



Reg. N° 003 /LIL/CVD

ORD. N° 1578

ANT.: Oficio FN N° 735/2010 de 29 de diciembre de 2010.

MAT.: Convenio Desempeño Institucional 2011.

SANTIAGO, 31 DIC 2010

1614

DE : ROSANNA COSTA COSTA  
MINISTRA DE HACIENDA(S)

A : SABAS CHAHUÁN SARRÁS  
FISCAL NACIONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO

En respuesta al oficio del antecedente a través del cual Ud. remitió a este Ministerio el Convenio de Desempeño Institucional 2011, y en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 20.240, en particular por sus artículos 6° y demás pertinentes, cumpla con informar conformidad respecto de dicho Convenio, el cual se adjunta debidamente firmado. El referido Convenio fue trabajado y acordado con la Instancia Técnica conformada por un representante del Ministerio Público y uno del Ministerio de Hacienda, de acuerdo a lo señalado en el artículo 15 de la Ley 20.240.

Sin otro particular, le saluda cordialmente

REPUBLICA DE CHILE  
MINISTRO  
ROSANNA COSTA COSTA  
MINISTRA DE HACIENDA(S)

MTH/LIL/CVD/PTA

DISTRIBUCIÓN

- Archivo División Control de Gestión
- Departamento de Gestión
- Archivo

110057411

**OFICIO FN N° 735/ 2010**

**ANT.: Oficio FN N° 517 de fecha 27 de septiembre de 2010.**

**MAT.: Remite Convenio de desempeño Institucional 2011.**

**SANTIAGO, 29 de diciembre de 2010.**

**DE : SR. SABAS CHAHUÁN SARRÁS  
FISCAL NACIONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO**

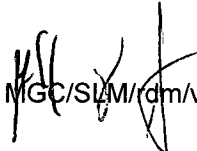
**A : SRA. ROSANNA COSTA COSTA  
MINISTRA DE HACIENDA (S)**

En el marco de lo dispuesto en la Ley 20.240, en particular por sus artículos 6° y demás pertinentes, corresponde refrendar el Convenio de desempeño Institucional correspondiente al año 2010, para lo cual remito a usted dicho documento, el que fue trabajado por la instancia técnica correspondiente.

Dentro de este contexto, se estimó pertinente ajustar el programa marco en función a los objetivos institucionales establecidos en nuestro Plan Estratégico 2009-2015, considerando además los recursos y capacidades actualmente existentes. En consecuencia, los requisitos técnicos y medios de verificación asociados a cada una de las etapas del programa marco a ejecutar en el año 2011, se han elaborado considerando lo referido precedentemente, así como también la gradualidad necesaria que permita una implementación eficaz de los Compromisos de Gestión a asumir por esta Institución.

Sin otro particular, le saluda atentamente,

  
  
**SABAS CHAHUÁN SARRÁS**  
**FISCAL NACIONAL DEL MINISTERIO PÚBLICO**

  
MGC/SLM/dm/vma

- c.c.:
- División de Control de Gestión de DIPRES.
  - División de Estudios, Fiscalía Nacional.
  - Luna Israel López, Instancia Técnica Ley N° 20.240
  - Ricardo del Canto Méndez, Instancia Técnica Ley N° 20.240
  - Archivo Director Ejecutivo Nacional
  - Archivo Gabinete Fiscal Nacional

DIRECCION DE PRESUPUESTOS OFICINA DE PARTES
30 DIC. 2010
614
ENVIADO A: Pod y Just

## CONVENIO DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL PARA EL AÑO 2011.

En Santiago, a 29 de diciembre de 2010, 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 doña Rosanna Costa Costa, chilena, estado civil casada, Cédula de Identidad N° 7.234.724-2, 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.- 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 2011:

<b>PROGRAMA MARCO DEL MINISTERIO PÚBLICO ÁREAS PRIORITARIAS, OBJETIVOS Y SISTEMAS</b>		
<b>ÁREA PRIORITARIA</b>	<b>SISTEMAS</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	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.
	<b>PROMOCIÓN Y DESARROLLO</b>	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.
	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	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.
	<b>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO</b>	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 los objetivos y misión institucional.
<b>USUARIOS Y COMUNIDAD</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS</b>	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 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.

	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UTILIZANDO TIC</b>	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).
<b>GESTIÓN ORGANIZACIONAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	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

<b>OBJETIVO</b>	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
<p>Realizar un diagnóstico del actual procedimiento de reclutamiento y selección de fiscales y funcionarios de la institución, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	<p>Diseñar un Sistema<sup>1</sup> de Reclutamiento y Selección en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa<sup>2</sup> de trabajo para la implementación del Sistema de Reclutamiento y Selección, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>3</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrantes, a todos los elementos que conforman dicho Sistema.</li> <li>- Elaborar al 31 de diciembre del 2011, Programa de Trabajo para el 2012.</li> </ul>	<p>Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del nuevo sistema</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo</li> </ul>	<p>Evaluar los resultados del programa de trabajo implementado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 sistema de reclutamiento y selección que corresponda, considerando los resultados de la evaluación, para posteriormente ser implementado.</li> </ul>

<sup>1</sup> 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 definidas en los perfiles de cargos. El Sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación.

<sup>2</sup> Se entiende por Programa, para todos los sistemas de Recursos Humanos, al conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

<sup>3</sup> 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

<b>OBJETIVO</b>	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
<p>Realizar un diagnóstico del actual procedimiento de promoción y desarrollo, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las competencias transversales y específicas 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.</li> </ul>	<p>Diseñar un Sistema<sup>4</sup> de Promoción y Desarrollo en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa de trabajo, para la implementación del Sistema de Promoción y Desarrollo, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>5</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrante; a todos los elementos que conforman dicho Sistema.</li> <li>- Elaborar al 31 de diciembre del 2011, Programa de Trabajo del 2012.</li> </ul>	<p>Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del nuevo Sistema<sup>6</sup>.</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	<p>Evaluar los resultados del programa de trabajo implementado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 sistema de Promoción y Desarrollo que corresponda, considerando los resultados de la evaluación, para posteriormente ser implementado.</li> </ul>

<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.

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> Se excluye la capacitación del sistema de Promoción y Desarrollo para el año 2011 y, sólo se conservará la Difusión del Sistema, ya que la primera fue realizada durante el año 2010 a los directivos y jefaturas del área de Recursos Humanos. Cabe señalar que la difusión que se llevará a cabo durante el año 2011, se hará en conjunto con la difusión de los sistemas de Reclutamiento y Selección y, Evaluación de Desempeño y, se mantendrá hasta completar la implementación de todos los componentes del sistema de Promoción y Desarrollo.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

<b>OBJETIVO</b>	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
<p>Realizar un diagnóstico del Sistema actual de Evaluación del desempeño considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las competencias transversales y específicas establecidas en el sistema de capacitación de contenidos en este programa marco.</li> </ul>	<p>Diseñar un Sistema<sup>7</sup> de Evaluación del Desempeño en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa de trabajo para la implementación del Sistema de Evaluación de Desempeño, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>8</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrante, a todos los elementos que conforman dicho Sistema.</li> <li>- Elaborar al 31 diciembre 2011, el Programa de Trabajo 2012.</li> </ul>	<p>Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del nuevo sistema.</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	<p>Evaluar los resultados del programa de trabajo implementado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 sistema de Evaluación del Desempeño que corresponda, considerando los resultados de la evaluación, para posteriormente ser implementado.</li> <li>- Proponer un programa de seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables.</li> </ul>

<sup>7</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 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.

<sup>8</sup> Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Evaluación de Desempeño. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos y las competencias transversales y específicas de los cargos y los instrumentos de evaluación y los procesos asociados.



