



E9515/2013

125

ORD.: N° 107 /

ANT.: OFICIO FN N° 878 /2013, DE 31 DE DICIEMBRE DE 2013, DE FISCAL NACIONAL DEL MINISTERIO PUBLICO.

MAT.: CONVENIO DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2014 FIRMADO POR MINISTRO DE HACIENDA.

SANTIAGO, 14 ENE 2014

DE : SALVADOR VALDÉS PRIETO, ASESOR DEL MINISTRO DE HACIENDA E INSTANCIA TÉCNICA DEL MINISTERIO DE HACIENDA PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO DEL MINISTERIO PÚBLICO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

A : SR. PEDRO BUENO FIGUEROA, DIRECTOR EJECUTIVO NACIONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO E INSTANCIA TÉCNICA DEL MINISTERIO PÚBLICO PARA EL CONVENIO DE DESEMPEÑO DE DICHA REPARTICIÓN CORRESPONDIENTE AL AÑO 2014

En relación con el Oficio mencionado en el antecedente, adjunto se acompaña Convenio de Desempeño Institucional correspondiente al año 2014, debidamente firmado por el Ministro de Hacienda, lo que comunico para los fines de lo establecido en el artículo 6° de la Ley N°20.240, de 16 de enero de 2008.

Saluda atentamente a Ud.,

SALVADOR VALDÉS PRIETO

Asesor del Ministro de Hacienda e Instancia Técnica del Ministerio de Hacienda para el Convenio de Desempeño del Ministerio Público correspondiente al año 2014

Distribución:

- Directora de Presupuestos

DIVISION CONTROL DE GESTION
N° 49
FECHA INGRESO 14/01/2014

0000292014

DIRECCION DE PRESUPUESTOS
OFICINA DE PARTES
14 ENE. 2014
ENVIADO A:

100x.

DIRECCION DE PRESUPUESTOS
OFICINA DE ASISTENCIA
14 ENE 2019
DOCUMENTO DIGITALIZADO

14 ENE 2019

CONVENIO DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL PARA EL AÑO 2014.

En Santiago, a 31 de diciembre de 2013, 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 Julio Dittborn Cordua, chileno, casado, Cédula de Identidad N° 5.922.894-3, 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 dicho carácter de 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.- Una entidad evaluadora de origen externo, 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 2014:

PROGRAMA MARCO DEL MINISTERIO PÚBLICO		
ÁREAS PRIORITARIAS, OBJETIVOS Y SISTEMAS		
ÁREA PRIORITARIA	SISTEMAS	OBJETIVO
RECURSOS HUMANOS	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Contar con un Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño, basado en el modelo de competencias, definido por el Ministerio Público, que permita vincular los objetivos institucionales con los individuales.
USUARIOS Y COMUNIDAD	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS	Contar con un Sistema de Información y Atención a Usuarios que coordine los espacios de atención del Ministerio Público a fin de permitir el acceso a la información relativa a la función institucional, la transparencia de los actos administrativos y que contemple: a) Procesos de Trabajo definidos con sus respectivos estándares y protocolos; b) Sistemas de registro y gestión de requerimientos; 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.



ÁREA : RECURSOS HUMANOS				
SISTEMA DE EVALUACIÓN (GESTIÓN) DEL DESEMPEÑO ¹				
OBJETIVO		Contar con un Sistema de Evaluación (Gestión) 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	
<p>1. Elaborar el diagnóstico del Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño del Ministerio Público a partir de la información generada por la operación del sistema del año 2013.</p> <p>ETAPA EGRESADA</p>	<p>1. Ajustar el diseño del Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño, si corresponde, basado en el modelo de gestión por competencias, en base al diagnóstico realizado. En el caso de no corresponder ajustar, el diseño se mantiene sin modificaciones.</p> <p>ETAPA EGRESADA</p>	<p>Implementar el Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño año 2014 considerando:</p> <p>1. La difusión del Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño de sus etapas de Planificación y seguimiento obligatorio.</p> <p>2. La etapa de Planificación del sistema de evaluación (gestión) del desempeño.</p> <p>3. La etapa de seguimiento obligatoria del sistema de evaluación (gestión) del desempeño.</p>	<p>Evaluar los resultados de la implementación del sistema de evaluación (Gestión) del desempeño, considerando al menos:</p> <p>1. Análisis de la implementación de la difusión del Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño de sus etapas de Planificación y Seguimiento obligatorio del año 2014.</p> <p>2. Análisis de los resultados de la implementación de la etapa de Planificación del año 2014 del sistema de evaluación (gestión) del desempeño.</p> <p>3. Análisis de los resultados de la implementación de la etapa de seguimiento obligatoria del año 2014 del sistema de evaluación (gestión) del desempeño.</p>	



¹ Gestión del desempeño se refiere a un ciclo mayor que sólo evaluar el desempeño. Implica planificar la evaluación a principio de año, luego seguir y supervisar por medio de la retroalimentación el desempeño de los colaboradores durante el año y por último, evaluar ese desempeño. Por esta razón se ha decidido ampliar el concepto de evaluación a Gestión del Desempeño.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS

OBJETIVO	Contar con un Sistema de Información y Atención a Usuarios que coordine los espacios de atención del Ministerio Público a fin de permitir el acceso a la información relativa a la función institucional, la transparencia de los actos administrativos y que contemple: a) Procesos de Trabajo definidos con sus respectivos estándares y protocolos; b) Sistemas de registro y gestión de requerimientos; c) Mecanismos de evaluación de procesos y de resultados.
-----------------	--

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
<p>1. Mantener vigente el diagnóstico del Sistema de Información y Atención a Usuarios del Ministerio Público, o actualizándolo si se registran cambios vinculados a los requisitos técnicos de la etapa.</p> <p style="text-align: center;">ETAPA EGRESADA</p>	<p>1. Mantener vigente el Diseño del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU) actualizándolo si se registran cambios vinculados a los componentes definidos.</p> <p>2. Mantener vigente, el Plan General de Implementación del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU), actualizándolo si se registran cambios.</p> <p>3. Elaborar el programa de trabajo para el año siguiente.</p> <p style="text-align: center;">ETAPA EGRESADA</p>	<p>1. Implementar gradualmente² el Sistema de Información y Atención a Usuarios, en base al Plan General de Implementación vigente.</p>	<p>1. Evaluar el funcionamiento del SIAU, en aquel(los) proceso(s) y espacio(s) de atención que se encuentre(n) implementado(s) y en operación en las regiones definidas, formulando recomendaciones de mejora para el año siguiente, si corresponde.</p> <p>2. Ejecutar los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora definido el año anterior, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del sistema.</p> <p>3. Elaborar un programa de seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU) para el año siguiente</p>



²El concepto de gradualidad puede representar territorialidad, procesos de trabajo, servicios, recursos disponibles y/o espacios de atención.

