



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Análisis de los Procesos de Trabajo en una Fiscalía  
Local, de la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente”

Nombre profesor guía : Gerardo Torres Balchen.

Nombre alumno : Francisco Céspedes Narváez.

Tesis para optar al grado de **Licenciado en Ciencias Políticas y Administrativas.**

Tesis para optar al título de **Administrador Público.**

Santiago.

2008



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Análisis de los Procesos de Trabajo en una Fiscalía  
Local, de la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente”

Nombre profesor guía : Gerardo Torres Balchen.

Nombre alumno : Francisco Céspedes Narváez.

Tesis para optar al grado de **Licenciado en Ciencias Políticas y Administrativas.**

Tesis para optar al título de **Administrador Público.**

Santiago.

2008

## ÍNDICE

Dedicatoria y Agradecimientos	5
<b>CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DEL TEMA</b>	<b>6</b>
1.1. Introducción	6
1.2. Problema de Investigación	9
1.2.1. Definición y Antecedentes del Problema	9
1.2.2. Justificación del Problema	10
1.2.3. El Problema de Investigación	12
1.3. Objetivos de la Investigación	13
1.3.1. Objetivo General	13
1.3.2. Objetivos Específicos	13
1.4. Antecedentes Históricos	14
1.4.1. ¿Quiénes componen el Ministerio Público?	15
1.4.2. Las funciones de los Fiscales	16
1.4.3. Algunas Definiciones:	19
<b>CAPÍTULO II: MODELO DE OPERACIÓN, PARA LAS FISCALÍAS LOCALES DE LA ZONA OCCIDENTE</b>	<b>22</b>
2.1. Macroprocesos definidos por el Informe de la Fiscalía Regional	23
2.1.1. Macroproceso de Atención de Público	24
2.1.1.1. Recibir denuncias desde las policías con y sin especies	24
2.1.1.2. Atención de Público	31
2.1.2. Macroproceso de Gestión Procesal	36
2.1.2.1. Completar antecedentes del parte y analizar la información de la causa	36
2.1.2.2. Gestión de términos Unidad de Gestión Procesal (UGP)	40
2.1.2.3. Registro y control de medidas pecuniarias y restrictivas de libertad	46
2.1.2.4. Evaluación y Asignación de Causas	53
2.1.3. Macroproceso de Gestión Procesal y Equipos Especializados	61
2.1.3.1. Generación de Citaciones, de Intervinientes de un Caso	61
2.1.3.2. Creación de Carpetas	65
2.1.3.3. Administración de Carpetas	68
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.</b>	<b>70</b>
3.1. Metodología	70

<b>CAPÍTULO IV: DESARROLLO DEL ANÁLISIS</b>	<b>74</b>
4.2. Descripción de la Fiscalía Local en estudio de la Zona Occidente	74
4.3. Funcionamiento de la Fiscalía Local	80
4.4. Descripción de los Procesos	81
4.4.1. Ingreso de partes	81
4.4.2. Asignación de causas	91
4.4.3. Tramitación del Equipo de Unidad de Gestión Procesal (UGP)	96
4.4.4. Tramitación del Equipo de delitos Sexuales	101
4.4.5. Tramitación del Equipo de delitos Económicos	103
4.4.6. Tramitación del Equipo de delitos de Droga	107
4.4.7. Tramitación del Equipo del Fiscal Jefe	112
4.4.8. Atención de Público	115
4.4.9. Custodia de Especies	123
4.4.10. Carpetas Terminadas	124
4.4.11. Tareas de Apoyo Administrativo	125
4.5. Descripción de Puestos de Trabajos	128
4.5.1. Ingreso de Partes	129
4.5.2. Asignación de causas	130
4.5.3. Tramitación del Equipo de Unidad de Gestión Procesal (UGP)	131
4.5.4. Tramitación del Equipo de delitos Sexuales	132
4.5.5. Tramitación del Equipo de delitos Económicos	134
4.5.6. Tramitación del Equipo de delitos de Droga	136
4.5.7. Tramitación del Equipo del Fiscal Jefe	138
4.5.8. Atención de Público	140
4.5.9. Custodia de Especies	141
4.5.10. Carpetas Terminadas	143
4.5.11. Tareas de Apoyo Administrativo	144
4.6. Elementos problemáticos a juicio de los ejecutantes de las tareas	145
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>150</b>
5.1. Comparación de los Procesos estudiados	151
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>163</b>
Bibliografía	<b>170</b>

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

La presente la dedico a Dios, mis Padres, Hermano, Esposa, Hijo y amigos.

A Dios por permitirme vivir, cuidarme animarme en los momentos más complicados de mi corta vida y mostrarme el mejor camino para llegar a ser la persona que hasta hoy he logrado a ser.

A mis padres por regalarme la vida y apoyarme en todo momento.

A mi hermanito “el mediano”, quien de una manera impensable me impulso a alcanzar esta meta.

A mi amada Esposa, por su apoyo constante, paciencia y amor incondicional.

A mi “guagüita de dulce”, que en pocos meses más florecerá en este mundo para llenar nuestros corazones de amor y sueños.

Y por último a mis amigos, a todos ellos por estimularme y apoyarme en los momentos de desaliento.

En fin le agradezco a Dios, mis Padres, mi Amada Esposa, mi Hijo, mis Amigos, la Kena, el Lobito, mi Jefecita, Don Gaby, Anita “Becho”, la Carolita, el Jaimito “No es na normal” y Profesores.

A todos ellos ....

Gracias.....

## **CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DEL TEMA**

### **1.1. Introducción**

A mediados del año 2007, me enfrenté a la decisión de tener que realizar mi trabajo de investigación para lograr obtener el Título de Administrador Público, entonces surgen un sin número de interrogantes, como por ejemplo: ¿qué hacer?, ¿cómo hacerlo?, ¿con quién hacerlo?, ¿de qué hablar?, en fin, así podría escribir una tratado prácticamente de la “Problemática de escribir un tesis”, pero ese no es el tema, de pronto, me di cuenta que podía ser más fácil de lo que yo pensaba, recordé los sabios consejos de algunos profesores que nos decían “hagan un tema que les guste o que por lo menos les interese estudiar, por que de lo contrario les será muy difícil darse impulso - de buenas a primeras yo no entendí a que se referían con eso del impulso, pero ya me daría cuenta que querían decir con esto- mientras estén desarrollando el tema”.

Por lo que decidí buscar un problema en mi institución, que mejor?, una institución nueva que suponía yo, sin problemas. No fue fácil descubrir algún desperfecto, ya que aparentemente estaba todo muy bien, pero de pronto comencé a poner atención en algunas quejas de compañeros que se desempeñaban en las Fiscalías Locales, por lo que me propuse averiguar un poco más, haber si ahí, estaba mi problema a investigar. Después de un par de preguntas a varias personas que trabajan en la Fiscalía Local creí encontrar lo que yo andaba buscando “que estudiar para mi tesis”.

Entonces para introducirlos al tema les comenzaré contando que el Ministerio Público en un organismo autónomo e independiente de cualquier otro poder del Estado. Como tal, es el ente encargado -en exclusiva- de dirigir la investigación de los hechos constitutivos de delito, los que determinen la participación punible y los que acrediten la inocencia del imputado.

Además, debe adoptar medidas destinadas a proteger a las víctimas y a los testigos de los delitos.

Junto con ello el 15 de octubre de 1999 se dictó la Ley 19.640 Orgánica Constitucional del Ministerio Público que detalla las funciones de la entidad y los principios que orientan su actuación, su organización interna, atribuciones, las responsabilidades, inhabilitaciones, incapacidades, incompatibilidades y prohibiciones a que estarán sujetos sus Fiscales.

Es así como la Ley 19.640, establece la creación de Fiscalías Regionales y Locales a lo largo de nuestro país. Las Fiscalías Regionales funcionan con cierto grado de autonomía respecto de la Fiscalía Nacional, no podemos decir lo mismo de las Fiscalías Locales, quienes son totalmente dependientes de sus respectivas Fiscalías Regionales<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Actualmente en nuestro país existen 18 Fiscalías Regionales y 129 Fiscalía Locales.

La Fiscalía Nacional se preocupa de distribuir parcialmente el presupuesto a sus Fiscalías Regionales dando así cierta autonomía presupuestaria, donde éstas deberán preocuparse de mantener cubiertas las necesidades de las Fiscalías Locales, prestando apoyo logístico y profesional según sean sus requerimientos.

Durante el segundo semestre del año 2007, se realizaron varias visitas a la dependencia de la Fiscalía Local en estudio, con el objeto de realizar un análisis y diagnóstico respecto de los procesos de trabajo implementados y las cargas de trabajo que estos implicaban dentro del personal. Todo lo anterior, debido a que los funcionarios de la Fiscalía Local en estudio han manifestado una sensación de cansancio.

Para poder describir apropiadamente estos procesos, se efectuaron entrevistas personales y grupales, con el objeto de conocer las prácticas de trabajo y los problemas que se presentan, a juicio de los funcionarios, en la ejecución de sus tareas.

En términos generales, una vez finalizado el levantamiento de información, entrevistas, observaciones y comparaciones de nuestra tesis, hemos podido detectar al menos tres grandes tópicos de carácter organizacional los que tienen directa relación con el cansancio manifestado por los funcionarios de la Fiscalía Local estudiada.



## **1.2. Problema de Investigación**

### **1.2.1. Definición y Antecedentes del Problema**

Una vez finalizado el proceso de implementación y puesta en marcha de la Reforma Procesal Penal, se pudo observar que se implementaron en forma espontánea y poco uniforme un gran número de modelos de gestión y organización al interior de las Fiscalías. Esta manera heterogénea de organización ha hecho poco viable implementar sistemas de seguimiento, evaluación y control de la gestión a nivel regional.

En este marco, a partir del año 2002 las Fiscalías Regionales, han hecho un esfuerzo por sistematizar, estandarizar y documentar las mejoras prácticas de trabajo tanto jurídicas como administrativas, con el objeto de uniformar formas de trabajo y gestionar de manera más objetiva los recursos humanos y financieros de las Fiscalías Locales.

Este esfuerzo, según los usuarios directos del sistema y respaldado por lo aparecido en la prensa, ha permitido dar un servicio más eficiente a los beneficiarios, además de impactar en forma positiva en el clima laboral de los Fiscales y Funcionarios<sup>2</sup> del Ministerio Público.

---

<sup>2</sup> El Ministerio Público distingue a Fiscales de Funcionarios, por lo que ha establecidos Reglamentos para cada grupo de trabajo. Para los Fiscales: el Reglamento de Personal para los Fiscales del Ministerio Público, y para los Funcionarios: el Reglamento de Personal para los Funcionarios del Ministerio Público.

Con estos antecedentes y considerando la experiencia recabada a través de la gradualidad del Proceso de Reforma, la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente incorporará como variables relevantes en el diseño del modelo de operación, las mejores prácticas implementadas en las regiones con reforma.

### 1.2.2. Justificación del Problema

Es por este proceso de transformación espontáneo y poco homogéneo que, en la Fiscalía Local estudiada se ha manifestado un cansancio por parte del personal. En este punto, necesariamente debemos preguntarnos que está ocurriendo al interior de la Fiscalía Local en estudio, este agotamiento se debe a: ¿problemas en los procesos de implementación?, ¿a la espontaneidad de estos?, ¿falta de homogeneidad?, ¿a una carga de trabajo superior a la esperada? (el N° de causas por funcionarios en el año 2007 fue de 624,8 causas, ver formula N° 2), ¿falta de dotación<sup>3</sup>?