SISTEMA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

<b>OBJETIVO</b>	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 los objetivos y misión institucional.
-----------------	---

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
<p>Realizar diagnóstico de las necesidades de capacitación del Ministerio público, considerando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico que permita establecer los perfiles de competencias transversales y específicas necesarias de los funcionarios del Ministerio Público.</li> <li>- Evaluar las competencias de los funcionarios del Ministerio Público y determinar las brechas de competencias existentes en base a los perfiles definidos, identificando las necesidades de capacitación.</li> </ul>	<p>Diseñar un sistema<sup>9</sup> de Capacitación y Desarrollo, en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un Plan de Capacitación<sup>10</sup>, considerando las brechas detectadas en la etapa anterior.</li> <li>- Elaboración del programa de trabajo, en base al Plan<sup>11</sup> de Implementación.</li> </ul>	<p>Implementar el Programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del programa.</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	<p>Evaluar los resultados del programa de trabajo implementado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 implementado.</li> <li>- Proponer un programa de seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables.</li> </ul>

<sup>9</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 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, estas últimas, en la medición de brechas y las mallas de capacitación, considerando los respectivos instrumentos de medición y evaluación de los resultados del programa.

<sup>10</sup> 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>11</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, 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.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS

<b>OBJETIVO</b>	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 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>Realizar diagnóstico del actual Sistema de Atención de Usuarios del Ministerio Público, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definiciones Estratégicas de la institución.</li> <li>- Funciones y atribuciones del servicio en materias a usuarios</li> <li>- Tipificación de sus usuarios/as.</li> <li>- Equipamiento: Infraestructura para la atención de usuarios(a)s, herramientas tecnológicas, conexión a redes, accesibilidad y/o visibilidad, otros.</li> </ul>	<p>Diseñar un Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU) adaptado a la realidad institucional, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, que coordine los espacios de atención a fin de permitir el conocimiento público de la información relativa a la función institucional, a través de mecanismos expeditos y oportunos que incorporen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologías de atención.</li> <li>- Procedimientos de atención relativos a la recepción, seguimiento y respuesta a solicitudes de sus usuarios.</li> <li>- Sistema de registro.</li> </ul> <p>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 de Información y Atención a Usuarios (SIAU).</p> <p>Elaborar y/o actualizar el Plan para la Implementación del Sistema, en base al</p>	<p>Implementar gradualmente<sup>12</sup> el Sistema de Información y Atención de Usuarios, cumpliendo con el Programa de Trabajo para el año 2011, aprobado por la autoridad correspondiente y, en base al Plan General de Implementación vigente.</p> <p>Actualizar el Plan General de Implementación del SIAU y elaborar el Programa de Trabajo para el año 2012.</p> <p>La institución mide los indicadores de cumplimiento del programa anual de trabajo 2011.</p> <p>Implementar el Plan de Difusión interno definido en etapa anterior.</p>	<p>Evaluar los resultados del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU) de acuerdo a (lo establecido en el programa de trabajo anual y, formula recomendaciones de mejora para el siguiente año.</p> <p>Diseñar un programa de implementación de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU) para el año siguiente, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas identificando los plazos de ejecución y responsables.</p> <p>Implementar los compromisos establecidos en el programa trabajo definido el año anterior.</p>

<sup>12</sup> El concepto de gradualidad puede representar territorialidad, área de proyectos, recursos disponibles y/o espacios de atención.

	<p>Sistema de Información y atención a usuarios (SIAU) diseñado.</p> <p>Diseñar o definir plan de difusión interna de la implementación del SIAU</p> <p>Elaborar programa de trabajo anual, para la ejecución del plan general de implementación del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU), señalando al menos: los principales hitos, actividades, requerimientos de recursos, plazos y responsables.</p>		
--	--	--	--

ÁREA : USUARIOS Y COMUNIDAD

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UTILIZANDO TIC

<b>OBJETIVO</b>	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
<p>Realizar Diagnóstico que permita determinar la factibilidad de incorporar fuentes directas de información, a través del apoyo tecnológico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar en forma precisa las modificaciones a los procesos de provisión de los productos estratégicos de la institución, que utilizarán TIC, de modo de mejorar los servicios e información a los ciudadanos.</li> <li>- Identificar en forma precisa las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC.</li> <li>- Identificar en forma precisa las modificaciones a los canales tecnológicos.</li> <li>- Identificar en forma precisa la normativa relativa al uso de TIC.</li> </ul> <p>Desarrollar un levantamiento de los modelos y procesos de operación, con los siguientes alcances:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de Mejores Prácticas.</li> </ul>	<p>Diseñar Plan para la implementación de Sistema de Información para la Comunidad utilizando TIC, considerando los resultados del diagnóstico y la normativa vigente<sup>13</sup> que implique al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorizar<sup>14</sup> los proyectos TIC.</li> <li>- Identificar mejores prácticas a replicar en las Fiscalías.</li> <li>- Elaborar Programa de Trabajo de implementación anual, para la ejecución de los proyectos priorizados en base al plan para la implementación del sistema de información para la comunidad utilizando TIC, que considere al menos</li> </ul>	<p>De acuerdo al Plan para la Implementación del Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC, aprobado en la Etapa anterior, implementar los Programas de Trabajo para todos los proyectos cuyo inicio está comprometido para el año 2011, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hitos identificados en la planificación.</li> <li>- Mejores prácticas TIC.</li> <li>- Fiscalías con implementación.</li> </ul> <p>Registrar<sup>15</sup> los resultados de la implementación de los proyectos priorizados y, comprometido su inicio en el año 2011, considerando, al menos, las actividades ejecutadas e hitos cumplidos, las dificultades y las modificaciones realizadas respecto de lo programado.</p>	<p>Evaluar Implementación del Programa de Trabajo para el Sistema de Información para la Comunidad utilizando TIC implementado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar la implementación realizada, considerando actividades desarrolladas, descripción y justificación de eventuales modificaciones a lo programado originalmente. Lo anterior, de acuerdo a los resultados obtenidos con relación a la evaluación de los indicadores de desempeño.</li> </ul> <p>Realizar un programa de seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos<sup>17</sup>, plazos y responsables. Lo anterior con la finalidad de cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación de los</p>

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> La priorización responderá a un orden definido por la autoridad institucional.

<sup>15</sup> El registro se realiza en el Programa de Monitoreo y control de implementación que solicita la guía metodológica del gobierno electrónico.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de Procesos Estandarizables a Nivel Nacional que requieran el uso de TIC para mejorarlos.</li> <li>- Identificar los proyectos TIC que surjan del diagnóstico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los cronogramas de trabajo, principales hitos, requerimientos de recursos, etapas, plazos y responsables para cada uno de ellos.</li> </ul>	<p>Difundir<sup>16</sup> a los clientes, usuarios, beneficiarios y a sus funcionarios; los beneficios de los proyectos que al menos hayan iniciado su implementación durante el año 2011, según el Plan para la Implementación del Sistema de Información para la Comunidad utilizando TIC.</p>	<p>proyectos ejecutados.</p> <p>El Ministerio Público deberá al menos, mantener el grado de desarrollo del sistema de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas.</p>
---	--	---	---

<sup>16</sup> De acuerdo a la Guía Metodológica 2008 del Sistema de Gobierno Electrónico (Página 69), durante la etapa de implementación se debe presentar un plan de difusión que especifique los mecanismos utilizados para dar a conocer los beneficios y aumentar el nivel de uso de los proyectos implementados.

<sup>17</sup> Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico, plan o implementación, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema donde sus etapas son acumulativas.