AREA : 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 el Ministerio Público y que es de relevancia para la comunidad, utilizando Tecnología de Información y Comunicación (TIC).		
Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
<p>Mantener vigente el Diagnóstico del Sistema de Información para la comunidad utilizando TIC, o actualizándolo si se registran cambios vinculados a los requisitos técnicos de la etapa, considerando:</p> <p>1. La identificación de las modificaciones a los procesos de provisión de los productos estratégicos del Ministerio Público, que utilizarán TIC, de modo de mejorar los servicios e información a los ciudadanos.</p> <p>2. La identificación de las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC.</p> <p>3. El desarrollo de un levantamiento de los modelos y procesos de operación, con los siguientes alcances:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de Mejores Prácticas. - Identificación de Procesos Estandarizables a Nivel Nacional que requieran el uso de TIC para mejorarlos. <p>4. La identificación de los proyectos TIC que surjan del diagnóstico, e identificar las actualizaciones a la Cartera de Proyectos y su cronograma.</p>	<p>Mantener vigente la Planificación del Sistema de Información para la Comunidad utilizando TIC, considerando los resultados del diagnóstico y la normativa vigente³, a saber:</p> <p>1. Priorización y/o secuenciación de los proyectos TIC.</p> <p>2. Identificación de mejores prácticas a replicar en las Fiscalías.</p> <p>3. Elaboración y/o actualización de los programas de trabajo de implementación anual, para la ejecución de los proyectos priorizados en base al Plan de Mejoramiento con uso de TIC, que considere al menos: cronogramas de trabajo, principales hitos, requerimientos de recursos, etapas, plazos y responsables para cada uno de ellos.</p>	<p>1. Implementar los Programas de Trabajo para todos los proyectos cuyo inicio está comprometido para el año 2014, de acuerdo al Plan de Mejoramiento con uso de TIC, aprobado en la Etapa anterior, señalando los hitos identificados en la planificación.</p> <p>2. Registrar los resultados de la implementación de los proyectos priorizados y, comprometido su inicio en el año en curso, considerando, al menos, las actividades ejecutadas e hitos cumplidos, las dificultades y las modificaciones realizadas respecto de lo programado.</p> <p>3. Difundir a los clientes, usuarios, beneficiarios y a sus funcionarios, los beneficios de los proyectos implementados, según el Plan de Mejoramiento con uso de TIC.</p>	<p>1. Evaluar la implementación de los Programas de Trabajo para el Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC implementado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la implementación realizada considerando actividades desarrolladas, descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente. Lo anterior, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la evaluación de los indicadores de desempeño. <p>2. Realizar un programa de seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables. Lo anterior con la finalidad de cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación de los proyectos ejecutados.</p>

Para el año 2014, este sistema compromete el cumplimiento de los Requisitos Técnicos de las cuatro etapas.

³ La normativa a considerar, que sin ser obligatoria para el Ministerio Público puede usarse como referencia en esta etapa, se refiere a las comunicaciones electrónicas, interoperabilidad de documentos electrónicos y su seguridad-confidencialidad (DS: 77, 81, 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 N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales, Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica, Ley N° 19.880 sobre bases de procedimientos administrativo.



ÁREA : GESTIÓN ORGANIZACIONAL

SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

OBJETIVO

Contar con un Plan Estratégico Institucional de largo plazo, y un Sistema de Planificación y 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
<p>1. Mantener vigente el Plan Estratégico del Ministerio Público, o actualizándolo si se registran cambios vinculados a los componentes definidos.</p> <p>ETAPA EGRESADA</p>	<p>1. Mantener vigente el Diseño del Sistema de Control de Gestión, en base a las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior, actualizando si se registran cambios vinculados a los componentes definidos.</p> <p>2. Elaborar un programa de trabajo anual para el año siguiente orientado a la implementación del Sistema de Planificación y Control de Gestión.</p> <p>ETAPA EGRESADA</p>	<p>Implementar el Sistema de Planificación y Control de Gestión, considerando:</p> <p>1. Medición de los indicadores de desempeño comprometidos para el año en curso.</p> <p>2. Identificación de los elementos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento para el año en curso.</p> <p>3. Identificación de los elementos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento para el año siguiente.</p> <p>ETAPA EGRESADA</p>	<p>1. Evaluar el resultado de los indicadores de desempeño seleccionados y comprometidos a evaluar.</p> <p>2. Cumplir las metas definidas para los indicadores de desempeño seleccionados, logrando un porcentaje de cumplimiento de los indicadores del anexo 2, en al menos un 60% para cada uno.</p> <p>3. Difundir información relevante respecto a la gestión de los operadores del Sistema de Justicia Penal.</p>



TERCERO: Compromiso de Gestión Institucional.

Por este Convenio, las partes definen las Metas de Gestión Institucional para el año 2014, estableciendo los Requisitos Técnicos que deben cumplirse, con sus respectivos Medios de Verificación, que constan en Anexo N° 1.

Las Metas de Gestión Institucional que corresponde a la etapa de desarrollo que alcanzará en el año, los objetivos de gestión de cada etapa y sus respectivos requisitos técnicos, éstos últimos definidos en el Anexo N° 1, fueron establecidas conforme lo definido en el Programa Marco del numeral anterior, 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:

METAS DE GESTIÓN ETAPAS, PRIORIDADES Y PONDERADORES DEL CONVENIO DE GESTIÓN (CGI) DEL AÑO 2014

ÁREA PRIORITARIA	SISTEMAS	METAS DE GESTIÓN					
		ETAPA DE DESARROLLO O ESTADO DE AVANCE				PRIORIDAD	PONDERADOR %
		1	2	3	4		
RECURSOS HUMANOS	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			0	0	BAJA	10%
USUARIOS Y COMUNIDAD	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS			0	0	BAJA	10%
	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UTILIZANDO TIC	0	0	0	0	MEDIA	25%
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN				0	ALTA	55%

Adicionalmente, en el Anexo N° 2 que forma parte de este Convenio, las partes acuerdan los indicadores de desempeño que el Ministerio Público compromete para el periodo de ejecución correspondiente al año 2014.

CUARTO: Período de Ejecución.

El período de Ejecución de las Metas de Gestión Institucional para el año 2014 será aquél comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de diciembre de 2014.

QUINTO: Fórmulas que vinculan la magnitud del bono de gestión institucional, con el conjunto de los resultados de los distintos indicadores e instrumentos de similar naturaleza.⁴

El artículo 4 de la ley 20.240 estableció la fórmula que vincula el grado de cumplimiento del Compromiso de Gestión Institucional, con la magnitud del bono de gestión

⁴ El artículo 8 de la Ley 20.240 establece que "Podrán establecerse porcentajes mínimos de cumplimiento para cada una de las metas comprometidas. De no lograrse dicho mínimo, el grado de cumplimiento de esa meta particular será igual a cero." En consecuencia, el establecimiento de porcentajes mínimos de cumplimiento es opcional, y puede establecerse para algunos indicadores o instrumentos de similar naturaleza.



institucional a que tendrán derecho los funcionarios señalados en el inciso primero del artículo 2 de dicha ley.

Para estos efectos, se entenderá que el grado de cumplimiento del Compromiso de Gestión Institucional corresponde a la suma de las ponderaciones acreditadas por los distintos sistemas.

La ponderación acreditada a cada sistema, será la ponderación que la cláusula TERCERA establece para ese sistema, multiplicada por la suma de las ponderaciones acreditadas a las etapas del mismo sistema.

La ponderación acreditada a cada etapa, será la ponderación que establece el cuadro presentado al final de esta cláusula, multiplicada por la suma de las ponderaciones acreditadas a los requisitos técnicos que pertenecen a dicha etapa.

La ponderación acreditada a cada requisito técnico será la ponderación que establece el **Anexo N° 1** de este Convenio para dicho requisito técnico, si este es cumplido en un 100%, y será cero en caso contrario. Los requisitos técnicos tendrán un valor equivalente dentro de cada etapa. Excepción de lo anterior serán los Requisitos Técnicos de la etapa 4 del Sistema de Planificación y Control de Gestión, en cuyo caso, la ponderación acreditada se determinará del modo que establecen los dos párrafos siguientes.

La ponderación acreditada al Requisito Técnico N° 2 de la etapa 4 del Sistema de Planificación y Control de Gestión será 70%, multiplicada por la suma de las ponderaciones acreditadas a los indicadores que pertenecen a dicho Requisito Técnico. Los Requisitos Técnicos N° 1 y N°3 por su lado, tendrán una ponderación de 10% y 20% respectivamente.