### Fórmula N° 1

#### Fórmula para el cálculo de carpetas anuales

$\frac{\sum}{\text{N}^\circ \text{ de F.- 3}} = \text{N}^\circ \text{ de Carpetas anuales por funcionario.}$
<small> <math>\sum</math> : Cantidad de carpetas ingresadas a la Fiscalía Local.  <math>\text{N}^\circ \text{ de F.- 3}</math> : Cantidad de funcionarios de la Fiscalía Local.         </small>

<sup>3</sup> Del total de la dotación en la Fiscalía estudiada, solo tramitan causas 10 funcionarios, los otros se dedican a la atención de público y tareas administrativas.

**Fórmula N° 2**

**Cantidad de carpetas asignadas anualmente a los  
funcionarios de la Fiscalía Local que estudiaremos**

$$\frac{6.248}{13 - 3} = 624,8$$

Como podemos apreciar, con la fórmula (ver fórmula N° 1) obtenemos la cantidad de carpetas asignadas anualmente a los Funcionarios de la Fiscalía Local.

Es así que a partir de estos escenarios, se ha decidido realizar un análisis y diagnóstico de procesos, con el fin de identificar los problemas, sugerir cambios, verificar si la cantidad de tareas y la cantidad de personal está acorde con las actividades y responsabilidades de la Fiscalía Local en estudio.

En la presente tesis se intenta detallar la observación de cada uno de los procesos de trabajo que se realizan actualmente en la Fiscalía Local que estudiaremos. Para describir apropiadamente esos procesos, se efectuaron entrevistas personales y grupales, con el objetivo de conocer las prácticas de trabajo y los problemas que se presentan, a juicio de los funcionarios, en la ejecución de sus tareas. Para posteriormente realizar una comparación con lo que establece la Fiscalía Regional y lo que realmente se realiza en la Fiscalía Local en estudio.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante destacar que este trabajo no propone cambios, sólo sugiere nuevas prácticas de trabajo y se limita por ahora, a explicar la situación actual de la Fiscalía Local en estudio y a determinar sus principales problemas y causas.

### **1.2.3. El Problema de Investigación**

Por lo antes expuesto son estos hechos, los que nos permiten plantearnos la siguiente interrogante de estudio **¿la Fiscalía Local estudiada, se ajusta a los procedimientos globales, entendido también como la asignación de tiempos para la cantidad de funcionarios de una Fiscalía Local, definida por la Fiscalía Regional, en el marco de la Reforma Procesal Penal?**.

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

En la presente investigación se consideraran los siguientes objetivos.

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Describir la situación actual de los procesos de trabajo de la Fiscalía Local en estudio, en términos de desempeño y cargas de trabajo.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Conocer el procedimiento establecido por la Fiscalía Regional, para sus Fiscalías Locales.
- Conocer la situación actual de la Fiscalía Local en estudio, en términos de los procesos de trabajo que realiza cada Equipo de Trabajo entendido como la cantidad de trabajo es compatible con la cantidad de funcionarios
- Conocer las tareas específicas que debe cumplir cada funcionario en términos individuales y de Equipo de Trabajo.
- Analizar la estructura organizacional con que opera la Fiscalía Local en estudio.
- Comparar el modelo de operación establecido por la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente con los resultados alcanzados por la Fiscalía Local en estudio.

#### **1.4. Antecedentes Históricos**

La ex-ministra de Justicia Soledad Alvear, encabezó la etapa de diseño y legislación que dió vida a la Nueva Justicia, tarea que contó con el respaldo transversal de todos los poderes del Estado y de la sociedad en su conjunto.

El Ministerio Público es un organismo autónomo e independiente de cualquier otro poder del Estado. Creado mediante reforma constitucional del 16 septiembre de 1997 por la Ley N° 19.519.

Como tal, es el ente encargado -en exclusiva- de dirigir la investigación de los hechos constitutivos de delito, los que determinen la participación punible<sup>4</sup> y los que acrediten la inocencia del imputado. Sobre la base de su investigación, debe ejercer la acción penal pública formulando acusación en contra de los responsables y sosteniendo dicha acusación en un juicio, ante los Tribunales de Justicia, además, debe adoptar medidas destinadas a proteger a los testigos y a las víctimas de los delitos.

---

<sup>4</sup> Relativo a ser sancionado, es todo aquel hecho merecedor de una pena.

#### **1.4.1. ¿Quiénes componen el Ministerio Público?**

El 15 de octubre de 1999 se dictó la ley 19.640 Orgánica Constitucional del Ministerio Público que detalla las funciones de la entidad y los principios que orientan su actuación, su organización interna, atribuciones, las responsabilidades, inhabilitaciones, incapacidades, incompatibilidades y prohibiciones a que estarán sujetos sus Fiscales. Un mes después, se designó a don Guillermo Piedrabuena Richard como el primer Fiscal Nacional.

El Ministerio Público está compuesto por un Fiscal Nacional, 18 Fiscales Regionales (uno por región y cuatro en la Región Metropolitana), 647 fiscales adjuntos, y poco más de 2900 funcionarios entre profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares. Las Fiscalías son Equipos humanos que reciben las denuncias de los delitos y dirigen las investigaciones penales.

Las Fiscalías del Ministerio Público trabajan en colaboración con Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile y los organismos auxiliares como el Servicio Médico Legal, el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Instituto de Salud Pública.

Existe también un Consejo General, que reúne al Fiscal Nacional con todos los Fiscales Regionales y que cumple funciones de órgano consultivo y asesor.

#### **1.4.2. Las funciones de los Fiscales**

En el nuevo sistema procesal penal, son los Fiscales los que dirigen a las Policías<sup>5</sup> en la investigación de los delitos, función que en el sistema antiguo desarrollaban los jueces (que mantienen la misión constitucional de dictar sentencia en las causas y ejercen el control de la etapa de investigación, a través de los Juzgados de Garantía).

El nuevo sistema procesal penal comenzó a funcionar el año 2000, en una primera etapa en la Región de Coquimbo y la Región de la Araucanía, la IV y IX región que se extendió por un año. Para tales efectos se designaron los Fiscales Regionales correspondientes a cada una de esas regiones y los primeros 49 Fiscales Adjuntos, quienes son el brazo visible del Ministerio Público. Posteriormente se inició una segunda etapa a contar del 16 de octubre del 2001 aquí la Reforma Procesal Penal se amplió a la II, III y VII regiones, luego vino el turno de las regiones I, XI y XII, en la cuarta etapa se integraron las regiones V, VI, VIII y X, La última etapa fue la Región Metropolitana, la cual comenzó a operar en junio de 2005.

Este nuevo sistema nuevo sólo se aplica para hechos ocurridos a partir de la fecha de puesta en marcha en cada región. Esto significa que los Fiscales y sus Equipos no participan de los casos antiguos.

---

<sup>5</sup> Desde aquí en adelante se entenderá por Policías a las Instituciones: Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.



Tenemos así que los hechos se sucedieron de la siguiente manera:

- **1997** Promulgación de la Ley N° 19.519 que crea a través de una reforma constitucional, al Ministerio Público.
- **1999** Designación del Primer Fiscal Nacional del Ministerio Público, quien tiene como primera tarea empezar a organizar y a estructurar esta nueva institución, que cobijará a los fiscales y un número importantes de profesionales, técnicos y personal administrativo.
- **2000** Aplicación de la Reforma Procesal Penal en las dos primeras regiones del país, Coquimbo y la Araucanía. Ello implica para el Ministerio Público, designación de dos Fiscales Regionales y los primeros Fiscales Adjunto de Chile.
- **2001** Junto con la incorporación de las regiones de Antofagasta, Atacama y del Maule, se lleva a cabo el primer Juicio Oral en la IV Región, constituyendo un hecho histórico y generando el interés de todos los actores de la Reforma Procesal Penal.
- **2002** Se integran al nuevo sistema penal las regiones extremas del país, Tarapacá, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y de Magallanes y Antártica Chilena. Hacia fines de este año ya se habían realizado más de 400 Juicios Orales.

- **2003** Con la incorporación de las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Bío Bío y de Los Lagos, el 60 % de la población se encuentra bajo el nuevo sistema judicial. En el 2003 se nombró a los cuatro Fiscales Regionales Metropolitanos<sup>6</sup>, quienes más tarde darían inicio al concurso público de los primeros Fiscales Adjuntos de la Región Metropolitana.
- **2004** Las Fiscalías se preparan para recibir este proceso en la región Metropolitana, por lo que los Fiscales Regionales mantienen reuniones constantes con altas autoridades de Gobierno.
- **2005** La Reforma Procesal Penal llega a la Región Metropolitana y de esta manera, se da por terminado el proceso de implementación de la Reforma Procesal Penal en Chile.

---

<sup>6</sup> Fiscal Regional Metropolitano, Occidente Sabas Chahuán Sarrás; Fiscal Regional Metropolitano Sur, Alejandro Peña Ceballos; Fiscal Regional Metropolitano Oriente, Xavier Armendáriz Salamero; Fiscal Regional Metropolitano Centro Norte, Sonia Rojas Valdebenito.

### 1.4.3. Algunas Definiciones:

Para comprender de mejor manera el tema que estudiaremos es necesario revisar algunas definiciones que tienen relación con los procesos de trabajos, estas apuntan a definir y unificar criterios que nos que permitirán una aceptación general y evitar distintas interpretaciones que pudieran dificultar la necesaria comprensión del tema tratado.

La visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización, es una forma de comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y espacio.

Algunas definiciones relacionadas con el tema de estudio:

- **Macroproceso:** “es una estructura de procesos con la característica de recursividad, es decir, los procesos se desagregan en otros procesos”<sup>7</sup>.
- **Proceso:** “conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos”<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Juan Bravo, Gestión de Procesos, marzo 2004, página 21.

<sup>8</sup> Juan Bravo, Gestión de Procesos, marzo 2004, página 21.

- **Actividad:** “es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. Tiene sentido al interior del proceso y está asociada a un cargo específico”<sup>9</sup>.
- **Tarea:** se refiere a la actividad individual que ejecuta el ocupante de un cargo más bien simple. Normalmente está concentrada en el nivel operativo de una empresa. “es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas”<sup>10</sup> (poner en funcionamiento un equipo, ingresar cada dato de un documento, realizar una llamada telefónica, etc.)”.
- **Cargo:** el concepto de cargo se refiere a una unidad dentro de la organización y como tal debe desarrollar un conjunto de funciones asociadas a la posición determinada que ocupa. La distinción entre los distintos cargos está dada por los deberes asociados a cada uno de ellos.
- **Función:** la entenderemos como el conjunto de tareas o atribuciones que el individuo ocupante de un cargo, ejecuta de manera sistemática y reiterada, siendo la condición reiterativa o repetida de las mismas la que le asigna la denominación de función.
- **Caso:** es la expresión usada para referirse a cada investigación que se inicia en virtud de una denuncia.

---

<sup>9</sup> Juan Bravo, Gestión de Procesos, marzo 2004, página 22.

<sup>10</sup> Juan Bravo, Gestión de Procesos, marzo 2004, página 22.

- **Denuncia:** es un acto a través del cual cualquier persona puede dar a conocer a Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, la Fiscalía, al juzgado de Garantía competente, o a cualquiera de las instituciones legalmente facultadas para ello, la existencia de un hecho que reviste caracteres de delito.
- **Imputado:** es aquella persona a la cual se le está atribuyendo la responsabilidad de haber cometido un hecho que reviste caracteres de delito, como autor, cómplice o encubridor.
- **Juzgado de Garantía:** es el encargado de asegurar los derechos del imputado y demás intervinientes en el proceso penal; dirigir las audiencias; dictar sentencias; hacer ejecutar condenas; este último puede estar constituido por uno o más Jueces, los cuales actúan como tribunales unipersonales.
- **Testigo:** es aquella persona que declara ante el tribunal sobre su percepción de los hechos materia del caso.
- **Víctima:** es la persona directamente ofendida por la comisión de un delito. En el caso que ésta no pueda ejercer sus derechos se considerarán víctimas el cónyuge y los hijos, los ascendientes, el conviviente, los hermanos y el adoptado o adoptante.