ÁREA : GESTIÓN ORGANIZACIONAL

SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

<b>OBJETIVO</b>	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
<p>Formular y difundir el Plan Estratégico de la Institución que involucre los diferentes niveles de la organización, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de las Definiciones Estratégicas (Misión, objetivos estratégicos, servicios y/o productos estratégicos, clientes).</li> <li>- Percepción equipo directivo y funcionarios.</li> <li>- Percepción de las víctimas.</li> </ul>	<p>Diseñar un sistema de control de Gestión, en base a las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior que considere al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de centros de responsabilidad.</li> <li>- Definición de indicadores para medir el desempeño en la entrega de servicios estratégicos.</li> <li>- Identificación de información estadística relevante con miras a conformar un sistema de información de apoyo a la toma de decisiones.</li> <li>- Definición de indicadores para medir el desempeño de los servicios de gestión interna relevantes para la entrega de servicios estratégicos.</li> <li>- Identificar la información para la construcción de los indicadores de desempeño.</li> <li>- Identificar los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.</li> </ul> <p>Elaborar un programa de trabajo anual orientado a la implementación del sistema de Control de Gestión, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principales Hitos, plazos y responsables.</li> </ul>	<p>Implementar el Sistema de Control de Gestión en base al programa anual elaborado en la etapa anterior.</p> <p>La Institución implementa los procedimientos de trabajo administrativos y tecnológicos que permitan extraer, calcular y presentar los indicadores de desempeño.</p> <p>La Institución mide los indicadores de desempeño comprometidos para el año y, analiza sus resultados.</p> <p>La Institución controla el funcionamiento del Sistema de Control de Gestión e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.</p>	<p>La Institución tiene en funcionamiento el Sistema de Control de Gestión, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plena operación de todos los sistemas de recolección y sistematización de la información, para la medición de indicadores de desempeño.</li> <li>- Medir los indicadores definidos</li> <li>- Implementa Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados respecto de los cuales define planes de mejoramiento siempre y cuando resulte pertinente</li> <li>- Reportes ejecutivos elaborados por cada centro de responsabilidad para autoridades del Ministerio Público (FN, DEN, FR, DER) con medición, análisis de resultados y, propuestas de mejoramiento. Respecto a los reportes, éstos</li> </ul>

			deben contar con información oportuna y confiable para apoyar la toma de decisiones.
--	--	--	--

**TERCERO:** Compromiso de Gestión Institucional.

Por este Convenio, las partes definen las Metas de Gestión Institucional para el año 2011, estableciendo los Requisitos Técnicos que deben cumplirse, con sus respectivos Medios de Verificación, en 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 2011:**

ÁREA PRIORITARIA	SISTEMAS	METAS DE GESTIÓN					
		ETAPA DE DESARROLLO O ESTADO DE AVANCE				PRIORIDAD	%
		1	2	3	4		
RECURSOS HUMANOS	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN		O	O		BAJA	10%
	PROMOCIÓN Y DESARROLLO		O	O		BAJA	10%
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		O	O		BAJA	10%
	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO			O		MEDIA	15%
USUARIOS Y COMUNIDAD	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS			O		MEDIA	15%
	SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA COMUNIDAD UTILIZANDO TIC			O		ALTA	25%
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN			O	O	MEDIA	15%

**CUARTO:** Período de Ejecución.

El período de Ejecución de las Metas de Gestión Institucional para el año 2011 será aquél comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2011.

**QUINTO:** Gradualidad Implementación Compromiso de Gestión Institucional.

Considerando que la duración de cada una de las etapas CGI puede extenderse por más de un año calendario y, que la envergadura del trabajo que implica ejecutar las distintas actividades que permiten dar cumplimiento a los objetivos de cada sistema a nivel regional y local, el Ministerio Público efectuará un Plan de Implementación Gradual Regional.

El Ministerio Público definirá las Fiscalías Regionales y la gradualidad de su incorporación, considerando los siguientes criterios ordenadores:

1. El tiempo de instalación y operación de los equipos directivos de cada región.
2. Nivel de carga de trabajo promedio regional.
3. Disponibilidad de recursos humanos y financieros regionales.



Conforme a lo anterior, el Fiscal Nacional definirá un calendario de incorporación paulatina de las dieciocho (18) Fiscalías Regionales del Ministerio Público, en un período de duración de tres años, es decir, entre el año 2011 y el año 2013, dependiendo de los recursos disponibles en el respectivo presupuesto institucional.

Durante el primer trimestre del año 2011, el Fiscal Nacional determinará el calendario de incorporación regional señalando las regiones respectivas. Asimismo, dentro de dicho plazo, deberá ajustar los programas de trabajo de cada uno de los sistemas de acuerdo al calendario regional definido.

**SEXTO:** 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.

**SÉPTIMO:** 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 Modificadorio.

**OCTAVO:** 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 2011", el que establece el estándar mínimo a alcanzar para cada requisito técnico para cada sistema, y el cual rige y forma parte integrante del presente Convenio.

**NOVENO: 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 doña Rosanna Costa Costa, que fija subrogación del Ministro de Hacienda, consta en Decreto Exento N° 362, de fecha 15 de abril de 2010, del Ministerio de Hacienda.



**SABAS CHAHUAN SARRÁS**  
**FISCAL NACIONAL MINISTERIO PÚBLICO**



**ROSANNA COSTA COSTA**  
**MINISTRO DE HACIENDA (S)**

**ANEXO 1  
REQUISITOS TÉCNICOS Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN, COMPROMISO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Sistema de Reclutamiento y Selección		
<b>ETAPA 1</b>	<b>Requisitos Técnicos</b>	<b>Medios de Verificación</b>
<p>Realizar un diagnóstico del actual procedimiento de reclutamiento y selección de fiscales y funcionarios de la institución, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	<p>Identificar los ajustes<sup>1</sup>, priorizarlos según factibilidad de implementación y actualizar el Diagnóstico.</p>	<p>Diagnóstico actualizado en la parte correspondiente a los ajustes identificados y priorizados, según corresponda aprobado por Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional.</p>

<sup>1</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente el diagnóstico existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamenta la mantención, sin ajustes, del diagnóstico.

## Sistema de Reclutamiento y Selección

Sistema de Reclutamiento y Selección		
ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Diseñar un Sistema<sup>2</sup> de Reclutamiento y Selección en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa<sup>3</sup> de trabajo para la implementación del Sistema de Reclutamiento y Selección, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>4</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrantes, a todos los elementos que conforman dicho Sistema.</li> <li>- Elaborar al 31 de diciembre del 2011, Programa de Trabajo para el 2012.</li> </ul>	<p>Identificar los ajustes<sup>5</sup>, priorizarlos según factibilidad de implementación y actualizar el Diseño.</p>	<p>Diseño actualizado en la parte correspondiente a los ajustes identificados y priorizados, según corresponda aprobado por Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional.</p>

<sup>2</sup> 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 definidas en los perfiles de cargos. El Sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación.

<sup>3</sup> Se entiende por Programa, para todos los sistemas de Recursos Humanos, al conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente el Diseño existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamenta la mantención, sin ajustes, del Diseño.

