Competencias consiste en desarrollar las competencias necesarias del capital humano para el logro de los objetivos institucionales, a partir de las brechas que se obtienen entre el nivel actual y el deseado, en base a un perfil previamente definido de comportamientos esperados para el cargo. El Sistema de Capacitación y Desarrollo basado en el Modelo de Gestión por Competencias está disponible en el documento técnico "Modelo de Gestión por Competencias, aplicado al Ministerio Público" a partir del 30 de agosto de 2009.



<sup>19</sup> Procedimientos: entenderemos como tal, a un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que es usada para dar respuesta a una finalidad. Un procedimiento comprende la rutina para dar respuesta a un determinado objetivo o problema.

	Diseñar un sistema <sup>22</sup> de Capacitación y Desarrollo , en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:  - Elaboración de un Plan de Capacitación <sup>23</sup> , considerando las brechas detectadas en la etapa anterior.  - Elaboración programa <sup>24</sup> de trabajo, con las acciones específicas, en base al Plan <sup>25</sup> de Implementación.	ETAPA 2	
<ul> <li>Programa de trabajo anual 2011 que contemple al menos:</li> <li>Cronograma, presupuesto, áreas temáticas y número de cupos para la malla de cargos no claves, así como plazos y responsables.</li> <li>Definir un Plan de Difusión del Plan de Capacitación y Desarrollo</li> </ul>	El Ministerio Público, complementa el Diseño del Sistema de Capacitación y Desarrollo <sup>26</sup> , el que considerará todos los requisitos técnicos de las etapas anteriores, en caso que estos correspondan, además de:  - Diseño del Plan de capacitación y desarrollo para los cargos no claves, bajo el modelo de gestión por competencias que incluye las fuentes de detección de necesidades de capacitación, las modalidades de capacitación, las modalidades de capacitación, la malla curricular y la forma de evaluación <sup>23</sup> .	Requisitos Técnicos	Capacitación y Desarrollo
	Informe del Diseño del sistema de Capacitación y Desarrollo aprobado por el Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional que contenga los requisitos técnicos definidos.	Medios de Verificación	

<sup>25</sup> Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Capacitación y Desarrollo. Es decir, brechas las mallas de capacitación, y los planes de capacitación los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos, las competencias transversales y específicas de los cargos, la detección de



<sup>22</sup> El Sistema de Capacitación y Desarrollo está compuesto por: Políticas, que orientan el proceso y lo vinculan de manera integrada a los otros sistemas de considerando los respectivos instrumentos de medición y evaluación de los resultados del programa. implementa a través de un Plan y Programas de implementación, expresadas, estos últimas, en la medición de brechas y las mallas de capacitación, también está compuesto por competencias transversales y específicas expresadas en perfiles, detección de brechas y planes de Capacitación. El sistema se Recursos Humanos; Mecanismos, que hacen factibles que el sistema opere y Procedimientos, contenidos en el reglamento de Fiscales y Funcionarios. Así

evaluación de desempeño, entre otros.) priorizadas y definidas para la ejecución anual. <sup>24</sup> Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación. 23 Se entiende por Plan de Capacitación el conjunto de actividades formativas (como por ejemplo; cursos presenciales, no presenciales, coaching, pasantías, entre otras.) relevadas de las distintas fuentes de detección de necesidades de capacitación (resultados medición de brechas, encuestas, resultados de