## **CAPÍTULO II: MODELO DE OPERACIÓN, PARA LAS FISCALÍAS LOCALES DE LA ZONA OCCIDENTE**

En este contexto, la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente, propone un modelo de operación para sus Fiscalías Locales<sup>11</sup>, el cual se resume en tres macroprocesos, los que deberán ser estandarizados e implementados en cada una de las Fiscalías Locales de ésta Zona.

Es necesario destacar que el Informe de la Fiscalía Regional recomienda para el óptimo desarrollo y funcionamiento de los macroprocesos que, estos, sean liderados por profesionales con dedicación exclusiva y con experiencia en la Reforma Procesal Penal (RPP).

A continuación se describen los principales macroprocesos, que se deberán realizar en las Fiscalías Locales de la Zona Occidente. Por otra parte el Informe de la Fiscalía Regional, no se niega a incorporar aquellas actividades y tareas habituales, que son producto de prácticas recurrentes desarrolladas por las individualidades de cada Fiscalía Local.

---

<sup>11</sup> Con el nombramiento de los Fiscales Regionales fue necesario crear un modelo de operación para las Fiscalías Locales de la zona Occidente. Para lo cual el Fiscal Regional asignado encargó a la Unidad de Gestión e Informática la elaboración de un informe con todos los modelos que hasta ese momento se habían implementado en el resto del país.

## **2.1. Macroprocesos definidos por el Informe de la Fiscalía Regional**

Los macroprocesos definidos por el Informe de la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente, para el correcto funcionamiento de sus Fiscalías Locales son:

- **Macroproceso de Atención de Público.**
- **Macroproceso de Gestión Procesal.**
- **Macroproceso de Gestión Procesal y Equipos Especializados.**

### **2.1.1. Macroproceso de Atención de Público**

El Informe de la Fiscalía Regional definió este macroproceso, bajo la concepción de dos procesos centrales:

- El primer proceso consiste en: **Recibir denuncias desde las policías con y sin especies**
- El segundo proceso comprende la **Atención de Público**.

#### **2.1.1.1. Recibir denuncias desde las policías con y sin especies**

Cabe destacar, que proyecciones respecto al ingreso de causas, nos advierten que alrededor de un 95% de los ingresos de las denuncias llegarán a las Fiscalías Locales a través de esta vía.

Por tal razón, es que los Administradores de Fiscalía deberán definir horarios de recepción de partes (particularmente los horarios establecidos deben ser consensuados con las Unidades Policiales de la zona territorial que corresponda) y Equipos de Trabajos.

El Informe de las Fiscalía Regional establece que, el proceso da inicio con la recepción de partes durante la mañana (esto no deberá sobrepasar de las 10:00 horas de cada día hábil), una vez ingresados los partes se ordenaran bajo criterios previamente definidos por el Fiscal Jefe, los partes deberán ser recepcionados por la Unidad de Custodia y Evidencias.



Dicha Unidad será la encargada de crear el Rol Único de Causa (RUC) para el parte, posteriormente se deberá armar un set compuesto por el parte, documentos adjuntos, extracto de filiación y casos asociados. Terminada y analizada esta actividad se enviara a la Unidad de Gestión Procesal (UGP) o al Fiscal Jefe para que en el transcurso del día la carpeta sea asignada a la Unidad correspondiente (todo lo anterior en ningún caso podrá exceder de las 15:00 horas del mismo día en que se ingreso el parte a la Fiscalía).

Considerando que las especies y el parte policial son elementos de la carpeta, ambos deben ser ingresados y controlados por la Unidad de Custodia y Evidencias, para que esto ocurra, se requiere que esta Unidad, durante la mañana sea apoyada por administrativos o técnicos que ingresen y completen las carpetas.

Los partes serán distribuidos en forma equitativa entre los digitadores, considerando para ellos el ingreso de partes electrónicos<sup>12</sup> o AUPOL<sup>13</sup>, los encargados de registrar los partes de las policías informarán diariamente al Administrador de los partes devueltos y de los errores más recurrentes de estos.

Cada Fiscalía Local es responsable de llevar un control detallado de los ingresos. Para cumplir este objetivo cada Fiscalía Local llevará un registro (sistema informático definido por la Fiscalía Regional), además se registrará el nombre y la firma del oficial que entregó los partes en la Fiscalía Local.

---

<sup>12</sup> Son todos aquellos partes policiales que llegan por el sistema de interconexión a la Fiscalía Local.

<sup>13</sup> Automatización Policial.

Las especies asociadas a los partes deberán ingresar debidamente selladas y con su cadena de custodia<sup>14</sup> indemne de lo contrario no podrán ser recepcionados por la Unidad de Custodia y Evidencias, de igual manera los partes que no tengan la información mínima<sup>15</sup> no serán ingresados y serán devueltos inmediatamente al oficial policial.

### Descripción de actividades asignadas a funciones específicas

#### Cuadro N° 1

#### Descripción de proceso de Recepción de partes

FUNCIÓN O ROL	ACTIVIDAD O TAREA
Recepción Partes Policiales	Verificar cantidad de partes recepcionados.
	Verificar N° de partes y RUC de las causas respecto del libro de control policial.
	Verificar que los partes consideren relatos del hecho, fechas, horas y lugar de la denuncia y del delito, firmas e identificación básica de sujetos (nombre completo, RUT, sexo, fecha de nacimiento, domicilio, teléfono).
	Solicitar al funcionario la identificación institucional.
	Completar hoja de control de recepción de los partes.
	Preparar hoja de control de asignación para la digitación.
	Distribuir los partes de digitación.
	Recibir los partes devueltos por digitadores y devolverlos a la Unidad Policial de origen mediante oficio dirigido al Jefe de la Unidad Policial.
	Ordenar las carpetas recibidas de los digitadores según tipo de delitos.
	Elaborar hoja resumen de las carpetas recibidas de los digitadores.
	Remite carpetas a la secretaria del Fiscal Jefe.
Fuente: Elaboración propia.	

<sup>14</sup> Es el documento mediante el cual se realiza el levantamiento de una especie o evidencia, de igual manera es el documento conductor de esta última.

<sup>15</sup> Como información mínima el Ministerio Público establece: Individualización de las especies y nombre del denunciante

## Cuadro N° 2

### Descripción de proceso de Digitadores y Secretaria del Fiscal Jefe

FUNCIÓN O ROL	ACTIVIDAD O TAREA
Digitadores	Firmar la Hoja de Asignación de Partes para su digitación.
	Revisar información básica mínima contenida en los partes policiales, a partir del manual práctico de Carabineros y datos mínimos requeridos por el SAF <sup>16</sup> .
	Registrar en el SAF los partes.
	Verificar si se presenta alguna de las siguientes situaciones: a) Si alguno de los sujetos figura en el SAF como interviniente en otros casos, imprimir reportes del SAF de Casos Asociados y Ficha de Detenido. b) Si alguno de los sujetos figura como Imputado obtener también el extracto de filiación correspondiente. c) Si algún sujeto figura citado deberá informarse inmediatamente vía correo electrónico a un funcionario de Centro de Llamados <sup>17</sup> con copia al Administrador. d) Confeccionar carpetas o adjuntar caratulas según corresponda. e) Ordenar carpetas según imputado conocido o desconocido. f) Devolver al funcionario de recepción aquellos partes con información incompleta o con errores importantes.
	Entregar carpetas al funcionario de recepción. En caso de devolución de un parte especificar motivos en campo Observaciones.
Secretaria del Fiscal Jefe	Firmar hoja de resumen de recepción de carpetas entregadas por el funcionario de Recepción de Partes Policiales.
Fuente: Elaboración propia.	

<sup>16</sup> Sistema de Ayuda a Fiscales.

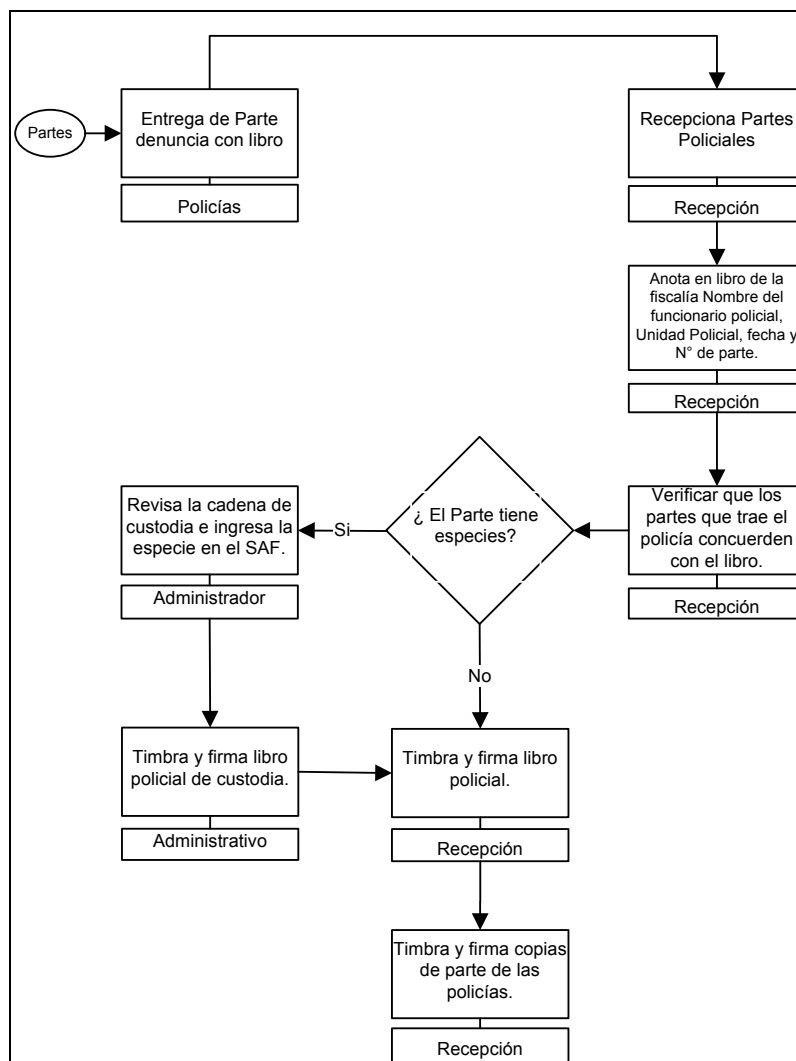
<sup>17</sup> El Centro de Llamados permitirá ordenar el flujo de consultas realizadas diariamente a las Fiscalías Locales de la Región Metropolitana Occidente.

**Cuadro N° 3**  
**Responsables del los Procesos**

<b>RESPONSABLES DE LOS PROCESOS</b>	<b>CARGO o PUESTO</b>
Responsable General	Administrador de Fiscalía Local.
Responsable Directo	Técnico Jurídico o Administrativo (Técnico Custodio en Fiscalías medianas y grandes, u otro en Fiscalías pequeñas)
Ingreso de Partes	Custodio
Obtención de información adicional	Secretaria
Armar un set (carpeta)	Secretaria
Tecnología	SAF
	Correo Electrónico
	Intranet <sup>18</sup>
	Internet
Fuente: Elaboración propia.	