La ponderación acreditada a cada indicador que pertenece al Requisito Técnico N° 2 de la etapa 4 del Sistema de Planificación y Control de Gestión, será la ponderación que establece el **Anexo N° 2** de este Convenio para dicho indicador, multiplicada por aquél cociente donde el numerador es el resultado del indicador y el denominador es la meta comprometida para el mismo, en caso de que dicho cociente exceda o iguale 60%. En aquellos indicadores donde dicho cociente sea inferior a 60%, la ponderación acreditada será cero.

De este modo, los requisitos mínimos de cumplimiento serán 60% para los indicadores que conforman el Requisito Técnico N° 2 de la etapa 4 del Sistema de Planificación y Control de Gestión, y serán 100% para los demás requisitos técnicos contenidos en este Convenio.



PONDERACIÓN DE ETAPAS PARA CADA UNO DE LOS SISTEMAS CGI 2014				
(EN %)				
SISTEMAS	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0	0	50	50
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS	0	0	50	50
SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UTILIZANDO TIC	10	10	40	40
PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	0	0	0	100

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.

SEPTIMO: Documentos.

Las partes dejan constancia que en el Anexo N° 1 se encuentra el documento "Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Compromiso de Gestión Institucional Año 2014", el que establece el estándar mínimo a alcanzar para cada requisito técnico por cada sistema.

En el Anexo N° 2, se encuentra el documento "Indicadores de Desempeño 2014", el que establece el nombre del mismo, fórmula de cálculo, meta, dimensión/ámbito, medio de verificación, ponderador, supuesto y nota técnica.

Asimismo, las partes acuerdan que con el fin de preparar adecuadamente los contenidos del Convenio de Gestión Institucional 2015, es conveniente intercambiar en forma oportuna la información necesaria para ello.

Con el fin de establecer una base para ese intercambio de información, se acuerda que el Ministerio Público enviará a la Instancia Técnica del Ministerio de Hacienda, aquella información que desde esta fecha ya es previsible será necesaria, que se identifica en el Anexo N° 3 de este Convenio, a más tardar el día 31 de agosto de 2014. Con todo, aquella información que el Ministerio Público incorpore en el o los boletines estadísticos que divulgue a la comunidad en fechas anteriores al 31 de agosto de 2014, y que



coincida con parte de la indicada en el Anexo N° 3, se entenderá enviada a la Instancia Técnica del Ministerio de Hacienda en forma oportuna.

Lo anterior no limitará la facultad de la Instancia Técnica del Ministerio de Hacienda de solicitar información adicional al Ministerio Público con el fin de preparar adecuadamente los contenidos del Convenio 2015.

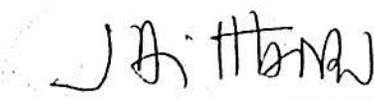
Estos tres anexos forman parte integrante del presente convenio.

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 Julio Dittborn Cordúa, consta del Decreto Supremo N° 1088, de fecha 1 de agosto de 2011 del Ministerio de Hacienda que lo nombra Subsecretario de Hacienda.



SABAS CHAHUÁN SARRÁS
FISCAL NACIONAL MINISTERIO PÚBLICO



JULIO DITTBORN CORDUA
MINISTRO DE HACIENDA (S)



ANEXO 1

REQUISITOS TÉCNICOS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN, COMPROMISO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL AÑO 2014

Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño		
ETAPA 3	Requisitos Técnicos (RT)	Medios de Verificación
<p>Implementar el Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño año 2014 considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La difusión del Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño de sus etapas de Planificación y seguimiento obligatorio. 2. La etapa de Planificación del sistema de evaluación (gestión) del desempeño. 3. La etapa de de seguimiento obligatoria del sistema de evaluación (gestión) del desempeño. 	<p>El Ministerio Público:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Difunde el Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño a fiscales y funcionarios de la Institución. La difusión se entiende como cualquier medio (correo electrónico y/o intranet institucional y/o jornada de difusión y/o videoconferencia) que informe de estas etapas a funcionarios y fiscales de la Institución, a nivel nacional. 2. Implementa la etapa de Planificación, definida en el reglamento del Sistema de Evaluación (gestión) de Desempeño. 3. Implementa la etapa de Seguimiento obligatoria, definida en el reglamento del Sistema de Evaluación (gestión) del Desempeño. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe con los resultados de la implementación de las etapas de Planificación y Seguimiento. (RT 1, 2 y 3)



Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño

ETAPA 4	Requisitos Técnicos (RT)	Medios de Verificación
<p>Evaluar los resultados de la implementación del sistema de evaluación (Gestión) del desempeño, considerando al menos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de la implementación de la difusión del Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño de sus etapas de Planificación y Seguimiento obligatorio del año 2014. 2. Análisis de los resultados de la implementación de la etapa de Planificación del año 2014 del sistema de evaluación (gestión) del desempeño. 3. Análisis de los resultados de la implementación de la etapa de seguimiento obligatoria del año 2014 del sistema de evaluación (gestión) del desempeño. 	<p>El Ministerio Público, por medio de una evaluación externa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza la implementación de la difusión del Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño a sus fiscales y funcionarios, de sus etapas de Planificación y Seguimiento obligatorio del año 2014. La difusión se entiende como cualquier medio (correo electrónico y/o intranet y/o jornada de difusión y/o videoconferencia) que informa de estas etapas a funcionarios y fiscales de la Institución a nivel nacional. 2. Analiza los resultados de la implementación de la etapa de Planificación del año 2014 del sistema de evaluación (gestión) del desempeño. 3. Analiza los resultados de la implementación de la etapa de seguimiento obligatoria del año 2014 del sistema de evaluación (gestión) del desempeño. La etapa de seguimiento obligatoria comprende los meses de julio y agosto del año 2014. 4. Realiza recomendaciones al Sistema de Evaluación (Gestión) del Desempeño en cualquiera de sus etapas. <p>Nota: No incluye etapa de evaluación de desempeño que se implementará en enero del año 2015.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Evaluación con los resultados del análisis de lo implementado en el año 2014. (RT 1, 2, 3 y 4)



Sistema de Información y Atención a Usuarios

ETAPA 3	Requisitos Técnicos (RT)	Medios de Verificación
<p>1. Implementar gradualmente⁵ el Sistema de Información y Atención a Usuarios, en base al Plan General de Implementación vigente.</p>	<p>El Ministerio Público:</p> <p>1. Continúa con la implementación gradual de los espacios de atención presencial y virtual del SIAU y con la instalación de la Carta de Derechos de los Usuarios, extendiéndolas a todas las fiscalías locales de las seis fiscalías regionales que comenzaron su implementación el año anterior.</p> <p>2. Implementa los espacios de atención presencial y virtual del SIAU e instala la Carta de Derechos de los Usuarios en al menos una fiscalía local de seis nuevas fiscalías regionales.</p>	<p>1. Informe de la implementación de los espacios de atención presencial y virtual y de la instalación de la Carta de Derechos de los Usuarios. (RT 1 y 2)</p>



⁵El concepto de gradualidad puede representar territorialidad, procesos de trabajo, servicios, recursos disponibles y/o espacios de atención.