## Sistema de Reclutamiento y Selección

ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Diseñar un sistema<sup>6</sup> de Reclutamiento y Selección en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa<sup>7</sup> de trabajo para la implementación del Sistema de Reclutamiento y Selección, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>8</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrantes, a todos los elementos que conforman dicho sistema.</li> <li>- Elaborar al 31 de Diciembre de 2011 el Programa de Trabajo, para el 2012</li> </ul>	<p>La Institución, basada en el Diagnóstico realizado, complementa el Diseño del Sistema de Reclutamiento y Selección el que considerará :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de herramientas a utilizar en los procesos de Selección e Inducción</li> <li>2. Diseño de Programa de Trabajo 2012 que contenga al menos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de cronograma de trabajo, presupuestos, actividades, plazos y responsables.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Herramientas diseñadas a utilizar en los procesos de selección e inducción.</li> <li>2. Programa de trabajo 2012 elaborado.</li> </ol>

<sup>6</sup> 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 definidas en los perfiles de cargos. El Sistema se implementa a través de un Plan y Programas de implementación

<sup>7</sup> Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

<sup>8</sup> 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 Reclutamiento y Selección

ETAPA 3	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del nuevo sistema</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo</li> </ul>	<p>El Ministerio Público sobre la base del Diseño del Sistema de Reclutamiento y Selección, implementa el programa de trabajo para el año 2011 actualizado al primer semestre, dirigido a Jefes y profesionales de las Unidades de Recursos Humanos que considera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Difundir a las Unidades de Recursos Humanos la Política diseñada del Sistema de Reclutamiento y Selección.</li> <li>2. Capacitar a las Unidades de Recursos Humanos Regionales respecto al Plan de Implementación diseñado.</li> </ol> <p>Respecto de los dos puntos anteriores, la difusión y capacitación considera la participación de al menos, un integrante de cada una de las Unidades de Recursos Humanos Regionales.</p>	<p>Difusión y capacitación: correos electrónicos y/o Intranet (Documento que contiene Política y Plan de Implementación).</p>

Sistema de Promoción y Desarrollo

ETAPA 1	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Realizar un diagnóstico del actual procedimiento de promoción y desarrollo, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las competencias transversales y específicas 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.</li> </ul>	<p>Identificar los ajustes<sup>9</sup>, priorizarlos según factibilidad de implementación y actualizar el diagnóstico del Sistema de Promoción y Desarrollo.</p>	<p>Diagnóstico actualizado en la parte correspondiente a los ajustes identificados y priorizados, según corresponda aprobado por Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional.</p>

<sup>9</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente el diagnóstico y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamente la mantención, sin ajustes, del diagnóstico.



Sistema de Promoción y Desarrollo

ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Diseñar un Sistema<sup>10</sup> de Promoción y Desarrollo en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa de trabajo, para la implementación del Sistema de Promoción y Desarrollo, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>11</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrante, a todos los elementos que conforman dicho Sistema.</li> <li>- Elaborar al 31 de diciembre del 2011, Programa de Trabajo del 2012.</li> </ul>	<p>Identificar los ajustes<sup>12</sup>, priorizarlos según factibilidad de implementación y actualizar el Diseño del Sistema de Promoción y Desarrollo.</p>	<p>Diseño actualizado en la parte correspondiente a los ajustes identificados y priorizados, según corresponda aprobado por Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional.</p>

<sup>10</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.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente el diseño existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamenta la mantención, sin ajustes, del diseño.



## Sistema de Promoción y Desarrollo

ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Diseñar un Sistema<sup>13</sup> de Promoción y Desarrollo en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa de trabajo, para la implementación del Sistema de Promoción y Desarrollo, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>14</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrante, a todos los elementos que conforman dicho Sistema.</li> <li>- Elaborar al 31 de diciembre del 2011, Programa de Trabajo del 2012.</li> </ul>	<p>El Ministerio Público, diseña el Programa de Trabajo 2012 para el sistema de Promoción y Desarrollo, el que considera lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de cronograma de trabajo, presupuestos, actividades, plazos y responsables.</li> </ul>	<p>Programa de Trabajo Anual 2012 elaborado.</p>

<sup>13</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.

<sup>14</sup> 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 Promoción y Desarrollo

ETAPA 3	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del nuevo Sistema<sup>15</sup>.</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	<p>El Ministerio Público, basado en el Diseño del Sistema de Promoción y Desarrollo, implementa las siguientes actividades para el año 2011:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Difundir los resultados del estudio denominado "Diseño de Mapa de Cargos y Asignación de Grados" a toda la organización.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Difusión: correos electrónicos y/o Intranet (Documento con los resultados del Estudio de Diseño de Mapas de Cargos y Asignación de Grados).</li> <li>2. Listas de funcionarios ascendidos conforme al procedimiento diseñado.</li> </ol>

<sup>15</sup> Se excluye la capacitación del sistema de Promoción y Desarrollo para el año 2011 y, sólo se conservará la Difusión del Sistema, ya que la primera fue realizada durante el año 2010 a los directivos y jefaturas del área de Recursos Humanos. Cabe señalar que la difusión que se llevará a cabo durante el año 2011, se hará en conjunto con la difusión de los sistemas de Reclutamiento y Selección y, Evaluación de Desempeño y, se mantendrá hasta completar la implementación de todos los componentes del sistema de Promoción y Desarrollo.

Sistema de Evaluación del Desempeño

ETAPA 1	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Realizar Diagnóstico del Sistema actual de Evaluación del Desempeño considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las competencias transversales y específicas de los cargos claves determinadas en el sistema de capacitación contenidos en este programa marco.</li> </ul>	<p>Identificar los ajustes<sup>16</sup>, priorizarlos según factibilidad de implementación y actualizar el diagnóstico.</p>	<p>Diagnóstico actualizado en la parte correspondiente a los ajustes identificados y priorizados, según corresponda aprobado por Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional.</p>

<sup>16</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente el diagnóstico existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamenta la mantención, sin ajustes, del diagnóstico.

Sistema de Evaluación del Desempeño

ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Diseñar un Sistema<sup>17</sup> de Evaluación del Desempeño en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa de trabajo para la implementación del Sistema de Evaluación de Desempeño, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>18</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrante, a todos los elementos que conforman dicho sistema.</li> <li>- Elaborar al 31 de diciembre del 2011, el Programa de Trabajo para el 2012.</li> </ul>	<p>Identificar los ajustes<sup>19</sup>, priorizarlos según factibilidad de implementación y actualizar el diseño.</p>	<p>Diseño actualizado en la parte correspondiente a los ajustes identificados y priorizados, según corresponda aprobado por Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional.</p>

<sup>17</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 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.

<sup>18</sup> Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Evaluación de Desempeño. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos y las competencias transversales y específicas de los cargos y los instrumentos de evaluación y los procesos asociados.

<sup>19</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente el diseño existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamenta la mantención, sin ajustes, del diseño.

## Sistema de Evaluación del Desempeño

ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Diseñar un Sistema<sup>20</sup> de Evaluación del Desempeño en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un programa de trabajo para la implementación del Sistema de Evaluación de Desempeño, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>21</sup> definido en esta etapa, el que considera como marco y parte integrante, a todos los elementos que conforman dicho sistema.</li> <li>- Elaborar al 31 de diciembre del 2011, el Programa de Trabajo para el 2012.</li> </ul>	<p>El Ministerio Público, complementa el Diseño del Sistema de Evaluación de Desempeño el que considerará:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprobar las modificaciones reglamentarias necesarias para el funcionamiento del nuevo sistema de evaluación de desempeño.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modificaciones reglamentarias aprobadas, según corresponda.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Elaborar el Programa de Trabajo año 2012 que contenga al menos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de cronograma de trabajo, presupuestos, actividades, plazos y responsables.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Programa de trabajo 2012 elaborado.</li> </ol>

<sup>20</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 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.

<sup>21</sup> Se entiende por Plan de Implementación el proyecto que recoge todos los elementos diseñados para construir el sistema de Evaluación de Desempeño. Es decir, los elementos que constituyen la Política, los mecanismos, los procedimientos y las competencias transversales y específicas de los cargos y los instrumentos de evaluación y los procesos asociados.