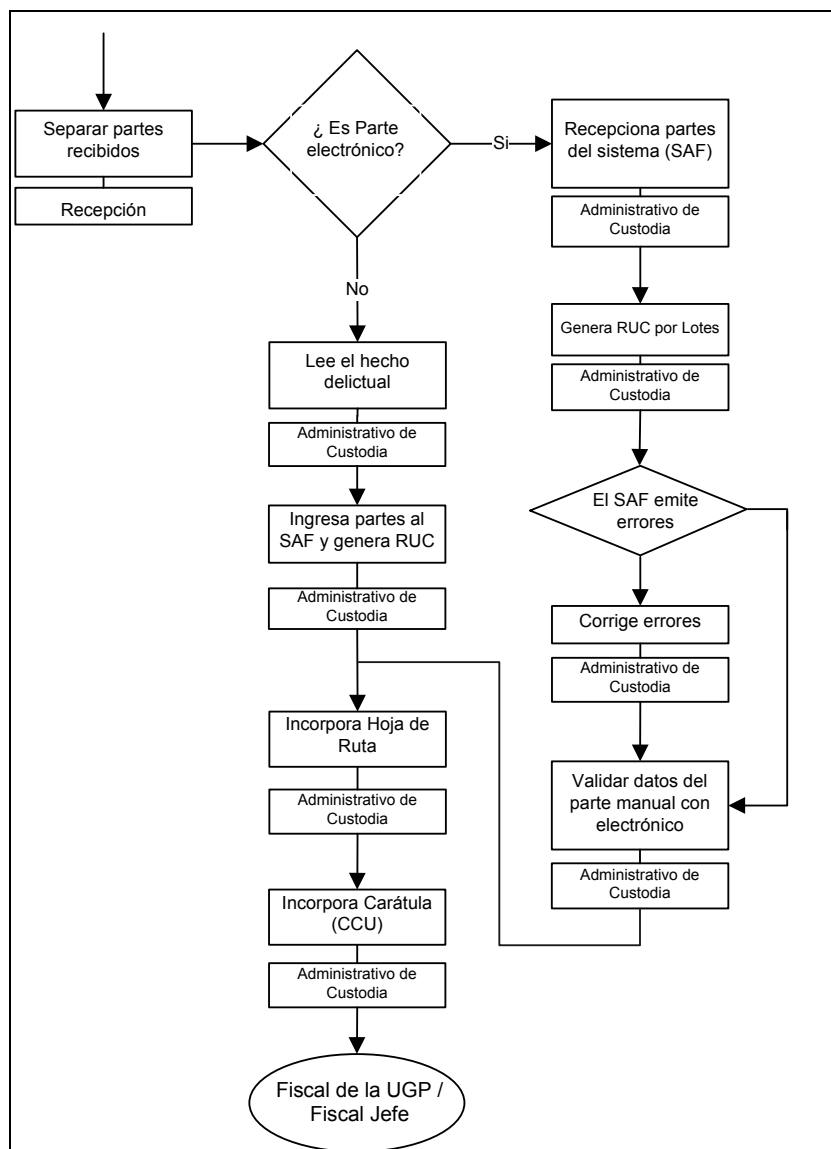
<sup>18</sup> Es un sistema de comunicación interno del Ministerio Público.

**Esquema N° 1**  
**Recibir denuncias desde las Policías con y sin Especies**  
**(Manejo de Evidencias) (1/2)**



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

**Esquema N° 2**  
**Recibir denuncias desde las Policías con y sin Especies**  
**(Manejo de Evidencias) (2/2)**



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

### **2.1.1.2. Atención de Público**

El segundo proceso inserto en el Macroproceso de Atención de Público, es precisamente **la Atención de Público**.

Este proceso incluye labores de atención a personas citadas, denuncias directas<sup>19</sup>, solicitudes de información, recepción y orientación del público en general que concurre físicamente a la Fiscalía Local. El objetivo básico que se quiere alcanzar en el mediano plazo, es que los usuarios que requieren un servicio por parte de la Fiscalía Local, soliciten ser atendidos solo a través del Centro de Llamados, es decir, queremos que nuestros usuarios se constituyan físicamente a las Fiscalías Locales con una hora y atendedor predefinido para así disminuir el flujo de la atención presencial del usuario en la Fiscalía Local.

En este marco, este proceso de trabajo, deberá entregar a lo menos los siguientes servicios:

- Orientar a las personas que concurren a la Fiscalía Local acerca de una línea telefónica, a través de la cual pueden obtener información sin acudir físicamente a la Fiscalía Local.
- Atender denuncias directas en forma ordenada y dar prioridad a las denuncias que tengan relación con delitos sexuales, droga y presuntas desgracias.

---

<sup>19</sup> Son todas aquellas denuncias realizadas en la Fiscalía Local.

- Agendar y programar entrevistas con atendedores predefinidos (Fiscales, Asistentes, Técnicos y Administrativos) por medio del Centro de Llamados y cuando corresponda, su registro en el sistema Administrador de Colas de Espera (ACE).
- La Atención de Público se iniciará con la solicitud de servicio por parte del público a través del Centro de Llamados y termina cuando el solicitante es entrevistado o se le entrega por parte del atendedor la información que solicitó. Toda acción realizada a través del Centro de Llamados, siempre deberá ser registrada en la carpeta del caso.
- Procurar la entrega de respuestas claras y precisas, permitiendo así que el usuario quede conforme y orientado sobre los pasos a seguir de acuerdo a la información consultada.

Es tarea de los funcionarios de Atención de Público preguntar a cada persona que llegue a la Fiscalía Local, el motivo de su visita y evaluar cualitativamente la gravedad de la consulta o denuncia. Todo esto con el objeto de derivar al público con un Profesional o Unidad cuando la situación lo amerite.



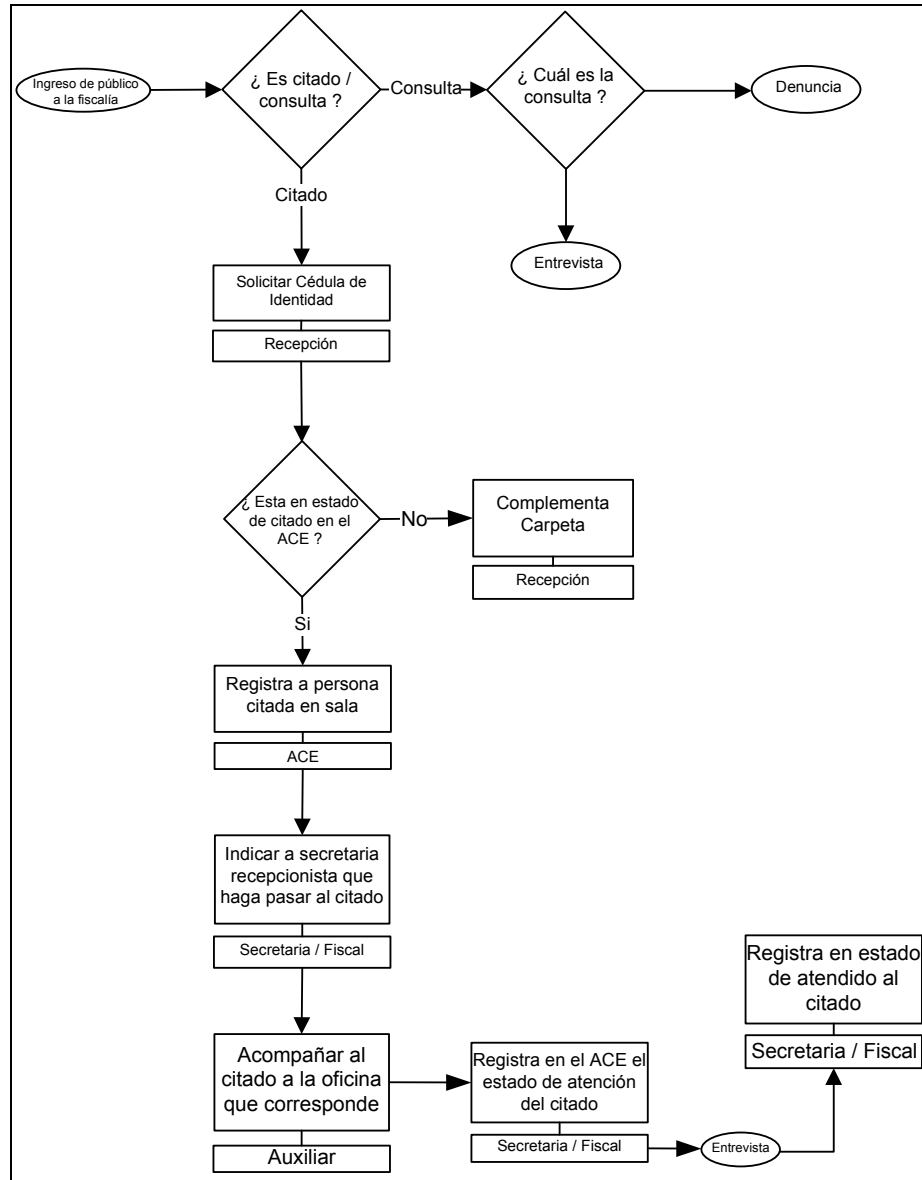
Si la persona que llega a la Fiscalía Local requiere poner una denuncia, deberá registrarse en el ACE y esperar su turno. Si la denuncia es grave y/o urgente la recepcionista la hará pasar inmediatamente a una sala de espera y avisará a la Unidad o Profesional que corresponda. Si el relato del denunciante tiene relación con delitos sexuales, la víctima deberá ser evaluada por un psicólogo de la Unidad de Víctimas y Testigos.

Si la persona que consulta solicita antecedentes sobre el estado de la causa, la encargada de recepción o el Centro de Llamados, antes de entregar dicha información deberá validar si es o no interviniente, para lo cual solicitará su identidad y relación con la causa. Si la persona que consulta es parte de la causa, se le entregara la información básica y si esta no es interviniente no se le entregará información de ningún tipo.

Es de responsabilidad del Administrador de Fiscalía, distribuir los espacios de atención de público, considerando variables de seguridad y privacidad sobre las personas que irán personalmente a la Fiscalía Local a poner denuncias.