Sistema de Información y Atención a Usuarios

ETAPA 4	Requisitos Técnicos (RT)	Medios de Verificación
<p>1. Evaluar el funcionamiento del SIAU, en aquel(los) proceso(s) y espacio(s) de atención que se encuentre(n) implementado(s) y en operación en las regiones definidas, formulando recomendaciones de mejora para el año siguiente, si corresponde.</p> <p>2. Ejecutar los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora definido el año anterior, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del sistema.</p> <p>3. Elaborar un programa de seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU) para el año siguiente.</p>	<p>El Ministerio Público:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evalúa el funcionamiento del espacio de atención telefónico implementado en dieciocho fiscalías regionales. 2. Evalúa el funcionamiento del espacio de atención presencial implementado en una fiscalía local de seis fiscalías regionales y en la fiscalía nacional, durante el año 2013. 3. Evalúa el funcionamiento del espacio de atención virtual implementado en una fiscalía local de seis fiscalías regionales y en la fiscalía nacional, durante el año 2013. 4. Formula recomendaciones de mejora a los espacios de atención evaluados, si corresponde. 5. Ejecuta los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora definido en el año 2013. 6. Elabora un programa de seguimiento de la implementación de las recomendaciones de mejora para el año 2015, si corresponde, señalando al menos: los compromisos, los responsables y plazos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de evaluación del funcionamiento del espacio de atención telefónico. (RT 1) 2. Informe de evaluación del funcionamiento del espacio de atención presencial. (RT 2) 3. Informe de evaluación del funcionamiento del espacio de atención virtual. (RT 3) 4. Informe de recomendaciones de mejora, si corresponde. (RT 4) 5. Informe del Programa de Seguimiento implementado en el año 2014. (RT 5) 6. Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora para el año 2015, si corresponde. (RT 6)



Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC

ETAPA 1	Requisitos Técnicos (RT)	Medios de Verificación
<p>Mantener vigente el Diagnóstico del Sistema de Información para la comunidad utilizando TIC, o actualizándolo si se registran cambios vinculados a los requisitos técnicos de la etapa, considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La identificación de las modificaciones a los procesos de provisión de los productos estratégicos del Ministerio Público, que utilizarán TIC, de modo de mejorar los servicios e información a los ciudadanos. 2. La identificación de las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC. 3. El desarrollo de un levantamiento de los modelos y procesos de operación, con los siguientes alcances: <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de Mejores Prácticas. - Identificación de Procesos Estandarizables a Nivel Nacional que requieran el uso de TIC para mejorarlos. 4. La identificación de los proyectos TIC que surjan del diagnóstico, e identificar las actualizaciones a la Cartera de Proyectos y su cronograma. 	<p>El Ministerio Público mantiene vigente el Diagnóstico del Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC, o lo actualiza, si se registran cambios vinculados a alguno de los siguientes requisitos técnicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los procesos de Provisión de los productos estratégicos del Ministerio Público. 2. Identificación de los procesos de soporte del Ministerio Público. 3. Elaboración de las bases para licitar el levantamiento y análisis de las modificaciones necesarias en estos procesos para incorporar fuentes directas de información a través del apoyo tecnológico (TIC), que incluya identificación de los procesos de provisión de los productos estratégicos y los procesos de soporte institucional: <ol style="list-style-type: none"> 3.1 En los que corresponda incorporar mejoras utilizando TIC (incluyendo aquellos que registran algún avance). 3.2. En los que no corresponda incorporar mejoras utilizando TIC. 3.3. Propuesta de los procesos de provisión de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) y de soporte, susceptibles de mejorar usando TIC y su justificación. 4. Identifica y/o actualiza los proyectos de mejoramiento y uso de TIC (Cartera de Proyectos). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Diagnóstico del Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC vigente, que adjunte la declaración de la autoridad respecto de la mantención o actualización del mismo. (RT 1, 2, 3 y 4)



Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC

ETAPA 2	Requisitos Técnicos (RT)	Medios de Verificación
<p>Mantener vigente la Planificación del Sistema de Información para la Comunidad utilizando TIC, considerando los resultados del diagnóstico y la normativa vigente⁶, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Priorización y/o secuenciación de los proyectos TIC. 2. Identificación de mejores prácticas a replicar en las Fiscalías. 3. Elaboración y/o actualización de los programas de trabajo de implementación anual, para la ejecución de los proyectos priorizados en base al Plan de Mejoramiento con uso de TIC, que considere al menos: cronogramas de trabajo, principales hitos, requerimientos de recursos, etapas, plazos y responsables para cada uno de ellos. 	<p>El Ministerio Público mantiene vigente la Planificación del Sistema de Información para la Comunidad utilizando TIC, o lo actualiza, si se identifican cambios en alguno de los siguientes requisitos técnicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Plan de Mejoramiento con uso de TIC para la ejecución y evaluación de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido en la provisión de productos estratégicos y proceso de soporte institucional, si se identifican cambios en la priorización y/o secuenciación de la Cartera de Proyectos. 2. Los programas de trabajo deberán incluir al menos los siguientes aspectos por cada proyecto priorizado, que dará cuenta de las actividades planificadas de los años siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Objetivo general de cada proyecto. 2.2. Objetivos específicos de cada proyecto. 2.3. Indicadores de Desempeño para evaluar la operación del proyecto de mejoramiento con uso de TIC. 2.4. Identificación secuencial de tareas: <ol style="list-style-type: none"> 2.4.1. Hitos principales. 2.4.2. Cronograma de trabajo que incorpore plazos y responsables de la implementación. 2.5. Identificación de ruta crítica, entendida como la secuencia básica de tareas que asegure que se complete el proyecto. 2.6. Plan de mitigación de riesgo (define los riesgos asociados al proyecto y sus acciones para resolverlos). 3. 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: <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Mecanismos de control. 3.2. Frecuencia de control. 3.3. Hitos de control. 3.4. Requisitos de aceptación conforme por cada hito de control (entregables). 3.5. Fecha de implementación planificada. 3.6. Responsable de cumplimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Planificación del Sistema de Información para la Comunidad utilizando TIC vigente, que adjunte la declaración de la autoridad respecto a la mantención o actualización del mismo. (RT 1, 2 y 3)



⁶ La normativa a considerar, que sin ser obligatoria para el Ministerio Público puede usarse como referencia en esta etapa, se refiere a las comunicaciones electrónicas, confiabilidad de documentos electrónicos y su seguridad-confidencialidad (DS: 77, 81, 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 N° 19.628 sobre protección de la vida privada y datos personales, Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos y firma electrónica, Ley N° 19.880 sobre bases de procedimientos administrativo.

Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC

ETAPA 3	Requisitos Técnicos (RT)	Medios de Verificación
<p>1. Implementar los Programas de Trabajo para todos los proyectos cuyo inicio está comprometido para el año 2014, de acuerdo al Plan de Mejoramiento con uso de TIC, aprobado en la Etapa anterior, señalando los hitos identificados en la planificación.</p> <p>2. Registrar los resultados de la implementación de los proyectos priorizados y, comprometido su inicio en el año en curso, considerando, al menos, las actividades ejecutadas e hitos cumplidos, las dificultades y las modificaciones realizadas respecto de lo programado.</p> <p>3. Difundir a los clientes, usuarios, beneficiarios y a sus funcionarios; los beneficios de los proyectos implementados, según el Plan de Mejoramiento con uso de TIC.</p>	<p>El Ministerio Público:</p> <p>1. Implementa los Programas de Trabajo actualizados para la ejecución de cada proyecto comprometido para el 2014 de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional. Esta implementación deberá considerar:</p> <p>2. Registra los resultados de la implementación de los proyectos, en ejecución o terminados durante el año 2014, considerando lo siguiente:</p> <p>2.1. Aplicar un programa de monitoreo y control de la implementación del programa de trabajo para cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC.</p> <p>2.2. Reconocer y declarar las dificultades encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos.</p> <p>2.3. Justificar eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos y dificultades en los cumplimientos de compromisos por parte de proveedores y a factores externos e internos.</p> <p>3. Difunde a los clientes, usuarios, beneficiarios y funcionarios sobre el mejoramiento desarrollado en la provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios) y sus procesos de soporte institucional con uso de TIC de los proyectos terminados durante el año 2014, considerando al menos:</p> <p>3.1. Público objetivo a quien están dirigidos los proyectos implementados.</p> <p>3.2. Mensaje central, idea fuerza y/o justificación de cada proyecto ejecutado que debe ser conocido por el público objetivo.</p> <p>3.3. Canales de comunicación escogidos para difundir el mensaje.</p> <p>3.4. Fecha de ejecución de las actividades consideradas para la difusión.</p>	<p>1. Informe de resultado de la implementación de los programas de trabajo comprometidos para el año 2014. (RT 1, 2 y 3)</p>



Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC

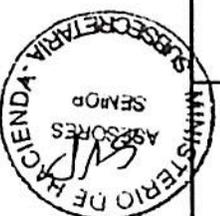
ETAPA 4	Requisitos Técnicos (RT)	Medios de Verificación
<p>1. Evaluar la implementación de los Programas de Trabajo para el Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC implementado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la implementación realizada considerando actividades desarrolladas, descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente. Lo anterior, de acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la evaluación de los indicadores de desempeño. <p>2. Realizar un programa de seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables. Lo anterior con la finalidad de cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación de los proyectos ejecutados.</p>	<p>El Ministerio Público:</p> <p>1. Evalúa los resultados de la operación de cada proyecto con término comprometido para el año 2013 de mejoramiento con uso de TIC, que haya alcanzado su régimen de operación, en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional implementado. La evaluación deberá considerar al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Resultados obtenidos de la medición de los indicadores de desempeño de la operación del proyecto de mejoramiento con uso de TIC. 1.2. Medios de Verificación de los resultados obtenidos en los indicadores. <p>2. Evalúa los procesos vinculados a la administración de cada proyecto, considerando al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Implementación realizada de acuerdo al programa de trabajo. 2.2. Plazos efectivos versus plazos planificados. 2.3. Presupuesto ejecutado versus el programado. 2.4. Descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente <p>3. Diseña un Programa de Seguimiento de los resultados de la evaluación que deberá indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Recomendaciones derivadas de la evaluación de cada proyecto realizado. 3.2. Compromisos derivados de las recomendaciones formuladas, plazos y responsables. 	<p>1. Informe de Evaluación de proyectos terminados en el año 2013.(RT 1 y 2)</p> <p>2. Programa de seguimiento de los resultados de la evaluación de las implementaciones realizadas en el año 2013 (RT 3)</p>



Sistema de Planificación y Control de Gestión

Etapa 4	Requisitos Técnicos (RT)	Medios de Verificación
<p>1. Evaluar el resultado de los indicadores de desempeño seleccionados y comprometidos a evaluar.</p> <p>2. Cumplir las metas definidas para los indicadores de desempeño seleccionados, logrando un porcentaje de cumplimiento de los indicadores del anexo 2, en al menos un 60% para cada uno.</p> <p>3. Difundir información relevante respecto a la gestión de los operadores del Sistema de Justicia Penal.</p>	<p>1. La autoridad del Ministerio Público informa al Ministerio de Hacienda, en el contexto del proceso de evaluación del CGI correspondiente al año 2014, el valor efectivo de cada uno de los indicadores comprometidos a evaluar en el año en curso y dispone de los medios de verificación que respaldan los valores informados de cada indicador.</p> <p>2. El porcentaje de cumplimiento⁷ global de los indicadores definidos en el Anexo 2, corresponderá a la sumatoria de los porcentajes acreditados para cada indicador cumplido y parcialmente cumplido. Para todos los indicadores, se considerará:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Cumplido</u> cuando su porcentaje de cumplimiento sea igual o mayor al 95%, por lo cual se acredita el 100% de la ponderación de dicho indicador. • <u>Cumplido Parcialmente</u> cuando su porcentaje de cumplimiento sea igual o superior a 60% y menor a 95%. En dicho caso, el porcentaje acreditado al ponderador del indicador será el resultado de la multiplicación de su respectivo ponderador por el porcentaje de cumplimiento del indicador. • <u>No cumplido</u> cuando su porcentaje de cumplimiento sea inferior a 60% o cuando no sea posible verificar los valores a través de sus medios de verificación y por tanto no permitan determinar el valor efectivo informado. En este caso el ponderador acreditado a ese indicador será igual a cero. <p>3. El Ministerio Público, efectuará la publicación de una "Tasa de Esclarecimiento" sobre la gestión de las instituciones que operan el sistema de justicia penal, desde una perspectiva interinstitucional e integradora, cuyo valor será incorporado trimestralmente en el Boletín Estadístico del Ministerio Público, de manera permanente y periódica a partir del número del Boletín que corresponda al mes de junio del 2014. Para la formulación de dicha "tasa" se deberá elaborar un "Programa de Trabajo" el cual deberá estar definido al 31 de marzo de 2014, que al menos contenga una invitación a las instituciones que son actores relevantes del sistema de justicia penal, como son el Ministerio del Interior, las Policías y el Ministerio de Justicia, entre otros, y actividades orientadas a la definición de criterios que se considerarán para la formulación de la tasa y para la identificación de las fuentes de información estadística a ser consideradas. En cualquier caso, de no lograrse un acuerdo interinstitucional, el Ministerio Público publicará una tasa que recoja las fuentes oficiales y públicas disponibles de las demás instituciones que son actores relevantes del sistema de justicia penal.</p>	<p>1. Informe de resultados de los indicadores comprometidos a evaluar (valores efectivos y grado de cumplimiento) (RT 1 y 2).</p> <p>2. Medios de verificación de cada uno de los indicadores comprometidos (RT 2).</p> <p>3. Programa de Trabajo, entregado en la fecha comprometida, y Boletín Estadístico Institucional trimestral en que conste la publicación del valor de la tasa de esclarecimiento definida, a partir de la fecha comprometida (RT 3).</p>

⁷ El sobrecumplimiento de un indicador no afecta el cumplimiento de la meta, por ende se considera como "cumplido".