## Sistema de Evaluación del Desempeño

ETAPA 3	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Implementar el programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del nuevo sistema.</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	<p>El Ministerio Público, sobre la base del Diseño del Sistema de Evaluación del Desempeño y del programa de trabajo 2011 actualizado al primer semestre implementa las siguientes actividades para el año 2011<sup>22</sup>, lo que implica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Difundir respecto de la política, mecanismos y procedimientos del sistema de evaluación del desempeño por competencias.</li> <li>2. Capacitar a las Unidades de Recursos Humanos Regionales, respecto al Plan de Implementación Diseñado.</li> </ol> <p>Respecto de los puntos anteriores, la difusión y capacitación considera la participación de al menos, un integrante de cada una de las Unidades de Recursos Humanos Regionales.</p>	<p>Difusión y Capacitación: correos electrónicos y/o Intranet (Documento que contiene Política y Plan de Implementación).</p>

<sup>22</sup> La institución en el presente año, acorde al programa de trabajo, no hará uso del nuevo sistema de evaluación del desempeño.

Sistema de Capacitación y Desarrollo

ETAPA 1	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Realizar diagnóstico de las necesidades de capacitación del Ministerio público, considerando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico que permita establecer los perfiles de competencias transversales y específicas necesarias de los funcionarios del Ministerio Público.</li> <li>- Evaluar las competencias de los funcionarios del Ministerio Público y determinar las brechas de competencias existentes en base a los perfiles definidos, identificando las necesidades de capacitación.</li> </ul>	<p>Identificar los ajustes<sup>23</sup>, priorizarlos según factibilidad de implementación y actualizar el Diagnóstico.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 38 (treinta y ocho) Perfiles de cargo levantados bajo modelo de competencias.</li> <li>2. Diccionario de competencia.</li> <li>3. Informes individuales de brechas de competencias por cada funcionario y fiscal.</li> </ol>

<sup>23</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente el Diagnóstico existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamenta la mantención, sin ajustes, del Diagnóstico.

## Sistema de Capacitación y Desarrollo

Sistema de Capacitación y Desarrollo		
ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Diseñar un sistema<sup>24</sup> de Capacitación y Desarrollo, en base al diagnóstico realizado, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un Plan de Capacitación<sup>25</sup>, considerando las brechas detectadas en la etapa anterior.</li> <li>- Elaboración programa<sup>26</sup> de trabajo, con las acciones específicas, en base al Plan<sup>27</sup> de Implementación.</li> </ul>	<p>Identificar los ajustes<sup>28</sup>, priorizarlos según factibilidad de implementación y actualizar el Diseño.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño del Sistema de Capacitación y Desarrollo que considera:</li> <li>2. Diseño de Política de Capacitación y Desarrollo.</li> <li>3. Diseño de Plan de Capacitación y Desarrollo.</li> <li>4. Diseño Programa de capacitación centralizado 2010 y 2011.</li> </ol>

<sup>24</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 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.

<sup>25</sup> 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>26</sup> Se entiende por Programa el conjunto de actividades anuales comprometidas para la implementación y que derivan del Plan de Implementación.

<sup>27</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, 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

<sup>28</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente el Diseño existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamenta la mantención, sin ajustes, del Diseño.



Sistema de Capacitación y Desarrollo

ETAPA 3	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Implementar el Programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del nuevo sistema.</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	<p>Identificar los ajustes<sup>29</sup> priorizarlos según factibilidad de implementación y actualizar la implementación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lista de asistentes a los cursos comprometidos en el programa centralizado año 2010.</li> <li>2. Informe de ejecución presupuestaria.</li> <li>3. Evaluaciones de satisfacción (reactivas) de los cursos comprometidos en el programa centralizado año 2010.</li> <li>4. Evaluación de aprendizaje del 40% de los cursos comprometidos.</li> <li>5. Material (PPT) elaborado para cada curso comprometido en el programa centralizado año 2010.</li> </ol>

<sup>29</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente la implementación existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamente la mantención, sin ajustes, la implementación.

Sistema de Capacitación y Desarrollo

<b>ETAPA 3</b>	<b>Requisitos Técnicos</b>	<b>Medios de Verificación</b>
<p>Implementar el Programa de trabajo diseñado y aprobado en la etapa anterior, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La difusión y capacitación del nuevo sistema.</li> <li>- Informe de los resultados de la implementación del programa de trabajo.</li> </ul>	<p>1. La institución implementa el programa de capacitación dirigido a los funcionarios, considerando:</p> <p>1.1 El monto total del gasto ejecutado o en ejecución, el que no deberá ser inferior al 80% del presupuesto asignado al programa de capacitación centralizado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de asistentes a los cursos comprometidos en el programa centralizado año 2011.</li> <li>- Material (PPT) elaborado para cada curso comprometido en el programa centralizado año 2011.</li> <li>- Informe de ejecución presupuestaria.</li> </ul>
	<p>2. La institución aplica los mecanismos de evaluación de la capacitación de acuerdo al programa de trabajo, considerando al menos:</p> <p>2.1 Evaluación de satisfacción (reacción) de los participantes en actividades de capacitación de 8 horas o más.</p> <p>2.2 Evaluación de aprendizaje a los participantes de actividades de capacitación que involucren, al menos, el 40% de los cursos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluaciones de satisfacción (reactivas) de los cursos comprometidos en el programa centralizado año 2011.</li> <li>- Evaluación de aprendizaje del 40% de los cursos comprometidos.</li> </ul>

Sistema de Información y Atención a Usuarios

ETAPA 1	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Realizar diagnóstico del actual Sistema de Atención de Usuarios del Ministerio Público, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definiciones Estratégicas de la institución.</li> <li>- Funciones y atribuciones del servicio en materias a usuarios</li> <li>- Tipificación de sus usuarios/as.</li> <li>- Equipamiento: Infraestructura para la atención de usuario(a)s, herramientas tecnológicas, conexión a redes, accesibilidad y/o visibilidad, otros.</li> </ul>	<p>La institución identifica los ajustes, prioriza según factibilidad de implementación y, actualiza el diagnóstico, debido a la incorporación de abogados e imputados en dicho Sistema<sup>30</sup>.</p>	<p>Diagnóstico del SIAU actualizado en la parte correspondiente a los ajustes identificados aprobado por el FN y DEN.</p>

<sup>30</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente el diagnóstico existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamenta la mantención, sin ajustes, del Diagnóstico.

Sistema de Información y Atención a Usuarios

**ETAPA 2**

Diseñar un Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU) adaptado a la realidad institucional, de acuerdo a los resultados del diagnóstico, que coordine los espacios de atención a fin de permitir el conocimiento público de la información relativa a la función institucional, a través de mecanismos expeditos y oportunos que incorporen:

- Metodologías de atención.
- Procedimientos de atención relativos a la 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 de Información y Atención a Usuarios (SIAU).

Elaborar y/o actualizar el Plan para la Implementación del Sistema, en base al Sistema de Información y atención a usuarios (SIAU) diseñado.

Diseñar o definir plan de difusión interna de la implementación del SIAU

Elaborar programa de trabajo anual, para la ejecución del plan general de implementación del Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU), señalando al menos: los principales hitos, actividades, requerimientos de recursos, plazos y responsables.

**Requisitos Técnicos**

1. Durante el primer semestre del presente año la institución actualiza el Programa de Trabajo del año 2011 informado en el año anterior, incorporando las modificaciones realizadas a los presentes requisitos técnicos, si corresponde.