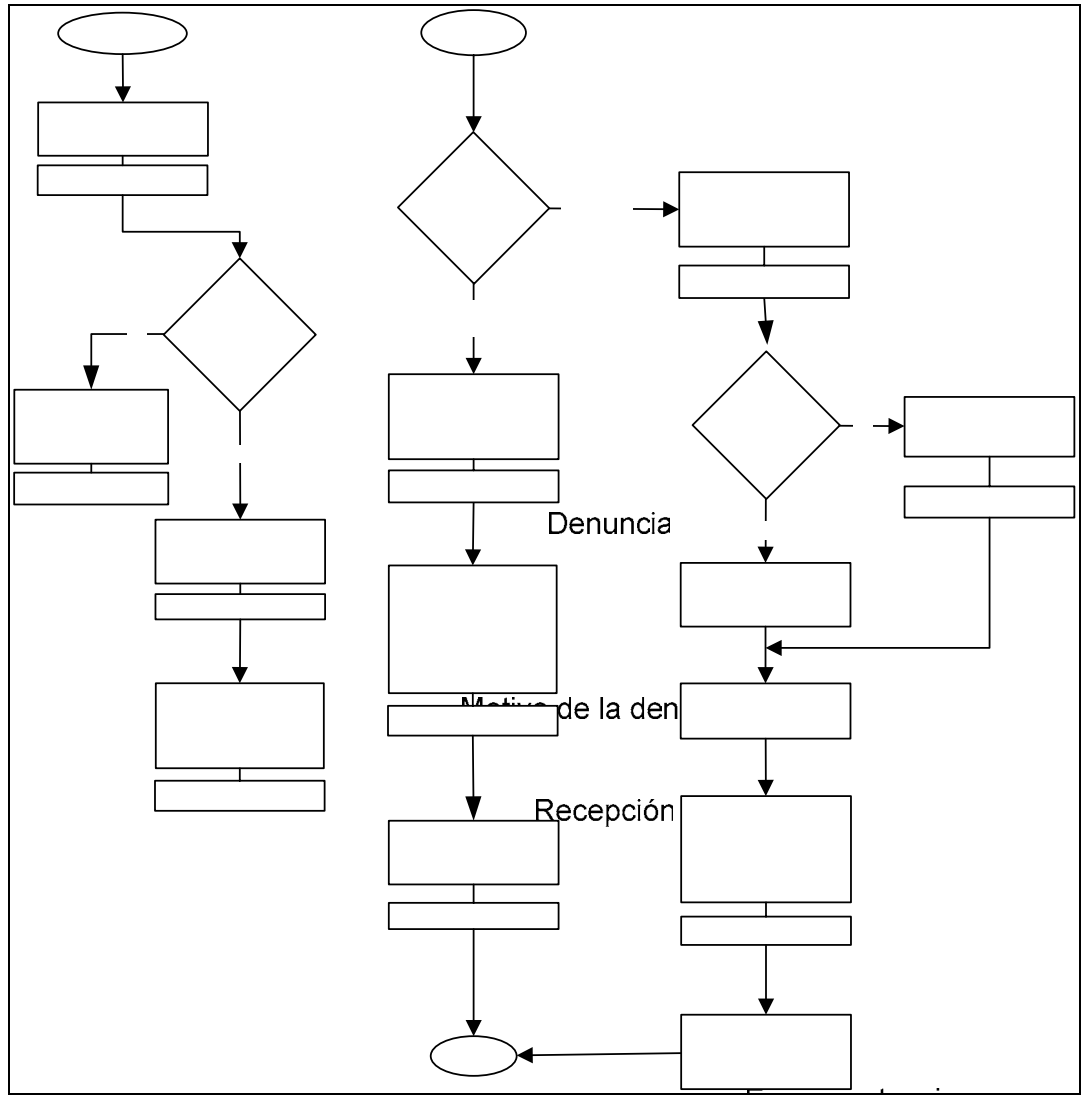
Por otro lado los abogados o intervinientes que deseen entrevistarse con el Fiscal para conocer el estado de la causa, deberán solicitar fecha de atención a través del Centro de Llamados, si se requiere información específica de un caso que se esta investigando, el funcionario de atención de público antes de entregar algún dato, deberá consultar al Asistente de Fiscal.

### Esquema N° 3 Atención de Público (1/2)



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

### Esquema N° 4 Atención de Público (2/2)



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

Deriva a organismo competente y entrega cartilla

Recepción

Ingresa el ACE datos del denunciante

Recepción

Agend  
entrev  
la Ur

### **2.1.2. Macroproceso de Gestión Procesal**

Al igual que en el macroproceso anterior, el Informe de la Fiscalía Regional considera que es necesario dividirlo, pero esta vez en cuatro procesos centrales:

- **Completar antecedentes del parte y analizar la información de la causa.**
- **Gestión de términos de la Unidad de Gestión Procesal.**
- **Registro y control de medidas pecuniarias<sup>20</sup> y restrictivas de libertad.**
- **Evaluación y asignación de causas.**

#### **2.1.2.1. Completar antecedentes del parte y analizar la información de la causa**

Este proceso consiste en mantener un Equipo de Trabajo estable que pueda analizar, recabar e incorporar antecedentes adicionales a las carpetas de casos, antes, durante y después que haya sido evaluada por el Fiscal Jefe. Por lo tanto, su labor deberá mermar la falta de información entregada por las policías en el parte policial, antecedentes tales como: imputados, testigos o relatos del hecho denunciado.

---

<sup>20</sup> Se refiere a la aplicación de una sanción económica.

Los datos adicionales que se obtengan en este proceso deberán informarse al Jefe de la UGP, el cual deberá informar al Fiscal Jefe y las Unidades Especializadas. Esto permitirá disminuir el porcentaje de causas que se archivan provisionalmente<sup>21</sup>.

El Informe de la Fiscalía Regional recomienda que la coordinación debe ser liderada por un Asistente de Fiscal (coordinador de la UGP) con experiencia en la Reforma Procesal Penal (RPP), ya que una de sus funciones fundamentales sería relacionar las causas ingresadas con los delitos de mayor connotación social que se han ingresado en el SAF. por tipo de delito, por denunciante, por imputado, Comisaría u otro parámetro.

Es necesario realizar un segundo análisis a los casos que se han ingresado o recibido electrónicamente de las Policías, utilizar y realizar correlaciones de casos en el SAF que permitan obtener nuevos antecedentes o pistas acerca de uno o varios hechos que se estén investigando, todo esto apoyado con datos anexos aportados por las Unidades Especializadas.

---

<sup>21</sup> Si los antecedentes obtenidos por el Fiscal no permiten desarrollar actividades conducentes al esclarecimiento de los hechos.

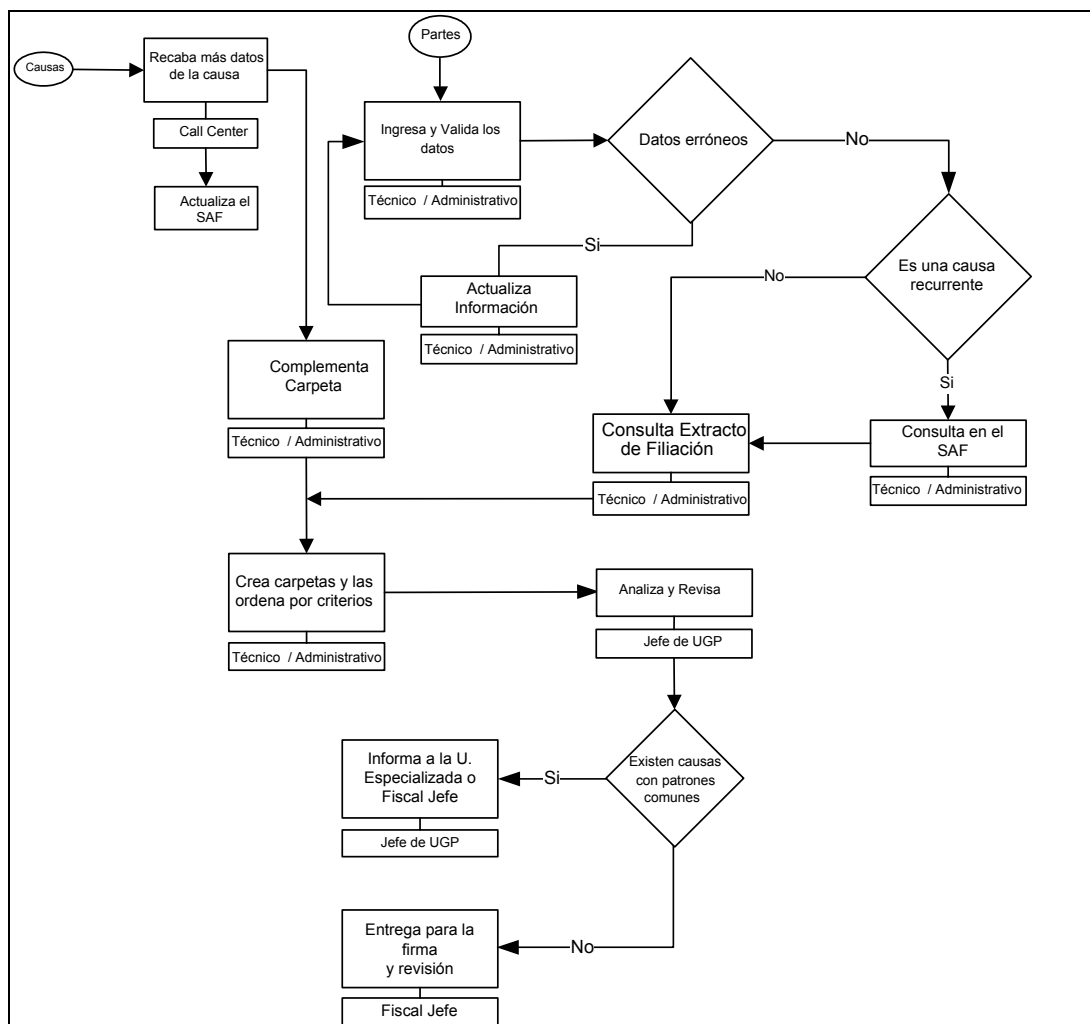
El Informe de la Fiscalía Regional recomienda la realización de reuniones periódicas en la Unidad de Gestión Procesal, con el objeto de unificar criterios en los siguientes temas:

- Analizar los delitos que han terminado tempranamente.
- Información entregada al Fiscal Jefe y a las Unidades Especializadas acerca de nuevos antecedentes que permitan dar más valor al caso investigado.
- Mantener un contacto permanente con las Policías y Servicio Medico Legal (SML), lo que permitirá una relación estratégica con estos organismos.

Sin duda alguna, es de suma importancia hacer que los participantes de este proceso comprendan la importancia de que la carpeta del caso incorpore el máximo de antecedentes, antes de ser enviada al Fiscal Jefe para su análisis y evaluación.

## Esquema N° 5

## Completar antecedentes del parte y analizar información



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

### **2.1.2.2. Gestión de términos Unidad de Gestión Procesal (UGP)**

Tiene por objetivo administrar y gestionar todas aquellas causas que, dadas sus características, se ha aplicado algún término facultativo<sup>22</sup>, es decir el Fiscal Jefe o el encargado de la UGP interrumpe tempranamente la causa.

Los términos facultativos que se pueden aplicar son los siguientes:

#### **1. Archivo provisionalmente una causa:**

Si los antecedentes obtenidos por el Fiscal no permiten desarrollar actividades conducentes al esclarecimiento de los hechos.

#### **2. Facultad para no iniciar investigación:**

Si los hechos relatados en la denuncia no son constitutivos de delitos o cuando los datos y antecedentes permiten establecer que se encuentra extinguida la responsabilidad penal del imputado.

---

<sup>22</sup> Son todos aquellos procedimientos por los cuales se puede suspender, interrumpir o hacer cesar el curso normal de una causa



### **3. Principio de Oportunidad:**

Si la causa no comprometiese gravemente el interés público<sup>23</sup>, el Ministerio Público podrá no iniciar la persecución penal o abandonar la ya iniciada, a menos que la pena mínima asignada al delito excediere la de presidio o reclusión menores en su grado mínimo o se tratase de un delito cometido por un funcionario público en el ejercicio de sus funciones.

### **4. Incompetencia:**

Si la causa se refiere a hechos que se encuentran fuera de la esfera de las atribuciones del fiscal.

### **5. Requerimientos Monitorios:**

Si los hechos denunciados constituyen una falta sancionada sólo con pena de multa.

### **6. Algunos Requerimientos Simplificados:**

Si los hechos denunciados constituyen una falta o simple delito sancionado con una pena que no exceda de 540 días de privación de libertad.

Sin perjuicio de lo anterior, y considerando que las causas que se archivan provisionalmente generan la mayor carga de trabajo, no serán consideradas en este proceso las causas que terminan por no inicio de la investigación y por principio de oportunidad.