Nº	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Dimensión/Unidad	Ejercicio 2013	Ejercicio 2014	Ejercicio 2013 (1/2013)	Ejercicio 2014	Formador	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
1	Porcentaje de Víctimas VIF ingresadas por Parte Policial (PP), Denuncia Directa (DD) o Flagrancia con ACD en ACD, que se aplicó Paula de Evaluación de Riesgo, respecto al total de Víctimas VIF ingresadas por Parte Policial, Denuncia Directa o Flagrancia con ACD	(Número de Víctimas de Casos VIF, Ingresadas por Parte Policial o Denuncia Directa o Flagrancia con ACD, con paula de Evaluación de Riesgo / número de Víctimas en Casos VIF Ingresadas por Parte Policial, Denuncia Directa o Flagrancia con ACD) * 100	Eficacia / Proceso	63,3%	74,8%	81,8%	70%	13%	Informe de resultados emitido por la División de Atención a Víctimas y Testigos	Disponibilidad y suficiencia de los datos, que se encuentran contenidos en el sistema informático SAF y OPA-MA-PVT, cuya plataforma de servicio se encuentra externalizada, por ende se requiere que dicho sistema presente continuidad y estabilidad en su funcionamiento.	Se excluyen víctimas menores de 18 años, casos asociados a delitos sexuales y causas separadas. Se excluyen víctimas menores de dieciocho años y casos asociados a delitos sexuales. -Se consideran medidas de protección autónomas y cautelares, excepto las que se indican a continuación. -Medidas sin especificar o tipificadas como "Otra". -Medidas sin especificar o tipificadas como "Otra". -Contacto telefónico prioritario con la policía. -Imprimir que se tome fotografía o que por cualquier otro medio se capte su imagen. -Solicitud de circuito cerrado de TV. -Solicitud de circuito cerrado de TV. -Elabora Plan de Autoprotección en conjunto con la víctima. -Entrega número telefónico del Plan cuadrante. -Medida cautelar personal artículo 199 f (relección del permiso para conducir). -El modelo establece que el plazo de otorgamiento de las medidas de protección es hasta dos días hábiles siguientes desde la fecha de evaluación de riesgo medio o alto.
2	Porcentaje de víctimas VIF ingresadas por parte o denuncia directa, evaluadas con riesgo medio o alto, en que se otorgó alguna medida de protección dentro del plazo establecido por el modelo, respecto al total de víctimas VIF ingresadas por parte o denuncia directa evaluadas con riesgo medio o alto.	(Número de víctimas en Casos VIF, Ingresadas por Parte Policial o Denuncia Directa, evaluadas con riesgo medio o alto en que se otorgó alguna medida de protección dentro del plazo definido en el modelo del total de víctimas en Casos VIF, Ingresadas por Parte Policial o Denuncia Directa evaluadas con riesgo medio o alto) * 100	Eficiencia / producto	70,7%	87,4%	91,0%	79%	13%	Informe de resultados emitido por la División de Atención a Víctimas y Testigos	Disponibilidad y suficiencia de los datos, que se encuentran contenidos en el sistema informático SAF y OPA-MA-PVT, cuya plataforma de servicio se encuentra externalizada, por ende se requiere que dicho sistema presente continuidad y estabilidad en su funcionamiento.	Las evaluaciones se harán de acuerdo a una escala de notas de uno a siete, donde la nota uno representa la peor evaluación y la nota siete representa la mejor evaluación. -Se considerará que las notas uno a cuatro representarán evaluaciones negativas; en tanto, las notas cinco, seis y siete, corresponderán a evaluaciones positivas. -Base: Víctimas VIF mayores de dieciocho años, de casos VIF terminados o suspendidos y atendidas de acuerdo al modelo de atención especializado encuestadas. -El Ministerio Público entregará a la empresa externa una base de datos equivalente al 20% del total de víctimas atendidas durante el año por el modelo de atención VIF, cuyas causas se encuentran terminadas al momento de realizar el levantamiento de dichos registros, dividida en 2 muestras parciales, a objeto de que la dicha empresa realice la medición en dos períodos distintos del año, de acuerdo a la metodología que se defina para el estudio. -Se excluyen víctimas menores de 18 años y casos asociados a delitos sexuales.
3	Porcentaje de víctimas atendidas de acuerdo al modelo de atención VIF encuestadas que evalúan positivamente la atención, respecto al número total de víctimas atendidas de acuerdo al modelo de atención VIF encuestadas.	(Número de víctimas de acuerdo al modelo de atención VIF encuestadas, que evalúan positivamente la atención / número total de víctimas de acuerdo al modelo de atención VIF encuestadas) * 100	Calidad / producto	85,9%	88,2%	90,7%	78%	13%	Informe de resultados emitido por empresa externa	Para la medición de este indicador, se debe contar con los recursos para la licitación y contratación de una empresa externa que realice la Evaluación del nivel de satisfacción, que cumpla con los requisitos técnicos definidos por la Institución, y que las ofertas económicas de los eventuales oferentes se ajusten al monto presupuestario disponible a fin de evitar que se declare desierto el proceso de licitación. Disponibilidad y vigencia de los datos de contacto de las víctimas a encuestar, los cuales se encuentran contenidos en el sistema informático SAF, esto con la finalidad de contar con casos suficientes para construir una muestra representativa para el estudio.	Las evaluaciones se harán de acuerdo a una escala de notas de uno a siete, donde la nota uno representa la peor evaluación y la nota siete representa la mejor evaluación. -Se considerará que las notas uno a cuatro representarán evaluaciones negativas; en tanto, las notas cinco, seis y siete, corresponderán a evaluaciones positivas. -Base: Víctimas VIF mayores de dieciocho años, de casos VIF terminados o suspendidos y atendidas de acuerdo al modelo de atención especializado encuestadas. -El Ministerio Público entregará a la empresa externa una base de datos equivalente al 20% del total de víctimas atendidas durante el año por el modelo de atención VIF, cuyas causas se encuentran terminadas al momento de realizar el levantamiento de dichos registros, dividida en 2 muestras parciales, a objeto de que la dicha empresa realice la medición en dos períodos distintos del año, de acuerdo a la metodología que se defina para el estudio. -Se excluyen víctimas menores de 18 años y casos asociados a delitos sexuales.



Indicadores Anexo 2 Año 2014

Nº	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Dimensión/Amplitud	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 30/11/2013	Meta 2014	Ponderación	Método de Verificación	Supuestos	Notas
4	Porcentaje de funcionarios capacitados y sus jefaturas directas que declaran que el curso entregó conocimientos útiles al puesto de trabajo respecto del total de funcionarios capacitados y jefaturas evaluados en el periodo	$\left(\frac{\text{Nº de funcionarios capacitados que consideraron de utilidad la capacitación realizada en el periodo}}{\text{Nº total de funcionarios capacitados y jefaturas directas de curso entregó conocimientos útiles al periodo}} \right) \cdot 100 + 50\% + \left(\frac{\text{Nº de jefaturas directas de funcionarios capacitados y jefaturas evaluados en el periodo}}{\text{Nº total de jefaturas directas de funcionarios capacitados y jefaturas evaluados en el periodo}} \right) \cdot 100 \cdot 50\%$	Eficacia / proceso	ND (1)	98.5%	99.1%	92%	12%	Reporte de la Evaluación de Capacitación centralizada con relator interno emitido por la Unidad Nacional de Capacitación (UNACAP) y encuestas asociadas.	<p>Para proceder a las capacitaciones, es necesario que se den las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que no se produzcan pérdidas de días laborales por paralización o factores externos a la institución, que afecten el desarrollo normal de la actividad. 2. Que no se generen cambios legislativos: Ciertas modificaciones legales pueden tener como consecuencia, un aumento o disminución de la dotación del MP y/o la estructura del Ministerio Público. 3. Que existan razones externas al MP que impidan el desarrollo normal de la actividad (disponibilidad de transporte nacional, accidente, catástrofe, cizna). 4. Que por razones de fuerza mayor (Catástrofe, accidente, cizna, disponibilidad de transporte nacional) el relator especializado no pueda cumplir con el desarrollo de la actividad, y con ello afecte su desarrollo normal y la planificación establecida por la Unidad de Capacitación. 5. Que la empresa prestadora de servicios por motivos de fuerza mayor (Catástrofe, accidente, cizna, disponibilidad de transporte nacional) no cumpla con lo estipulado en el contrato de servicios, lo cual impida o retrase el desarrollo normal de la actividad, y con ello la planificación de la Unidad de Capacitación. 6. Que por razones de buen servicio de la institución, los relatores internos se vean imposibilitados de implementar los cursos o las jefaturas directas de los participantes a los cursos no pueda constatar la encuesta (ejemplo: licencias médicas, permiso sin sueldo, etc). 	<p>El indicador consistirá a los funcionarios/fiscales que participen de las capacitaciones presenciales establecidas en el programa centralizado de capacitación con relatores internos definido por la División de RR.HH., de a lo menos 8 horas, pudiendo ser contados más de una vez si el participante asiste a diferentes capacitaciones. Para efectos de este indicador se utilizará la encuesta reactiva que contiene una pregunta de utilidad (este curso entregó conocimientos útiles a su puesto de trabajo?), la que será aplicada a todos los cursos definidos en el Plan Centralizado con relator interno para el 2014, ya mencionado. Se considerarán para el universo de medición aquellos funcionarios y fiscales que hayan contestado la encuesta reactiva, y se excluirán aquellos que por motivos de fuerza mayor (vinculadas a labores de la naturaleza del cargo, licencia médica, permisos y feriados legales) no pudiesen completar el proceso de capacitación.</p> <p>Para la medición del indicador, se exigirá que responda la encuesta al menos el 90% del universo de medición de funcionarios y fiscales, y que responda la pregunta de utilidad de la encuesta reactiva el 95% de las jefaturas de aquellos funcionarios y fiscales que respondieron la encuesta. Los jefes directos de los capacitados serán consultados al menos 30 días después de finalizada la capacitación. Para el cálculo del indicador se considerarán los valores acumulados al periodo.</p> <p>Las fechas de corte para los periodos será la siguiente: 30 de Abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre del 2014.</p>
5	Porcentaje de requerimientos procesales emanados por las regionales contestados por la Unidad de Procesales y Jurisprudencia Recursos Procesales y Jurisprudencia de la Fiscalía dentro del plazo establecido Nacional dentro del plazo respecto al total de requerimientos procesales regionales recibidos.	$\left(\frac{\text{Nº de requerimientos procesales contestados por las regionales}}{\text{Nº total de requerimientos procesales regionales recibidos}} \right) \cdot 100$	Eficacia / proceso	ND (2)	ND (2)	ND (2)	80%	12%	Informe de resultado emitido por la División de Recursos Humanos y Jurisprudencia.	<p>Que se genere un incremento de la demanda de requerimientos regionales mensuales que supere en un 50% a la demanda normal, lo cual no permitirá cumplir con el plazo establecido en la meta definida.</p>	<p>Requerimiento procesal: corresponde a solicitudes de tipo jurídicas relativas primordialmente a jurisprudencia en determinadas materias específicas vinculadas a las causas que los fiscales se encuentran tramitando.</p> <p>Plazo establecido: 5 días hábiles.</p> <p>Requerimientos procesales recibidos: se considerarán todos aquellos requerimientos formalmente emitidos por las Fiscalías regionales a la Unidad de Recursos Procesales y Jurisprudencia de la Fiscalía Nacional mediante correo electrónico, oficio y/o memorándum.</p> <p>No se considerarán aquellos requerimientos cursados a la unidad de recursos procesales que por su competencia o norma institucional no le corresponda a dicha unidad.</p> <p>Requerimientos procesales contestados: corresponden a todos aquellos requerimientos regionales que la Unidad de Recursos Procesales y Jurisprudencia de la Fiscalía Nacional responde a la región entregando cursos de acción jurídica, sea directamente o por medio de la entrega de jurisprudencia y/o doctrina. La respuesta podrá ser dirigida mediante correo electrónico, oficio y/o Memorándum.</p>
6	Promedio de los tres meses de recuperación de licencias médicas, que sean medidos al 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre del año 2014.	<p>En cada fecha, el porcentaje se calculará como: (Nº de licencias médicas recuperadas a la fecha de corte con más de 6 meses y menos de 24 meses de antigüedad desde la fecha de inicio de la licencia médica) * 100</p>	Eficacia / proceso	34%	31%	ND (3)	80%	12%	Informe de resultado emitido por la División de Recursos Humanos	<p>Que exista una definición de las entidades fiscalizadoras o autoridades superiores del sector salud en orden a modificar o endurecer las condiciones de recuperación.</p>	<p>La medición está dada por todas aquellas licencias con una antigüedad de más de 6 y menos de 24 meses contadas desde el periodo de medición.</p> <p>Dado que el indicador mide la recuperación por concepto de Incapacidad Laboral, se excluyen todas las licencias médicas emitidas por 3 o menos días.</p> <p>Medición anual y una periodicidad de cálculo trimestral, con el fin de homologar esta medición con la información enviada a la Dipres en el periodo correspondiente.</p> <p>Se considerará como información de la línea base de este indicador, los periodos anuales 2011 y 2012.</p>