2. La institución identifica los ajustes, prioriza según factibilidad de implementación y, actualiza el diseño del SIAU<sup>31</sup> considerando:
- a. Incorporación de los usuarios abogados e imputados en metodologías de atención (protocolos) y procedimientos de atención (procesos de trabajo), cuando corresponda<sup>32</sup>.
  - b. Realización de ajustes al sistema de indicadores del SIAU, si corresponde.
  - c. Identificación de los servicios SIAU a entregar a través de la página web.
  - d. Incorporación de los contenidos SIAU en módulos del Sistema de Capacitación y Desarrollo.
  - e. Diseño del sistema informático de apoyo a la operación del SIAU.
  - f. Redacción de la Carta de Derechos de los Usuarios.
  - g. Procesos de trabajo y protocolo del espacio de atención telefónico ajustados para iniciar durante el año 2011 su implementación independiente de los otros espacios y sólo para usuarios víctimas, testigos, denunciantes y público general; e identificación de indicadores de desempeño para el mismo a ser medidos en el presente año, señalando su meta anual.

**Medios de Verificación**

1. Programa de trabajo anual 2011 actualizado.

2. Diseño del SIAU actualizado en la parte correspondiente a los ajustes identificados.

<sup>31</sup> El SIAU continúa en Etapa 2 de diseño por solicitud expresa de DIPRES realizada en el segundo semestre del año 2010 con el fin de incluir a los usuarios abogados e imputados en el Sistema.

<sup>32</sup> La acepción "cuando corresponda" hace referencia a que no todos los servicios contenidos en el diseño del SIAU aplican para el segmento de abogados e imputados.

Sistema de Información y Atención a Usuarios

	<p>3. La institución actualiza el plan general de implementación del SIAU.</p> <p>4. La institución elabora el programa de trabajo para el año 2012, que incluye los principales hitos, actividades, requerimientos de recursos, plazos y responsables y que contiene el plan de difusión interna de la implementación del SIAU.</p>	<p>3. Plan general de implementación del SIAU actualizado.</p> <p>4. Programa de trabajo para el año 2012 que incluye el plan de difusión.</p> <p>Todos los documentos anteriores contarán con la aprobación del FN y DEN.</p>
--	--	--



Sistema de Información y Atención a Usuarios

ETAPA 3	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Implementar gradualmente el Sistema de Información y Atención de Usuarios, cumpliendo con el Programa de Trabajo para el año 2011, aprobado por la autoridad correspondiente y, en base al plan general de implementación vigente.</p> <p>Actualizar el Plan General de Implementación del SIAU y elaborar el Programa de Trabajo para el año 2012.</p> <p>La institución mide los indicadores de cumplimiento del programa anual de trabajo 2011.</p> <p>Implementar el Plan de Difusión definido en etapa anterior.</p>	<p>1. La Institución implementa gradualmente el Sistema de Información y Atención a Usuarios, cumpliendo con el Programa de Trabajo actualizado para el año 2011, consistente en:</p> <p>a. La implementación gradual del espacio de atención telefónico en 6 (seis) Fiscalías Regionales<sup>33</sup>, para usuarios: víctimas, testigos, denunciante no víctimas y público general.</p> <p>b. La ejecución del Plan Anual de Difusión interna del SIAU aprobado</p>	<p>- Reporte del funcionamiento del espacio de atención telefónico.</p> <p>- Reporte de Ejecución del Plan Anual de difusión interna.</p>
<p>La institución mide los indicadores de cumplimiento del programa anual de trabajo 2011.</p> <p>Implementar el Plan de Difusión definido en etapa anterior.</p>	<p>2. La institución analiza los indicadores medidos durante el año 2011 para el espacio de atención telefónico<sup>34</sup>.</p>	<p>- Reporte de resultados y análisis de la medición de indicadores comprometidos.</p> <p>Todos los documentos anteriores contarán con la aprobación del FN y DEN.</p>

<sup>33</sup> Las Fiscalías Regionales definidas conforme a lo establecido en el Artículo 5° del Convenio de Desempeño 2011 e informadas a través del Oficio FN N° 173 del 31 de marzo de 2011, corresponden a: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Libertador Bernardo O'Higgins, La Araucanía y, Los Lagos.

<sup>34</sup> La meta anual señalada en la ETAPA 2, número 2, letra g, constituye sólo una referencia para la gestión, por lo que no se requiere su logro como condición para el cumplimiento del presente requisito técnico.

Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC

ETAPA 1	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Realizar Diagnóstico que permita determinar la factibilidad de incorporar fuentes directas de información, a través del apoyo tecnológico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar en forma precisa las modificaciones a los procesos de provisión de los productos estratégicos de la institución, que utilizarán TIC, de modo de mejorar los servicios e información a los ciudadanos.</li> <li>- Identificar en forma precisa las modificaciones a los procesos de soporte institucional que utilizarán TIC.</li> <li>- Identificar en forma precisa las modificaciones a los canales tecnológicos.</li> <li>- Identificar en forma precisa la normativa relativa al uso de TIC.</li> </ul> <p>Desarrollar un levantamiento de los modelos y procesos de operación, con los siguientes alcances:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de Mejores Prácticas.</li> <li>- Identificación de Procesos Estandarizables a Nivel Nacional que requieran el uso de TIC para mejorarlos.</li> <li>- Identificar los proyectos TIC que surjan del diagnóstico.</li> </ul>	<p>Actualizar<sup>35</sup> el Diagnóstico que da origen a la Cartera de Proyectos, según los siguientes aspectos, si proceden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación nuevos proyectos</li> <li>• Proyectos Institucionales que absorben (total o parcialmente) un proyecto de la Cartera de Proyectos del CGI TIC</li> <li>• Modificaciones al Alcance de los Proyectos</li> <li>• Cancelación de proyectos</li> <li>• Cambios tecnológicos relevantes</li> <li>• Cambios legales</li> </ul>	<p>Actualización del Diagnóstico aprobado por el Fiscal Nacional y el Director Ejecutivo Nacional que contenga todos los requisitos técnicos definidos.</p>

<sup>35</sup> Si no existe actualización, entonces se mantendrá vigente el Diagnóstico y se entenderá como medio de verificación una declaración de autoridad que fundamente, sin cambios, el Diagnóstico.

## Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC

ETAPA 2	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Diseñar Plan para la implementación de Sistema de Información para la Comunidad utilizando TIC, considerando los resultados del diagnóstico y la normativa vigente<sup>36</sup> que implique al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Priorizar<sup>37</sup> los proyectos TIC.</li> <li>- Identificar mejores prácticas a replicar en las Fiscalías.</li> <li>- Elaborar Programa de Trabajo de Implementación anual, para la ejecución de los proyectos priorizados en base al plan para la implementación del sistema de información para la comunidad utilizando TIC, que considere al menos</li> </ul>	<p>Actualizar<sup>38</sup> la Planificación de la Cartera de Proyectos priorizada y secuenciada, considerando los siguientes aspectos, si proceden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación nuevos proyectos</li> <li>• Proyectos Institucionales que absorben (total o parcialmente) un proyecto de la Cartera de Proyectos del CGI TIC</li> <li>• Ejecución anticipada (parcial o total) de proyectos</li> <li>• Postergación de proyectos</li> <li>• Modificaciones en el alcance de los proyectos, como también en objetivos, indicadores, planificación, costo, plan de calidad y plan de mitigación de riesgos</li> <li>• Cancelación de proyectos</li> <li>• Cambios disponibilidad de recursos</li> <li>• Cambios tecnológicos relevantes.</li> </ul>	<p>Actualización de la planificación del Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC, aprobado por el Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional, con el siguiente contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos (Incluyendo nuevos productos, si corresponde), y de los procesos de soporte institucional.</li> <li>• Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento con uso de TIC.</li> <li>• Programa de Monitoreo de la ejecución del Programa de Trabajo.</li> </ul>

<sup>36</sup> 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°19.860 sobre bases de procedimientos administrativo.

<sup>37</sup> La priorización responderá a un orden definido por la autoridad institucional.