田田 のでは、日本の	Capacitacion y Desarrollo	
ETAPA 3	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
Implementar el Programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando:	La institución implementa el programa <sup>27</sup> de capacitación dirigido a Fiscales Jefes, Fiscales, Ayudantes de Fiscal y Administradores de Fiscalía, considerando todos los requisitos	Informe de implementación aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional,
<ul> <li>La difusión y capacitación del nuevo sistema.</li> </ul>	técnicos de las etapas anteriores, en caso que estos correspondan, además de:	que contenga todos los requisitos técnicos definidos.
<ul> <li>Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	<ul> <li>El monto total del gasto ejecutado o en ejecución, el que no deberá ser inferior al 80% del presupuesto asignado a capacitación</li> </ul>	
8	La institución aplica los mecanismos de evaluación de la capacitación de acuerdo al programa de trabajo, considerando al menos:	
	<ul> <li>Evaluación de satisfacción (reacción) de los participantes en actividades de capacitación de 8 horas o más.</li> </ul>	
	<ul> <li>Evaluación de aprendizaje a los participantes de actividades de capacitación que involucren, al menos, el 40% de los módulos.</li> </ul>	

regiones VII, VIII y Metropolitana Occidente, ya que han sido afectadas a nivel de infraestructura y humano por la catástrofe natural acontecida el 27 de febrero de 2010.

27 El programa a ser implementado el año 2010 ha sido modificado eliminándose el curso "Estrategia de planificación y ejecución de la investigación", sustituyéndose por el curso de "Litigación Oral Inicial". La fundamentación de este cambio radica en que debido al terremoto el proceso de reclutamiento y ne la metodología participativa que ha caracterizado el desarrollo de las etapas. Sin embargo, se excluye para el año 2010 de toda participación a las

selección se retrasó para que todas las regiones -incluidas las afectadas- tuvieran las mismas oportunidades para postular, lo que implicó que el cronograma inicial sufriera modificaciones, provocando la concentración en la implementación de los cursos en los meses de julio, agosto y septiembre.



## Ministerio Público, considerando al Sistema de Atención de Usuarios del menos: Realizar Equipamiento: Funciones y atribuciones del conexión a redes, accesibilidad Tipificación de sus usuarios/as. Definiciones y/o visibilidad, otros. para la atención de usuarios(a)s, de usuarios. servicio en materias de atención herramientas institución. diagnóstico del ETAPA 1 Estratégicas de Infraestructura tecnológicas, actual a público general del Ministerio Público, considerando al menos: durante el año anterior, esto es, testigos, denunciantes no víctimas y Usuarios, con información relativa a usuarios no considerados La Institución complementa el Diagnóstico del Sistema de Atención a - Funciones y atribuciones de la Institución en materias de Identificación de la dotación y las competencias necesarias para Sistemas de registros y seguimiento de las solicitudes Procedimientos de recepción y respuesta de dichas solicitudes. usuarios. desarrollar los procesos de atención asociados a estos usuarios indicados y los requerimientos que ellos solicitan al Identificación de espacios de atención utilizados por los atención a los usuarios indicados. Ministerio Público. Sistema Integral de Atención a Usuarios Requisitos Técnicos Nacional aprobado del Ministerio víctimas y público general técnicos definidos. contenga todos los requisitos Ejecutivo (testigos, usuarios no considerados Usuarios en relación con los Sistema de Medios de Verificación durante Informe de Diagnóstico del el año anterior denunciantes no por Nacional, e Atención a <u>0</u> Público), Director Fiscal

	Sistema Integral de Atención a Usuarios	
ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
Diseñar un Sistema integral de La Institución continua con el di atención a usuarios (SIAU) realizado durante el año anterior. adaptado a la realidad	seño del SIAU, a partir del diseño base	Informe aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo
institucional, de acuerdo a los	institucional, de acuerdo a los Durante el primer semestre del año 2010 la Institución ajustará el resultados del diagnóstico que Drograma de Tabbia Assal de la la la la companya de la la la companya de la la companya de la company	
coordine los espacios de atención	coordine los espacios de atención anterior, acotando la ejecución de ambos a 628 (seis) Fiscalías Regionales	Anual 2010 v Plan de
de primera línea y permita el del país	del país.	Difusión 2010 ajustado
conocimiento público de la		
información inherente a la misión	información inherente a la misión La institución valida y ajusta, a través de un proceso participativo entre la	- El Diseño del Sistema
institucional, a través de	Fiscalía Nacional y las seis Fiscalías Regionales definidas según párrafo	Integral de Atención a
mecanismos expeditos y	y anterior, el diseño base del SIAU realizado durante el año anterior a partir	Usuarios (SIAII) aiustado

de los resultados del diagnóstico 2009 y el complemento del diagnóstico a realizar durante el año 2010. El diseño resultante debe incorporar al zavo uurante ei ano anterior a partir

oportunos que incorporen:

Procedimientos de recepción, Metodologías de atención,

seguimiento y respuesta

a

Sistema de registro. solicitudes de sus usuarios,

- Vinculación entre las definiciones estratégicas del servicio y sus funciones en materia de atención a usuarios,
- Ubicación del SIAU en la estructura organizacional,
- Caracterización de los mecanismos para garantizar el ejercicio de los registro y seguimiento, respuesta a solicitudes de los usuarios, e instrumentos para su derechos de las personas a través de procedimientos de recepción y
- Definición de perfiles de competencias del personal SIAU

de usuarios y el logro de los del servicio entregado, satisfacción

desempeño, para medir la calidad

La institución define indicadores de

integral de atención a usuarios procesos de atención del Sistema

(SIAU).

- Descripción de la infraestructura que debe tener el SIAU para la atención de usuarios.
- Definición de una metodología para la elaboración de la Carta de Derechos Ciudadanos,
- Definición de una metodología para la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios,
- Descripción del procedimiento a través del cual se llevan a cabo los procesos de generación de información para retroalimentar la gestión institucional

- lan de frabajo do.
- Fiscalías y validado con las 6 (seis) definidas usuarios (SIAU) ajustado Regionales ión a istema
- atención del SIAU, logros de los procesos de satisfacción de usuarios y desempeño para medir indicadores definición
- Los ejecución del programa de trabajo anual difusión de acuerdo ajustado. resultados plan <u>a</u> de a
- 2011. ajustado, y el programa de implementación del SIAU trabajo anual para el año plan general

<sup>28</sup> Las seis Fiscalías Regionales son: Il de Antofagasta, IV de Coquimbo, VI de O'Higgins, IX de La Araucanía, X de Los Lagos, XV de Arica y Parinacota



DELIA O  anual, para la ejecución del plan

general de implementación

Elaborar programa de

trabajo

Sistema Integral de Atención

Implementación,

en

base

<u>a</u> <u>a</u>

Elaborar

Usuarios (SIAU) diseñado.

ecutivo Fiscal

Las 6 (seis) Fiscalías Regionales antes definidas, con apoyo de la Fiscalía Nacional, ejecutan el Plan Anual de Difusión interna del SIAU, de acuerdo al programa de trabajo anual ajustado.	La institución ajusta el plan general de implementación del SIAU y elabora, de acuerdo con el modelo del SIAU validado participativamente con las regiones, un Programa de Trabajo Anual para el año siguiente. Dicho programa, deberá incluir los principales hitos, actividades, requerimientos de recursos, plazos y responsables.	- Los principales hitos, actividades, requerimientos de recursos, plazos y diseñados.  - Nombre de cada indicador de desempeño y su meta anual, frecuencia de medición, proceso que evalúa, la fórmula o algoritmo de cálculo, el o los medios de verificación, los mecanismos e instrumentos de recolección de la información para poblar los datos de los indicadores diseñados.	s (SIAU), señalando al	ETAPA 2 Requisitos Técnicos	Sistema integral de Atencion a Usuarios
finidas, con apoyo de la Fiscalía ón interna del SIAU, de acuerdo	implementación del SIAU y AU validado participativamente o Anual para el año siguiente. principales hitos, actividades, posables.	cesos de atención, señalando: peño y su meta anual, frecuencia órmula o algoritmo de cálculo, el necanismos e instrumentos de blar los datos de los indicadores	esempeño del SIAU, para medir	cnicos Medios de Verificación	cion a Usuarios



# Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC

Diseñar Plan para implementación de Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC, considerando los resultados del Diagnóstico y la Gobierno Electrónico 2008, el Plan de TIC, aprobado por el Fiscal Nac	THE RESIDENCE OF THE PARTY OF T		
sistema de Elaborar, de ando TIC, tomando com	ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
stico y la	Diseñar Plan para implementación de Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC,	Elaborar, de acuerdo al Diagnóstico y tomando como referencia a la Guía de	Informe de la planificación del Siste Información para la Comunidad Uti

Priorizar los proyectos TIC a implementar manya vigente , que implique ai menos:

Identificar mejores prácticas en materia de TIC a replicar en Fiscalías.

anual para la ejecución de los proyectos priorizados, considere, al menos: Información para la Comunidad Utilizando TIC, que en base al plan para la implementación del Sistema de Elaborar un Programa de Trabajo de implementación

Los cronogramas de trabajo, principales hitos, requerimientos de recursos, etapas, plazos y responsables para cada uno de ellos.

(TIC) e incorporados en el Programa de Trabajo. proyectos priorizados según Plan de mejoramiento y evaluar los resultados de la operación de los El Ministerio Público define los indicadores para uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones

para controlar la ejecución del programa de trabajo de Monitoreo, que incluya hitos, plazos y responsables, cada proyecto. El Ministerio Público diseña un Programa de

> mejoramiento con uso de TIC comprometido ejecución y evaluación de cada proyecto de estratégicos institucional. Información y Comunicaciones (TIC) para la Mejoramiento y el uso de l'ecnologias de Director Ejecutivo provisión de sus < procesos de productos soporte

siguiente contenido:

siguientes Este Plan deberá incluir, al menos, los priorizado: aspectos, por cada proyecto

- Objetivo general de cada proyecto.
- 9 Objetivos proyecto. específicos de cada
- C Indicadores de Desempeño para evaluar la operación del proyecto de mejoramiento con uso de TIC

Nacional y Director Ejecutivo Nacional, que acuerdo al Plan aprobado por el Fiscal Elaborar un Programa de Trabajo, incluya:

- Identificación secuencial de tareas:
- Hitos principales
- Cronograma de trabajo que

## Nacional, con el con tilizando tema de

- Resumen ejecutivo de Diagnóstico. a Etapa de
- Plan de mejoramiento con uso de procesos de soporte institucional. productos, si corresponde), y de los estratégicos (incluyendo TIC en la provisión de sus productos nuevos
- Programa de Mejoramiento con uso de TIC. implementación trabajo Plan para de
- Programa ejecución del Programa de Trabajo. de Monitoreo

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup>La normativa a considerar, <u>que sin ser obligatoria para el Ministerio Público puede usarse como referencia en esta etapa,</u> electrónicos masivos no solicitados, desarrollo de sitios Web (DS. 93 y 100, respectivamente) y nuevas normativas definidas por el Comité de Normas para el comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad - confidencialidad (DS. 77, 81 y 83, respectivamente), mensajes Documento Electrónico. Además, se deben considerar las Leyes siguientes: Ley Nº 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales, Ley Nº 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica, Ley Nº 19.880 sobre bases de procedimiento administrativo



f) Responsable de cumplimiento.	e) Fecha de implementación planificada.	d) Requisitos de aceptación conforme por cada hito de control (entregables).	c) Hitos de control.	b) Frecuencia de control.	a) Mecanismos de control.	Diseñar un Programa de Monitoreo y control de la implementación de acuerdo al programa de trabajo para cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido, que incluya:	c) Plan de mitigación de riesgo (define los riesgos asociados al proyecto y sus acciones para resolverlos).	b) Identificación de ruta crítica, entendida como la secuencia básica de tareas que asegure que se complete el proyecto.	incorpore plazos y responsables de la implementación.	ETAPA 2 Requisitos Técnicos	The same of the sa
	5	<u>S</u> . 0					y 0	0 20 71	0	Medios de Verificación	