Indicadores Anexo 2 Año 2014

N°	Nombre del indicador	Forma de Cálculo	Dimensiones	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Más 2014	Ponderación	Medios de Verificación	Sugerencias	Notas
7	Pago oportuno de 2014/Total de pagos efectuados asociados a compras o contrataciones relevantes vinculados a la operación (Subtítulo 22) y la inversión (Subtítulos 29 y 31) en el Ministerio Público, efectuados durante el segundo semestre de 2014	$\frac{\text{Nº de pagos asociados a la operación (Subtítulo 22) y la inversión (Subtítulos 29 y 31) efectuados dentro de un plazo de 30 días corridos en contrataciones relevantes en el Ministerio Público, durante el segundo semestre de 2014}}{\text{Total de pagos efectuados asociados a compras o contrataciones relevantes vinculados a la operación (Subtítulo 22) y la inversión (Subtítulos 29 y 31) en el Ministerio Público, efectuados durante el segundo semestre de 2014}} \times 100$	Eficacia / proceso	ND (2)	ND (2)	ND (2)	Se definió en julio de 2014 siguiendo los lineamientos de la nota respectiva	10%	Informe de resultado emitido por la División de Administración y Finanzas	Para proceder al pago de facturas por parte del MIP, es necesario que se den las siguientes condiciones: 1) Que los bienes o servicios hayan sido recepcionados a conformidad por parte del MIP. 2) Que los documentos de cobro (facturas, boletas, etc.), emitidos por los proveedores respectivos, sean correctamente emitidos. 3) Que los pagos se inicien una vez que los respectivos contratos están totalmente tramitados. Esto en el caso de tratarse de contratos suscritos por ambas partes. 4) Que los documentos de cobro sean emitidos una vez que los respectivos contratos están totalmente tramitados. Esto en el caso de tratarse de contratos suscritos por ambas partes. 5) Que los documentos de cobro sean emitidos una vez que los documentos de compra o servicio asociados hayan sido emitidos y enviados. 6) Que los documentos de cobro sean emitidos una vez que los respectivos bienes o servicios hayan sido recibidos a conformidad por el Ministerio Público. 7) Que los emisores de los documentos de cobro, en los casos que corresponda, hayan informado oportunamente respecto de la entrega de dichos documentos a un factoring y que las notificaciones notariales asociadas hayan llegado también oportunamente. 8) Que se haya efectuado previamente la identificación de fondos (a través de Decreto Supremo) por parte del Ministerio de Hacienda, en el caso de los pagos asociados al Subtítulo 31.	El presente indicador no dispone de una línea base para establecer el valor meta 2014. Con el fin de obtener una, durante el primer semestre de 2014 se efectuaron mediciones mensuales preliminares del porcentaje de pago oportuno, a objeto de establecer con datos empíricos un valor meta para el segundo semestre del año a nivel nacional (18 Fiscalías Regionales y la Fiscalía Nacional). Ese valor meta será el promedio de los porcentajes mensuales de facturas pagadas oportunamente, de los 6 meses que integran el primer semestre de 2014, menos una desviación estándar de los porcentajes pagados oportunamente en cada uno de los 6 meses que integran el primer semestre de 2014. Las compras o contrataciones relevantes serán aquellas asociadas a la operación (Subtítulo 22) y la inversión (Subtítulos 29 y 31) del Ministerio Público, cuyo monto total sea igual o superior a 150 UTM (Ciento cincuenta Unidades Tributarias Mensuales). Los pagos a considerar para efectos del indicador serán exclusivamente con cargo al presupuesto 2014. Los pagos de contratos escritos y suscritos por ambas partes, podrán efectuarse sólo una vez que los mismos estén totalmente tramitados y los respectivos bienes o servicios hayan sido recibidos a conformidad por el Ministerio Público, según visto bueno otorgado por los responsables o usuarios. El Ministerio Público no cuenta actualmente con un sistema de información, métodos de recolección y análisis de información o procesos de trabajo asociados a la medición del indicador propuesto. En razón de lo anterior, se propone la incorporación gradual del indicador, durante el año 2014, de acuerdo a lo siguiente: Durante el primer trimestre de 2014 se efectuará la medición piloto de este indicador para la Fiscalía Nacional, así como la definición de los procesos de trabajo y métodos de recolección y análisis de la información y su mejoramiento para su correcta implementación en las 18 Fiscalías Regionales a partir del segundo trimestre de 2014. Durante el segundo trimestre de 2014, se incorporará la medición y análisis de los datos al resto de las Fiscalías Regionales. Con la información del primer y segundo trimestres, se definirá la meta para el año 2014. Según lo indicado al inicio de esta nota el tercer y cuarto trimestres de 2014 se medirá el indicador en todo el Ministerio Público y estas mediciones serán las válidas para efectos de la meta que se define. El plazo de 30 días corridos para efectuar oportunamente los pagos, se contará siempre, para todos los casos, a partir de la fecha de recepción conforme en el Ministerio Público de los documentos de cobro (boletas, facturas y/o estados de pago)
8	Porcentaje de requerimientos informados a ingresados al Call Center y los usuarios por el Call Center y las fiscalías center hasta el día hábil regional, informados a los siguiente desde la puesta en estado "solucionado" por siguiente desde la puesta en parte de las fiscalías estado "Solucionado" por regionales, respecto del total parte de las fiscalías so de requerimientos (regionales) / (Nº total de ingresados al call center y requerimientos ingresados a las fiscalías call center y escalados a las regionales, puesto en fiscalías regionales, puestos estado solucionado, en el estado "solucionado" en el periodo) * 100	$\frac{\text{Eficacia/proceso}}{\text{Nº total de requerimientos (regionales) / (Nº total de ingresados al call center y requerimientos ingresados a las fiscalías call center y escalados a las regionales, puesto en fiscalías regionales, puestos estado solucionado, en el estado "solucionado" en el periodo)}} \times 100$	Eficacia/proceso	29%	78%	85%	70%	15%	Informe de resultados emitido por la División de Atención a Víctimas y Testigos	Medición sujeta a la operatividad de los sistemas informáticos de registro. Además, dado que este indicador depende del desempeño de un tercero subcontratado por el Ministerio Público, para la prestación del servicio, la medición del mismo no se aplicará en la eventualidad de situaciones fortuitas que impliquen el funcionamiento anormal de la plataforma de Call Center, como por ejemplo, huelgas o paros en la empresa proveedora del servicio. Término del contrato, sin embargo, que inhabiliten la plataforma, etc. o bien cuando se verifique el incumplimiento reiterado y continuaz por parte de la empresa de los acuerdos básicos de servicio, a pesar de que el Ministerio Público haya adoptado las medidas correctivas de su facultad de acuerdo a lo establecido en el contrato.	1. Requerimiento Solucionado: Corresponde a los requerimientos efectivamente respondidos por la Fiscalía Regional correspondiente y registrados en el sistema Informático Workflow en estado "Solucionado". 2. Una vez que el requerimiento está en estado "Solucionado", el Call Center deberá comunicar la respuesta hasta el día hábil siguiente de la fecha de solución, dejando el requerimiento en estado "Informado". 3. Estado "Informado": Se refiere al estado que adoptan los requerimientos escalados a la Fiscalía Regional y que habiendo sido evaluados y/o resueltos en la instancia que corresponde, son informados de dicha resolución al usuario, quedando en el sistema en estado "Informado", lo que concluye el ciclo de dicho requerimiento. 4. El día hábil que menciona este indicador, corresponde a día de calendario, sin considerar hora de cambio de estado, es decir, si una solicitud es "solucionada" el día hábil N°1, independientemente de su hora de cambio de estado, vence el día hábil siguiente a la fecha en que fuera "solucionada". 5. Las denominaciones de "solucionado" e "informado" podrían cambiar durante el año 2014 por la implementación del nuevo sistema informático SIAM, en reemplazo del sistema Workflow que se utiliza actualmente. 6. Para el cálculo del indicador se considerarán los valores acumulados al periodo de medición. 7. La evaluación del cumplimiento de este indicador estará referida al resultado acumulado del año 2014.