---

<sup>23</sup> Que altere o modifique la percepción de seguridad de las personas.

El Informe de la Fiscalía Regional cree necesaria la formación de un Equipo Especializado (no Unidad) dedicado a gestionar y analizar las causas que se les haya aplicado algún término facultativo. Considerando que los casos a analizar tienen un gran impacto en la persecución de delitos menores<sup>24</sup>, este grupo debería ser liderado por un Fiscal con experiencia en la RPP, el cual tendría como función principal, coordinar el Equipo a su cargo y entregar al Fiscal Jefe informes semanales acerca de los casos tramitados.

Cabe destacar, que es muy recomendable que el Equipo encargado de analizar los delitos menores, sea parte o trabaje directamente en la UGP.

Este será responsable de:

- Gestionar y llevar un control oportuno de estos casos ya que representaran según un 70%<sup>25</sup> de los términos que se tramitaran en las Fiscalías Locales.
- Informar oportunamente al denunciante y/o víctima acerca del estado de la causa a través del Centro de Llamados.
- Aportar información histórica acerca de una causa a través de una búsqueda detallada en el SAF.

---

<sup>24</sup> Son todos aquellos delitos cuya pena no excede el presidio menor en su grado mínimo (540 días).

<sup>25</sup> Estudios realizados por el Ministerio Público Fiscalía Nacional

Una vez designadas las causas con el rótulo de Archivo Provisional (AP) durante la calificación preliminar por parte del Fiscal Evaluador (Jefe o Supervisor de UGP), el Fiscal Asignado procederá a revisar todos los antecedentes de la causa y a decretar diligencias con el objeto de obtener mayor información. Si estima que no existen suficientes antecedentes en el caso, o que con la información solicitada se determine que los hechos no podrán ser esclarecidos desde el punto de vista de la persecución criminal, el Fiscal autorizará a un equipo especialmente destinado para ello, a archivar provisionalmente la causa.

Posteriormente antes de comunicarse con el denunciante, se anexará una copia o respaldo de la comunicación en la carpeta de la causa. Si la causa que se investiga merece pena aflictiva, se deberá enviar la carpeta a la Fiscalía Regional, para su consulta y aprobación, en el caso de aquellas causas que no merecen pena aflictiva, se les deberá dar término inmediato, registrando este hecho en el SAF.

La carpeta no deberá darse por terminada en el SAF mientras el Archivo Provisional no sea aprobado por el Fiscal Regional. Por otra parte, el Equipo encargado de este proceso debería llevar un control y seguimiento de una parte de los casos considerados de mayor connotación social como son los robos y hurtos. Una vez recibido el registro que aprueba el Archivo Provisional por el Fiscal Regional, se lo derivará al Equipo Especializado quien se encargará de dejar constancia del término de la causa en el SAF.

## Cuadro N° 4

## Descripción de actividades asignadas a funciones específicas

FUNCIÓN O ROL	ACTIVIDAD O TAREA
Fiscal Evaluador ( Fiscal Jefe o Supervisor)	<p>Previo a distribuir las carpetas en el proceso de asignación, aquellas que se asignen a UGP serán marcadas con algunas de las siguientes opciones:</p> <p>a) <b>AP</b> para Archivo Provisional.  b) <b>NII</b> para facultad de No Inicio de la Investigación.  c) <b>PO</b> para Principio de Oportunidad.  d) <b>IC</b> para Incompetencia.  e) <b>RM</b> para Requerimiento de Procedimiento Monitorio.  f) <b>RS</b> para Requerimiento de Procedimiento de Simplificado.</p> <p>Además podrá recomendar primeras diligencias a realizar (citaciones, comunicaciones, ordenes de investigar, entre otras).</p>
Supervisor UGP	<p>* Recepciona carpetas asignadas y las distribuye, según corresponda, a los distintos funcionarios que tramitarán, de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <p>a) Las carpetas para AP pueden ser directamente asignadas a funcionarios técnicos o administrativos.  b) Las carpetas para requerimientos simplificados serán asignadas equitativamente a los Fiscales.  c) El resto se asignará equitativamente a los asistentes de fiscales.</p> <p>* Según corresponda, determinarán diligencias previas. Tratándose de citaciones o comunicaciones derivarán la solicitud directamente a los funcionarios del Centro de Llamados, vía correo electrónico, con copia al Administrador de la Fiscalía Local y al Supervisor de la UGP.</p> <p>* Tratándose de Órdenes de Investigar u otras solicitudes a terceros, prepararán los escritos correspondientes.</p> <p>* Prepararán los escritos correspondientes a los NII, PO y RM, y los registrarán de acuerdo a los formatos establecidos en el Modulo de Gestión del SAF (Plantillas Interconexión del Poder Judicial (PJ)).</p> <p>* Según corresponda, actualizarán información de base al Centro de Llamados.</p> <p>* Supervisar las tareas asignadas al equipo Técnico Administrativo (V°B°) antes de que se envíe la información al modulo de interconexión.</p> <p>* Remite carpetas a la secretaria del Fiscal Jefe.</p>
Fuente: Elaboración propia.	

### Cuadro N° 5

#### Descripción de actividades asignadas a funciones específicas

FUNCIÓN O ROL	ACTIVIDAD O TAREA
Equipo Técnico Administrativo	* A partir de la delegación de los abogados asistentes y o del supervisor tramitarán los archivos, ordenes a terceros y comunicación con usuarios.
Supervisor UGP y/o Fiscales UGP	* A partir de las decisiones de término NII, PO, y de los RM y RS, les corresponderá autorizar el envío de los escritos correspondientes generados en el SAF, utilizando para ello el modulo de interconexión, ventana de administración de solicitudes.
Administrador de Fiscalía Local y/o Delegado	* Les corresponderá confirmar diariamente el envío de los escritos autorizados.
Técnico y/o Administrativo	<p>* Recepcionar en el SAF, modulo de interconexión, ventana de administración de resoluciones, las resoluciones electrónicas provenientes de los juzgados de garantía (generadas en el SIAGJ), y que corresponden a las solicitudes anteriormente señaladas (NII, PO, RM, RS).</p> <p>* Imprimir los escritos correspondientes.</p> <p>* Obtener carpetas en el centralizado.</p> <p>* Incorporar las resoluciones a las carpetas.</p> <p>* En el caso de recibir rechazos a alguna solicitud, el funcionario deberá consultar sobre el asistente a cargo y remitirá este antecedente al supervisor UGP.</p>
Fuente: Elaboración propia.	

### Cuadro N° 6

#### Responsables del los Procesos

RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	CARGO o PUESTO
Responsable General	Fiscal Supervisor
Responsable Directo	Asistente de Fiscal
Tecnología	SAF
	Correo Electrónico
	Intranet
	Internet
Fuente: Elaboración propia.	

### **2.1.2.3. Registro y control de medidas pecuniarias y restrictivas de libertad**

Este proceso comprende la fiscalización del cumplimiento de distintas medidas decretadas o aprobadas por el Tribunal de Garantía y que pueden ser de diversa naturaleza jurídica. Se incluyen actividades comunes para verificar el cumplimiento de:

1. Medidas restrictivas de libertad, ya sea como medidas cautelares o como condición de suspensión condicional del procedimiento.
2. El pago de sumas de dinero, ya sea por concepto de multas, condición de suspensión condicional del procedimiento o acuerdos reparatorios.

Para efectos de la sistematización de estos procesos entenderemos por medidas restrictivas de libertad, aquellas que para su cumplimiento requieran de firmar con periodicidad en la Fiscalía Local.

Entre ellas, encontramos:

1. La obligación de presentarse ante la autoridad que el Juez designe<sup>26</sup>, si la autoridad asignada es el Fiscal.
2. Residir o no residir en un lugar determinado<sup>27</sup>.
3. Acudir periódicamente ante el Ministerio Público y en su caso, acreditar el cumplimiento de las demás condiciones impuestas<sup>28</sup>.

---

<sup>26</sup> Art. 155 letra c, del Código Procesal Penal

<sup>27</sup> Art. 238 letra a, del Código Procesal Penal

### **En medidas que se requiere la firma del Imputado**

El Fiscal tomará conocimiento acerca del cumplimiento de las causas con medidas restrictivas de libertad, distinguiendo si se trata de una condición de suspensión condicional o una medida cautelar, a través del SAF u otro sistema. En caso que dicho imputado no haya firmado cuando le fue decretado, el Fiscal adoptará las medidas que estime pertinente.

Si una víctima concurre a la Fiscalía a indicar el quebrantamiento de una de estas medidas, se verificará en el SAF su situación y se le reportará al Fiscal Asignado, quien deberá pronunciarse sobre ello. Una vez obtenida la respuesta se avisará telefónicamente o en persona a la víctima, el estado de la situación y si fuese necesario, se agendará una entrevista con el Asistente de Fiscal.

Se mantendrá un control con los siguientes datos:

- Fecha que debe cumplir con la medida cautelar.
- Rol Único de Causa (RUC).
- Nombres y Apellidos del Imputado.
- RUT del Imputado.
- Nombre del Fiscal Asignado.
- Tipo de medida.
- Fecha de inicio de la medida.

---

<sup>28</sup> Art. 238 letra f, del Código Procesal Penal

- Fecha de término de la medida (sólo si esta existe).
- Periodicidad de cumplimiento de la medida (indicar cada cuanto tiempo debe concurrir a cumplir con la medida. Ejemplo: diaria, semanal, mensual, etc.).
- Cumplimiento de medida en el software denominado “Huella Digital”.

Al referirnos a las medidas pecuniarias, las entenderemos como:

1. Las multas como sanción que se depositan en la cuenta del Tribunal que aplica la pena y en que además debe acreditarse el pago de ella ante la Fiscalía.
2. Pagar una determinada suma, a título de indemnización de perjuicios, a favor de la víctima<sup>29</sup> (condición de suspensión condicional del procedimiento).
3. Dineros que se pagan según lo que hubieren pactado la víctima y el imputado en un acuerdo reparatorio aprobado por el Tribunal<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> Art. 238 letra e y 246 del Código Procesal Penal.

<sup>30</sup> Art. 246 del Código Procesal Penal.



**En medidas que implican el pago de una suma de dinero**

El Administrador de la Fiscalía realizará reuniones de coordinación con el Administrador del Tribunal de Garantía, a objeto que cada vez que un imputado deposite dinero en la Cta. Cte. del Tribunal envíe junto con la resolución, copia del comprobante de ingreso a fin de registrar el monto depositado y de esta forma mantener un control detallado.

En caso de que junto al pago de la suma de dinero se imponga la obligación de firmar en la Fiscalía, en una de las oportunidades que se realice la firma, el imputado deberá acreditar el pago de esta suma, ante el funcionario encargado.

Si una víctima concurre a la Fiscalía a indicar el no pago en la fecha establecida, el funcionario encargado del control de la medida, deberá verificar en el SAF la situación y en caso de ser efectivo informará inmediatamente al Fiscal Asignado. Una vez obtenida una respuesta se le avisará telefónicamente a la víctima el estado de su causa y si es necesario se le citara a entrevista con el Fiscal, previo registro en el ACE.