<sup>38</sup> Si no existe actualización, entonces se mantendrá vigente la Planificación y se entenderá como medio de verificación una declaración de autoridad que fundamentalmente, sin cambios, la Planificación.



Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC

ETAPA 3	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>De acuerdo al Plan para la Implementación del Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC, aprobado en la Etapa anterior, implementar los Programas de Trabajo para todos los proyectos cuyo inicio está comprometido para el año 2011, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hitos identificados en la planificación.</li> <li>- Mejores prácticas TIC.</li> <li>- Fiscalías con implementación.</li> </ul> <p>Registrar<sup>39</sup> los resultados de la implementación de los proyectos priorizados y, comprometido su inicio en el año 2011, considerando, al menos, las actividades ejecutadas e hitos cumplidos, las dificultades y las modificaciones realizadas respecto de lo programado.</p> <p>Difundir<sup>40</sup> a los clientes, usuarios, beneficiarios y a sus funcionarios; los beneficios de los proyectos que al menos hayan iniciado su implementación durante el año 2011, según el Plan para la Implementación del Sistema de Información para la Comunidad</p>	<p>a) Implementar los Programas de Trabajo actualizados para la ejecución de cada proyecto <u>comprometido para el 2011</u> de mejoramiento con uso de TIC en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional. Esta implementación deberá considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con el desarrollo de las actividades planificadas, analizando éstas en términos del tiempo y recursos utilizados.</li> </ul> <p>b) Registrar los resultados de la implementación, en ejecución o terminada, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar un programa de monitoreo y control de la implementación del programa de trabajo para cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC <u>comprometido para el 2011</u>.</li> <li>• Reconocer y declarar las dificultades encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos.</li> <li>• Justificar eventuales modificaciones a lo programado originalmente de acuerdo a los resultados obtenidos.</li> </ul> <p>c) Difundir 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, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Público objetivo a quien están dirigidos los proyectos implementados.</li> <li>• Mensaje central, idea fuerza y/o justificación de cada proyecto ejecutado que debe ser conocido por el público objetivo.</li> </ul>	<p>1. Sistema de Gestión Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de Adjudicación. (<u>Requisito Técnico letra a.</u>)</li> <li>• Acta de usuarios del sistema asistentes a las capacitaciones. (<u>Requisito Técnico letra a y c.</u>)</li> <li>• Piloto del Macroproceso "Gestión de Correspondencia" en Fiscalía Nacional y una Fiscalía Regional. (<u>Requisito Técnico letra a.</u>)</li> </ul> <p>2. Mantenimiento Sistema de Apoyo al Fondo de Víctimas y Testigos SIUNET</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de usuarios del sistema asistentes a las capacitaciones. (<u>Requisito Técnico letra a y c.</u>)</li> <li>• Modulo MAPVT en operación en las Fiscalías Regionales de las XV, II, IV, VI, IX y X regiones. (<u>Requisito Técnico letra a.</u>)</li> </ul> <p>3. Capacitación Sistema de RRRH (META4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de Uso de herramienta de Capacitación e-learning (Capacitación a distancia). (<u>Requisito Técnico letra a y c.</u>)</li> </ul> <p>4. Capacitación Sistema Financiero Contable (BROWSE)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de usuarios del sistema asistentes a las capacitaciones. (<u>Requisito Técnico letra a y c.</u>)</li> </ul> <p>5. Políticas de Cumplimiento Normativo</p>

<sup>39</sup> El registro se realiza en el Programa de Monitoreo y control de implementación que solicita la guía metodológica del gobierno electrónico.  
<sup>40</sup> De acuerdo a la Guía Metodológica 2008 del Sistema de Gobierno Electrónico (Página 69), durante la etapa de implementación se debe presentar un plan de difusión que especifique los mecanismos utilizados para dar a conocer los beneficios y aumentar el nivel de uso de los proyectos implementados.

## Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC

utilizando TIC.

- Canales de comunicación escogidos para difundir el mensaje.
- Fecha de ejecución de las actividades consideradas para la difusión.

- Políticas, normas y procedimientos de "Documentos Electrónicos" y "Acuerdos de Intercambio de Información Electrónica".  
(Requisito Técnico letra a)

- Difusión a Directivos Fiscalía Nacional, Fiscales Regionales, Directores Ejecutivos Regionales y Jefes de Unidades de Gestión e Informática de Fiscalías Regionales.  
(Requisito Técnico letra a y c)

### 6. Acuerdos de Intercambio de Información

- Acuerdo Base  
(Requisito Técnico letra a)
- Procedimiento de Ajuste  
(Requisito Técnico letra a)
- Difusión a Directivos Fiscalía Nacional, Fiscales Regionales, Directores Ejecutivos Regionales y Jefes de Unidades de Gestión e Informática de Fiscalías Regionales.  
(Requisito Técnico letra a y c)

### 7. Seguridad en Correo Electrónico

- Políticas, normas y

Sistema de Información para la Comunidad Utilizando TIC

procedimientos de "Seguridad en Correo Electrónico"  
(Requisito Técnico letra a)

- Reporte de Uso de herramienta de Capacitación e-learning (Capacitación a distancia) de Unidades de Gestión e Informática de Fiscalías Regionales.  
(Requisito Técnico letra a y c)
- Difusión a fiscales y funcionarios  
(Requisito Técnico letra a y c)

8. Registro (Programa de Monitoreo y Control de Implementación) de los resultados de las implementaciones realizadas durante el 2011  
(Requisito Técnico letra b)

Sistema de Planificación y Control de Gestión

ETAPA 1	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>Formular y difundir el Plan Estratégico de la Institución que involucre los diferentes niveles de la organización, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de las Definiciones Estratégicas (Misión, objetivos estratégicos, servicios y/o productos estratégicos, clientes).</li> <li>- Percepción equipo directivo y funcionarios.</li> <li>- Percepción de las víctimas.</li> </ul>	<p>Identificar los ajustes<sup>41</sup>, priorizarlos según factibilidad de implementación y actualizar el Plan Estratégico Institucional.</p>	<p>Plan Estratégico Institucional actualizado en la parte correspondiente a los ajustes identificados y priorizados, según corresponda Aprobado por Fiscal Nacional y Director Ejecutivo Nacional.</p>

<sup>41</sup> Si no se identifican ajustes, se mantendrá vigente el Plan Estratégico existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamente la mantención, sin ajustes, del Plan Estratégico.

**Sistema de Planificación y Control de Gestión**

<b>ETAPA 2</b>	<b>Requisitos Técnicos</b>	<b>Medios de Verificación</b>
<p>Diseñar un sistema de control de Gestión, en base a las definiciones estratégicas establecidas en la etapa anterior que considere al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de centros de responsabilidad.</li> <li>- Definición de indicadores para medir el desempeño en la entrega de servicios estratégicos.</li> <li>- Identificación de información estadística relevante con miras a conformar un sistema de información de apoyo a la toma de decisiones.</li> <li>- Definición de indicadores para medir el desempeño de los servicios de gestión interna relevantes para la entrega de servicios estratégicos.</li> <li>- Identificar la información para la construcción de los indicadores de desempeño.</li> <li>- Identificar los mecanismos e instrumentos de recolección y sistematización de la información para la construcción de indicadores de desempeño.</li> </ul> <p>Elaborar un programa de trabajo anual orientado a la implementación del sistema de Control de Gestión, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principales Hitos, plazos y responsables.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizar, el diseño del Sistema de Control de Gestión, según corresponda<sup>42</sup>, incorporando los ajustes identificados y priorizados para la etapa.</li> <li>2. Elaborar un programa de trabajo anual (2011) orientado a la implementación del sistema de Control de Gestión, señalando al menos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principales Hitos, plazos y responsables.</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño del Sistema de Control de Gestión Actualizado en la parte correspondiente a los ajustes identificados y priorizados, según corresponda.</li> <li>2. Programa de trabajo anual para el año 2011.</li> </ol>

<sup>42</sup> Si no se identifican ajustes, entonces se mantendrá vigente el diseño de Sistema de Control de Gestión existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamenta la mantención, sin ajustes, del diseño del SCG.