	extraer, calcular y presentar los indicadores de desempeño.	necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.
	correspondiente. - Procesos de recolección y sistematización de la información que permita	aspectos del sistema
	a Centros de Responsabilidad asociados a Sub-Servicios Estratégicos, que no pueden ser medidos en el año 2010, se señalará la justificación	La Institución controla el funcionamiento del Sistema de
	elaborados e identificados como factibles de ser medidos en el año 2010 <sup>31</sup> .  Para aquellos indicadores do decempaño octualidade y como atrada.	analiza sus resultados.
	de Responsabilidad Actualizados <sup>30</sup> .	definidos en el programa anual
	<ul> <li>Distribución de Indicadores de desempeño del SCG 2010, según Centros</li> </ul>	indicadores de desempeño
	amentación. Esto dará origen a una nueva estruc	La Institución mide los
	- Los Centros de Responsabilidad eliminados v/o corregidos v su	9
	a una nueva batería de indicado	acu
	<ul> <li>Los indicadores de desempeño eliminados y/o corregidos y su</li> </ul>	presentar los indicadores de
delinidos	justificación de los cambios.	
los requisitos técnicos	anterior (SCG 2009), el cual deberá contener, al menos, lo siguiente:	procedimientos de trabajo administrativos y tecnológicos
el Director Ejecutivo  Nacional que contiene	a) La Institución actualiza el Sistema de Control de Gestión diseñado en el año	La Institución implementa los
por el Fiscal Nacional y	En específico, el Ministerio Público se compromete a:	etapa anterior.
de Gestión annobado	The second second and control and control in	programa anual elaborado en la
Informe del Sistema de	El Ministerio Publico identifica los ajustes institucionales necesarios de realizar, previo al pleno funcionamiento del Sistema de Control de Gestión	Implementar el Sistema de Control de Gestión en base al
Verificación		
Medios de	Requisitos Técnicos	ETAPA 3
	Planificación y Control de Gestión	The state of the s
		The state of the s

Los Centros de Responsabilidad Actualizados se segmentarán en Centros de Responsabilidad asociados a Servicios de Gestión Interna (Servicios de Apoyo) y Centros de Responsabilidad asociados a Sub-Servicios Estratégicos.

Durante el año 2010 no se medirán indicadores asociados a Centros de Responsabilidad que se asocien a los Servicios de Gestión Interna (Servicios de

30

<sup>3</sup> Apoyo).



		ETAPA 3	
<ul> <li>c) Diseñar y ejecutar un programa de difusión<sup>33</sup> de los aspectos más relevantes del Sistema de Control de Gestión<sup>34</sup>.</li> </ul>	<ul> <li>b) Elaborar un programa de trabajo anual para el año 2011, el cual debe contener los siguiente aspectos:</li> <li>- Señalar los indicadores que serán medidos en el año 2011.</li> <li>- Hitos, Actividades y plazos.</li> <li>- Alcance<sup>32</sup></li> </ul>	Requisitos Técnicos	Planificación y Control de Gestión
		Medios de Verificación	

34 Programa de Difusión se excluirán a las Fiscalías Regionales del Maule (VII), del Bio Bio (VIII) y Metropolitana Occidente. El Ministerio Público determinará cuáles son los aspectos más relevantes a difundir en su Programa de Difusión 2010, el que considerará a lo menos, qué es

el Sistema de Control de Gestión, su objetivo, importancia y beneficios.



<sup>33</sup> 32 El Alcance será entendido como la identificación de los Centros de Responsabilidad que serán considerados en el programa de trabajo 2011, esto es, en cuales de ellos se medirán indicadores en el año 2011. En particular, para el Centro de Responsabilidad correspondiente a las Fiscalías Regionales, la medición de sus respectivos indicadores se realizará en a lo menos 6 Fiscalías Regionales, las cuales serán identificadas en el programa antes aludido. El diseño del Programa de Difusión incorporará la participación de a lo menos un representante de 3 (tres) Fiscalías Regionales. En la ejecución del