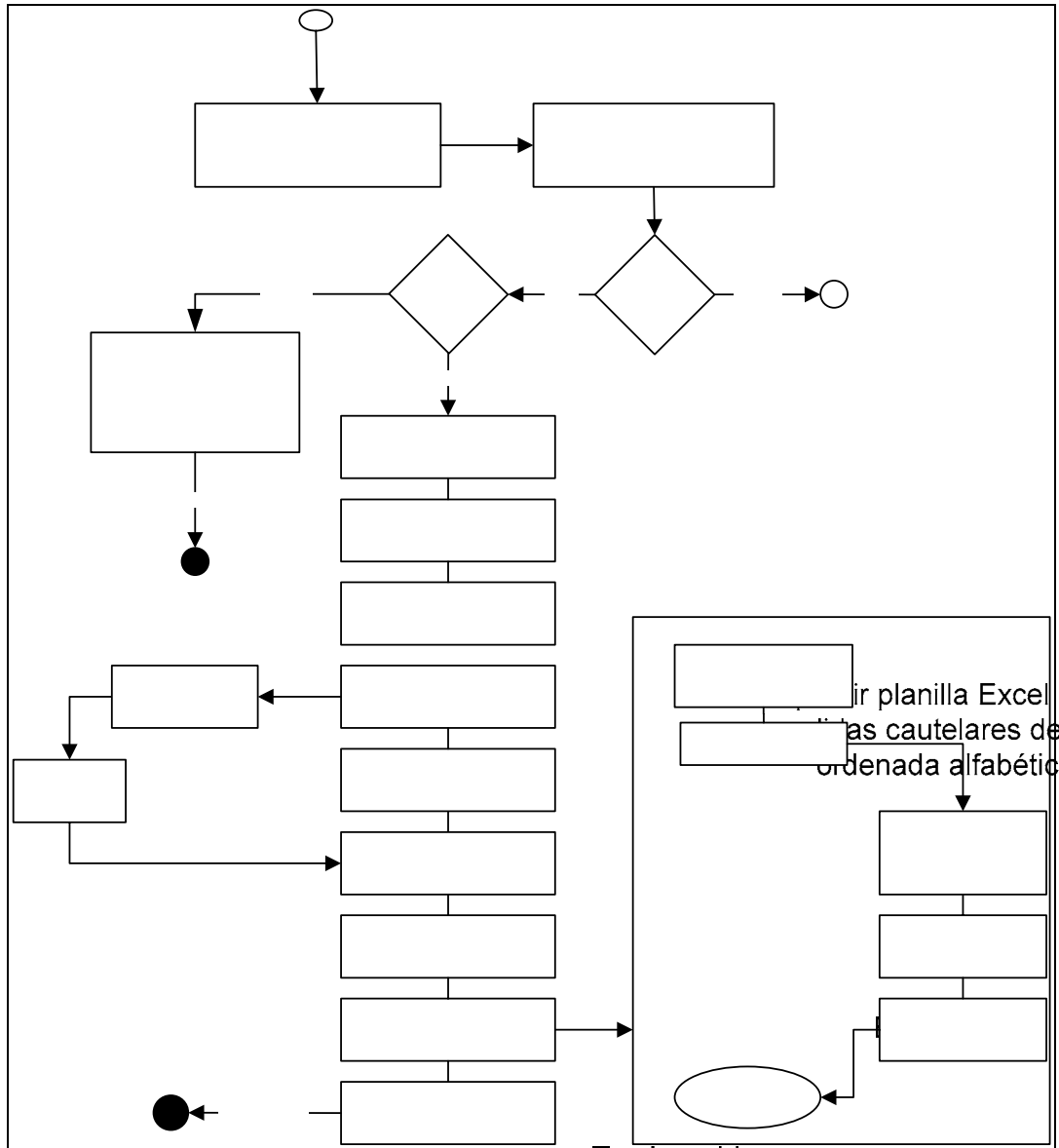
Para decretar alguna de estas medidas restrictivas de libertad o medidas pecuniarias, es necesario que exista una audiencia, ordenada por el Tribunal de Garantía, a petición del Fiscal, en la que se discutirá la procedencia de la medida solicitada o se verá si el acuerdo reparatorio se sujeta al marco legal.

Las actividades de este proceso consisten en llevar un registro de estas medidas y controlar el cumplimiento de ellas por un periodo determinado.

Será tarea del Administrador o quien este designe, controlar las firmas, corroborar los pagos y el estado semanal de estas medidas, debiendo además considerar las medidas de seguridad necesarias para estos efectos.

### Esquema N° 6

#### Control de medidas pecuniarias y restrictivas de libertad (1/2)



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

Enviar al banco con  
comprobante de deposito  
con número de cuenta del  
Ministerio Público

Sale del sistema

(1)

ir planilla Excel nóminas d  
as cautelares de la semana  
ordenada alfabéticamente

Otro

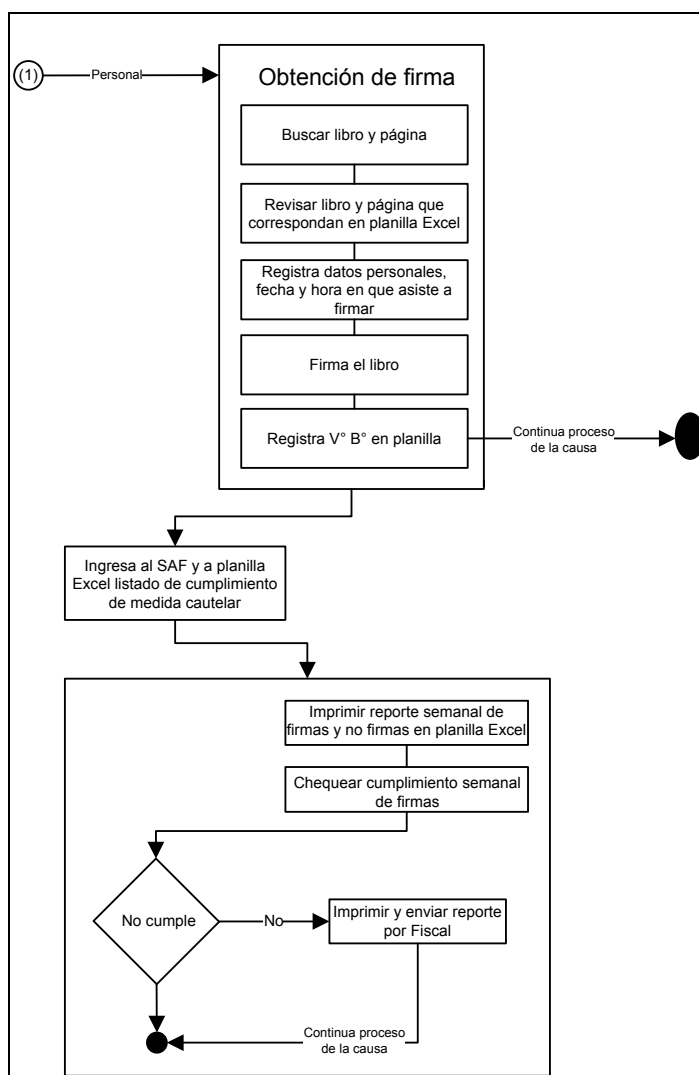
Registra me  
fechas e

Fotocop  
comprob

Ingresar al s  
listado de

## Esquema N° 7

### Control de medidas pecuniarias y restrictivas de libertad (2/2)



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

#### 2.1.2.4. Evaluación y Asignación de Causas

Este proceso de trabajo tiene como objetivo, distribuir equitativamente, los casos al interior de las Fiscalías Locales, en función de la complejidad de las causas y de los recursos fiscales disponibles.

El Informe de la Fiscalía Regional recomienda que el Fiscal Jefe o encargado de la Unidad de Gestión Procesal sea quien asigne las causas a la UGP o a las Unidades Especializadas según corresponda. Si el caso evaluado, tiene una probabilidad de terminar a través de un termino facultativo<sup>31</sup> del Ministerio Público, el caso será asignado a la Unidad de Gestión Procesal, si por el contrario, la causa evaluada tiene una probabilidad de término distinta a la anterior, será enviada a las Unidades Especializadas, según el tipo de delito.

Para tramitar en forma ordenada y expedita las causas, el Informe de la Fiscalía Regional sugiere implementar en cada Fiscalía Local, los siguientes Equipos de Trabajo:

Para la Unidad de Gestión Procesal es necesaria la creación de dos Equipos Especializados, estos son:

- **Equipo de Faltas y Delitos Menores:** este equipo tramitará todas las causas relacionadas con hurtos falta, lesiones leves, amenazas simples, apropiaciones indebidas, etc., recepción de antecedentes de casos.

---

<sup>31</sup> Revisar N° de página 42 y 43 de la presente tesis (Con esto nos referimos a: Archivo provisional, Principio de oportunidad, Facultad de no iniciar investigación e incompetencia).

- **Equipo Salidas Tempranas:** la tarea fundamental de este equipo consistirá en informar al denunciante del estado de su causa a través de carta certificada, llamado telefónico o correo electrónico. Si la causa no se complementa con más antecedentes se procederá a cerrar la causa por el motivo que corresponda.

Por otra parte el Informe de la Fiscalía Regional recomienda para las Unidades Especializadas que:

- Se encarguen de tramitar los delitos clasificados como complejos por el Fiscal Jefe o el Encargado de la Unidad de Gestión Procesal. En este punto el Informe sugiere las siguientes Unidades: delitos Económicos y Funcionarios; de la Ley de Droga y Alkoholes; Sexuales; Contra la Propiedad, otros.

El encargado de clasificar las carpetas deberá registrar en la carátula respectiva la Unidad de destinación y el Fiscal que se hará cargo de la causa.

Realizada la asignación la secretaria del Fiscal registrará en el SAF y en la hoja de ruta (ver cuadro N° 7) las asignaciones, para luego enviarlas a las secretarías respectivas.

### Cuadro N° 7

#### Hoja de Ruta

FECHA DEL MOVIMIENTO	ACCIÓN	RESPONSABLE
01/07/2007	Audiencia	Fiscal de Droga
02/07/2007	Toma de declaración a Testigos	Fiscal de Sexuales
<b>Día/mes/año</b>	<b>“Acciones del proceso”</b>	<b>“Encargado de los procesos investigativos”</b>

Cabe mencionar que los datos son solo referenciales y que no son reales.

## Descripción de actividades asignadas a funciones específicas

### Cuadro N° 8

#### Descripción de proceso de Asignación (1/2)

FUNCIÓN O ROL	ACTIVIDAD O TAREA
Secretarías de Equipos de Fiscales	<p>* Tratándose de casos que ingresen a los Fiscales de turno de Audiencias de Control de Detención, los Equipos de Apoyo respectivos, a través de alguno de sus Gestores, serán responsables de la digitación de los antecedentes y de la creación de las carpetas. Estas dos últimas tareas obedecerán a los mismos estándares descritos en el proceso de recepción.</p> <p>* Una vez que las carpetas regresen de las Audiencias de Control de Detención (dentro del día en el primer turno, a primera hora del día siguiente en el segundo turno), deberán ser remitidas a la secretaria del Fiscal Jefe para efectos de la asignación.</p>
Secretarías Fiscal Jefe	<p>* Verificar que hoja resumen de recepción de carpetas coincida con las carpetas entregadas (revisar N° de carpetas y RUCs en etiquetas).</p> <p>* Entregar carpetas a Fiscal Jefe asignador.</p>
Fiscal Jefe	<p>* Revisar carpetas.</p> <p>* Evaluar asignación a partir del término, tipo de delito, imputado, la complejidad del caso y la carga de trabajo de los Fiscales.</p> <p>* Determinar destino interno de las carpetas.</p> <p>* Por cada carpeta, y preferentemente en aquellas cuyo destino se UGP, marcará en la portada la recomendación de Archivo Provisional, Principio Oportunidad, Orden de No Investigar, Requerimiento Monitorio o Incompetencia. Además, según corresponda marcará a modo de recomendación algunas diligencias específicas a realizar en lo inmediato.</p> <p>* Asignar carpetas entre fiscales utilizando el módulo de asignación del SAF.</p> <p>* Entregar carpetas a secretaria para su distribución interna.</p>
Fuente: Elaboración propia.	