## Sistema de Planificación y Control de Gestión

<b>ETAPA 3</b>		<b>Requisitos Técnicos</b>	<b>Medios de Verificación</b>
<p>Implementar el Sistema de Control de Gestión en base al programa anual elaborado en la etapa anterior.</p> <p>La Institución implementa los procedimientos de trabajo administrativos y tecnológicos que permitan extraer, calcular y presentar los indicadores de desempeño.</p> <p>La Institución mide los indicadores de desempeño comprometidos para el año y, analiza sus resultados.</p> <p>La Institución controla el funcionamiento del Sistema de Control de Gestión e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.</p>	<p>Para el año 2011 el Ministerio Público se compromete a implementar el Sistema de Control de Gestión en base al programa anual para el mismo año , en específico :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medir y presentar a los niveles directivos<sup>43</sup> regionales, por medio de un aplicativo informático, los indicadores más relevantes asociados al centro de responsabilidad Fiscalía Regional<sup>44</sup>, diseñados durante el año 2010 e identificados a ser medidos durante el año 2011, que cuentan con a lo menos dos mediciones al año.</li> <li>2. Analizar los resultados de los indicadores que permita identificar los ajustes<sup>45</sup>, priorizarlos según la factibilidad de implementación y actualizar el Sistema de Control de Gestión, según lo establecido en el Programa de trabajo anual para el año 2011. Estos ajustes se realizarán a partir de las observaciones y/o sugerencias establecidas por los centros de responsabilidad.</li> <li>3. Ejecutar actividades de difusión del Sistema de Control de Gestión en el centro de responsabilidad Fiscalías Regionales, cuya ejecución estará a cargo de los equipos directivos de dicho centro, en base al Plan de Difusión Integrado diseñado por la Unidad de Comunicaciones de la Fiscalía Nacional durante el primer semestre.</li> </ol>	<p>Aplicativo informático disponible en la intranet del MP, con acceso restringido.</p> <p>Registro de cambios de los elementos del SCG ajustados.</p> <p>Plan de Difusión Integrado diseñado por Unidad de Comunicaciones, con al aprobación del FN y DEN. Resultados de la Encuesta de evaluación de los usuarios sobre difusión realizada.</p>	

<sup>43</sup> Los niveles directivos regionales considerados, corresponden al Director Ejecutivo Regional y a los Jefes de las Unidades Regionales de Gestión e informática, Administración y Finanzas, Recursos Humanos y, Atención a Víctimas.

<sup>44</sup> Las Fiscalías Regionales definidas conforme a lo establecido en el Artículo 5° del Convenio de Desempeño 2011 e informadas a través del Oficio FN N° 173 de marzo de 2011, corresponden a: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Libertador B. O'Higgins, La Araucanía y Los Lagos. Los indicadores identificados a ser medidos durante el año 2011 vinculados al centro de responsabilidad Fiscalías Regionales corresponden a: Índice de satisfacción de usuarios, Porcentaje de usuarios citados; Porcentaje de relaciones terminadas por AP, FNI, PO más Monitorios en los equipos de Tramitación de Casos Menos Complejos (TCMC); Tiempo promedio de tramitación de las relaciones terminadas en equipos TCMC por salidas facultativas y Monitorios, excluyendo los casos con marca VIF; Porcentaje de casos vigentes a partir de enero del 2009 al período de evaluación respecto del total de casos ingresados en el mismo período; Porcentaje de registros sin problemas de omisión en relaciones, delitos, imputados, víctimas, testigos, en casos tramitados en el período de evaluación respecto al total de casos tramitados; Porcentaje de especies vigentes en SAF en el período de evaluación respecto del total de especies en estado vigente al 01 enero del 2011; Porcentaje del gasto ejecutado en relación al total presupuestado; Tiempo transcurrido entre el llamado a concurso del cargo vacante y la fecha de la resolución del contrato.

<sup>45</sup> Si no se identifican ajustes, entonces se mantendrá vigente el diseño de Sistema de Control de Gestión existente y se entenderá como medio de verificación una declaración de la autoridad que fundamente la mantención, sin ajustes, del diseño del SCG.

Sistema de Planificación y Control de Gestión

ETAPA 3	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
4.	Ejecutar un programa de capacitación a los niveles directivos regionales <sup>43</sup> , para el centro de responsabilidad Fiscalía Regional, acerca de los objetivos y alcances del sistema de control de gestión (SCG).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Capacitación del SCG diseñado por la consultora, con la aprobación del FN y DEN.</li> <li>- Resultados de la Encuesta de Evaluación de la Capacitación del SCG.</li> </ul>

## Sistema de Planificación y Control de Gestión

ETAPA 4	Requisitos Técnicos	Medios de Verificación
<p>La Institución tiene en funcionamiento el Sistema de Control de Gestión, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plena operación de todos los sistemas de recolección y sistematización de la información, para la medición de indicadores de desempeño.</li> <li>- Medir los indicadores definidos,</li> <li>- Implementa Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados respecto de los cuales define planes de mejoramiento siempre y cuando resulte pertinente</li> <li>- Reportes ejecutivos elaborados por cada centro de responsabilidad para autoridades del Ministerio Público (FN, DEN, FR, DER) con medición, análisis de resultados y propuestas de mejoramiento. Respecto a los reportes, éstos deben contar con información oportuna y confiable para apoyar la toma de decisiones.</li> </ul>	<p>La institución tiene en funcionamiento el Sistema de Control de Gestión y en específico, durante al año 2011 el Ministerio Público se compromete a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración, para las autoridades del MP, de reportes ejecutivos cuatrimestrales de análisis del desempeño del centro de responsabilidad FISCALÍAS Regionales<sup>46</sup> definidas para la gradualidad. Dichos reportes considerarán a lo menos: la identificación de tres de los indicadores medidos durante el año 2011 que presentan el más bajo y alto desempeño en relación al promedio regional, elementos causales y, propuesta de mejora.</li> <li>2. Proporcionar información para la toma de decisiones a la alta dirección<sup>47</sup>, sobre el desempeño del centro de responsabilidad FISCALÍAS Regionales<sup>46</sup>, en relación a los indicadores medidos durante el año 2011. Lo anterior mediante Reportes Ejecutivos elaborados por el nivel central.</li> <li>3. Identificar las prácticas de seguimiento de los indicadores realizadas por el Centro de Responsabilidad FISCALÍAS Regionales<sup>46</sup> y el análisis de dichas prácticas por el nivel central.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informes de Seguimiento cualitativo, elaborados por las FISCALÍAS Regionales.</li> <li>2. Informes de Seguimiento trimestral de los indicadores de las FR, elaborados por el Nivel Central.</li> <li>3. Informe de análisis de las prácticas regionales de seguimiento, elaborado por el nivel central.</li> </ol>

<sup>46</sup> Se considerará solo al centro de responsabilidad FISCALÍAS Regionales, en específico a las definidas conforme a lo establecido en el Artículo 5° del Convenio de Desempeño 2011 e informadas a través del Oficio FN N° 173 de marzo de 2011, corresponden a: Arica y Parinacota, Antofagasta, Coquimbo, Libertador B. O'Higgins, La Araucanía y Los Lagos.

<sup>47</sup> Se entenderá por Alta Dirección a Fiscal Nacional, Director Ejecutivo Nacional, Fiscal Regional y Director Ejecutivo Regional.