ND (1): En el caso del indicador de la División de RRHH, no se cuenta con datos efectivos vinculados al año 2011.

ND (2): Los indicadores asociados a la Unidad de Recursos Procesales y a la División de Administración y Finanzas no cuentan con datos efectivos para periodos anteriores dado que dichos indicadores surgen en el contexto del proceso de formulación del Anexo 2 OGI 2014 y nunca han sido medidos.

ND (3): El indicador solo dispone de información de periodos anuales completos para los años anteriores a objeto de establecer la meta 2014, por tanto no se dispone de datos efectivos al 30 de noviembre.



ANEXO 3

INFORMACIÓN PARA INCORPORAR EN BOLETINES INSTITUCIONALES (1)

- ✓ Casos Ingresados: Corresponde al número de aquellos casos con fecha de recepción en el trimestre respectivo, a partir del trimestre terminado el día 31 de diciembre del 2012. Dentro de esta cifra se desagregará por tipo de delito.
- ✓ Casos Terminados: Corresponde a aquellos casos con fecha de término en el trimestre respectivo, a partir del trimestre terminado el día 31 de diciembre del 2012, independiente de la fecha de recepción del mismo. En este caso, se desagregará por tipo de delito y por tipo de término.
- ✓ Tiempo de Tramitación: Corresponde a los tiempos promedio de tramitación de los casos, medidos en días (fecha de término menos fecha de ingreso) y también el tiempo de tramitación correspondiente al percentil 75 de la distribución de tiempos de tramitación. También se desagregará por tipo de delito y por tipo de término.
- ✓ Víctimas Ingresadas: Corresponde al total de personas (natural o jurídica), que fueron registradas en el sistema como víctimas de un delito en un caso determinado. Se debe considerar que existe un conjunto de delitos que no tienen una víctima asociada, dado que afecta bienes jurídicos no vinculados a una persona en particular; por ejemplo, el delito de tráfico de drogas afecta la salud pública.
- ✓ Número de casos ingresados con al menos una víctima determinada, en el trimestre respectivo, a partir del trimestre terminado el día 31 de diciembre del 2012.
- ✓ Sentencias Definitivas Condenatorias: Comprende las sentencias judiciales condenatorias dictadas en todo tipo de procedimientos (monitorio, simplificado, abreviado y ordinario).
- ✓ Porcentaje de salidas judiciales: Se define como el cociente entre las salidas judiciales y la suma de las salidas judiciales y no judiciales.
- ✓ Salida Judicial: Corresponde al número de los siguientes tipos de término:
Sentencia definitiva condenatoria, sentencia definitiva absolutoria, sobreseimiento definitivo, sobreseimiento temporal, suspensión condicional del procedimiento, acuerdo reparatorio y facultad para no investigar.
- ✓ Salida No Judicial: Corresponde al número de los siguientes tipos de término:
Archivo provisional, decisión de no perseverar, principio de oportunidad e incompetencia.
- ✓ Número de fiscales: Corresponde a los fiscales de cada Fiscalía Regional (18 en total), con contrato vigente, a partir del 30 de junio de 2013, hasta el último trimestre con datos disponibles.
- ✓ Número de casos que termina en una salida alternativa, y también el número de casos que termina en una sentencia, durante cada uno de los últimos trimestres, a partir del 30 de junio de 2013.
- ✓ Número de casos ingresados por Fiscalía Regional, clasificados por aquellos que cumplen con las condiciones para proceder a su archivo y aquellos que cumplen las condiciones para continuar su tramitación penal, durante cada uno de los últimos trimestres, a partir del 30 de junio de 2013.



- ✓ Número de causas "archivadas", "con investigación vigente", "en tribunales", y "otras situaciones", a la fecha de término de cada trimestre, durante cada uno de los últimos trimestres, a partir de aquel que se inicia el 30 de junio de 2013.
- ✓ Número de causas por delitos de crimen organizado y terrorismo que se encuentran en "archivo", "con investigación vigente", "en tribunales", y "otras situaciones" a la fecha de término de cada trimestre, durante cada uno de los últimos trimestres, a partir de aquel que se inicia el 30 de junio de 2013.

(1) La publicación de esta información se encuentra sujeta a su disponibilidad en los sistemas informáticos del Ministerio Público, de modo oportuno para su publicación. La información se presentará de manera desagregada por región (18 fiscalías regionales), aunque podrá desagregarse por Fiscalía Local cuando el Ministerio Público lo estime conveniente.