### Cuadro N° 9

#### Descripción de proceso de Asignación (2/2)

FUNCIÓN O ROL	ACTIVIDAD O TAREA
Secretaria Asignador	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ordena carpetas según asignación informada por el Fiscal Jefe y distribuye a los distintos Equipos de Trabajo.</li> <li>* Por cada grupo de carpetas asignadas a un Fiscal Adjunto, la secretaria debe adjuntar reporte de asignación que resuman los casos asignados.</li> </ul>
Secretaria Equipo (Fiscales o UGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Recibe carpetas de Fiscales, y según corresponda, almacena en archivo centralizado, casillero de asignaciones.</li> <li>* Al final del día, se debe cerciorar que todos los Fiscales acusen recibo de las carpetas asignadas. Se recomienda utilizar reporte de asignación acompañado en los grupos de carpetas.</li> </ul>
Fuente: Elaboración propia.	

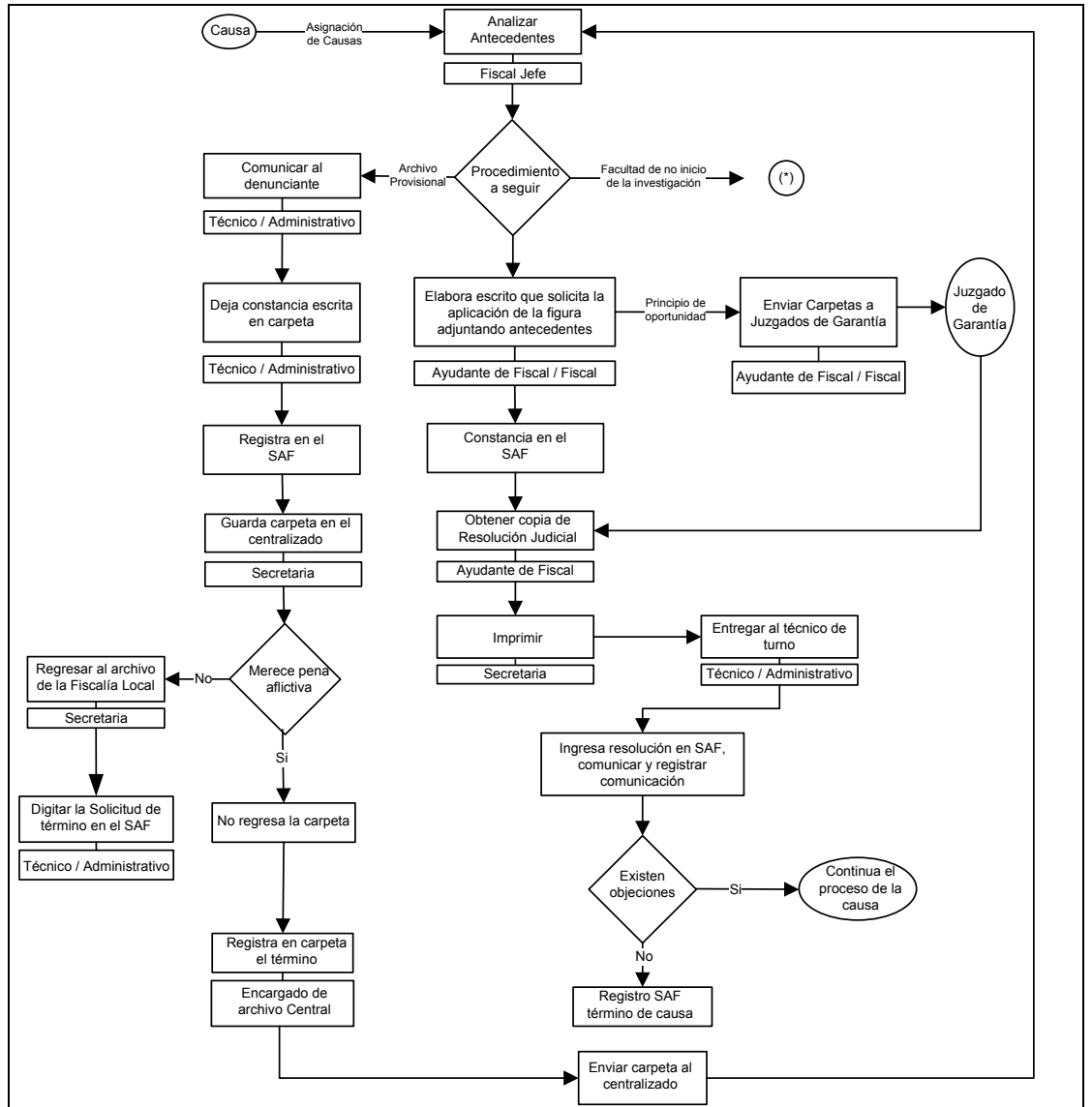
## Cuadro N° 10

## Descripción de proceso de Reasignación

FUNCIÓN O ROL	ACTIVIDAD O TAREA
Fiscal Adjunto o Fiscal Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Solicita por el medio más idóneo (verbalmente o por e-mail) al Fiscal Jefe la reasignación de casos indicando RUCs y motivos.</li> <li>* En caso de que la solicitud se base en criterios asociados al tipo delictual, ésta deberá indicar también al destinatario recomendado.</li> </ul>
Secretaria Fiscal Jefe	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar que hoja resumen de recepción de carpetas coincida con las carpetas entregadas (revisar N° de carpetas y RUCs en etiquetas).</li> <li>* Entregar carpetas a Fiscal Jefe asignador.</li> <li>* Si el Fiscal Jefe o Asignador acoge la solicitud de reasignación o reasigna de oficio, debe proceder según las instrucciones que reciba de él.</li> </ul>
Fiscal Jefe	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Recibe la solicitud, analiza los antecedentes y según lo requiera solicita carpetas de casos.</li> <li>* Si acoge, solicita las carpetas a reasignar, procede al registro en el SAF y entrega las carpetas a la secretaria para su distribución interna.</li> <li>* Si rechaza responde vía e-mail la solicitud.</li> <li>b) Establece la necesidad de reasignar una causa por otros motivos, que supongan la imposibilidad temporal de encargarlo a un Fiscal, como por ejemplo: vacaciones, enfermedad, dedicación exclusiva a otro caso, etc.</li> <li>* Solicita las carpetas a reasignar, procede al registro en el SAF y entrega carpetas a la secretaria para su distribución interna.</li> </ul>
Fuente: Elaboración propia.	

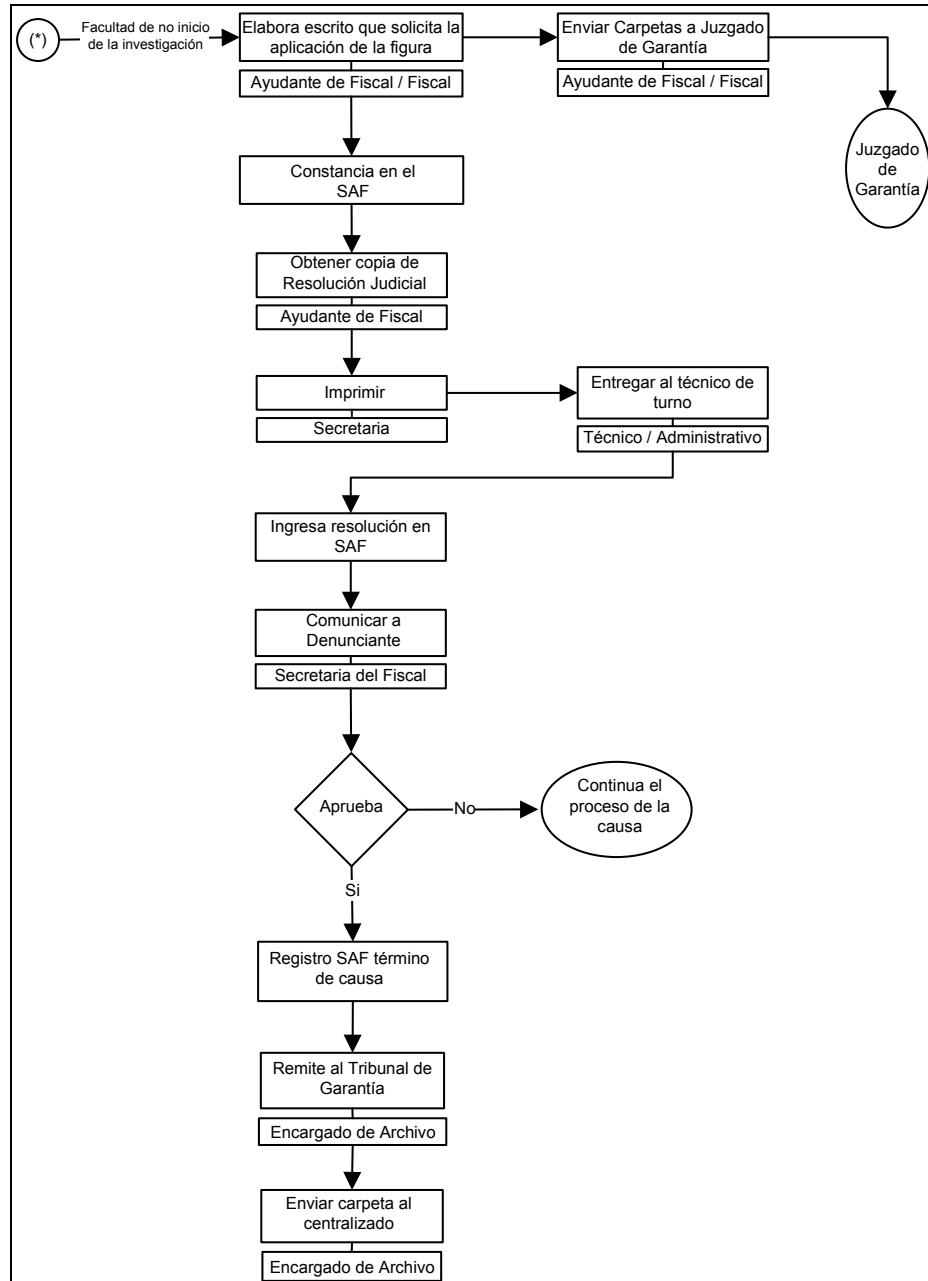
## Esquema N° 8

### Evaluación y Asignación de Casos (1/2)



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

### Esquema N° 9 Evaluación y Asignación de Casos (2/2)



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

### **2.1.3. Macroproceso de Gestión Procesal y Equipos Especializados**

Al igual que en los macroprocesos anteriores, el Informe de la Fiscalía Regional señala que es necesario dividir este último macroproceso en tres procesos individuales, los que se detallan a continuación:

- **Generación de Citaciones, de Intervinientes de un Caso.**
- **Creación de Carpetas.**
- **Administración de Carpetas.**

#### **2.1.3.1. Generación de Citaciones, de Intervinientes de un Caso**

Este proceso se tiene su origen en la UGP o Unidad Especializada cuando los fiscales durante el proceso investigativo, requieren la presencia de algún interviniente, a lo menos por los siguientes motivos:

- Para tomar declaración.
- Sostener una entrevista necesaria para el proceso.
- Informar a la víctima los procedimientos de la causa.

Cabe señalar que las citaciones podrán emanar de cualquier medio idóneo, ya sea verbal, escrito o tecnológico. Así mismo, es posible citar a la víctima, al denunciante, al imputado, al abogado de la víctima o a los testigos, entre otros sujetos.

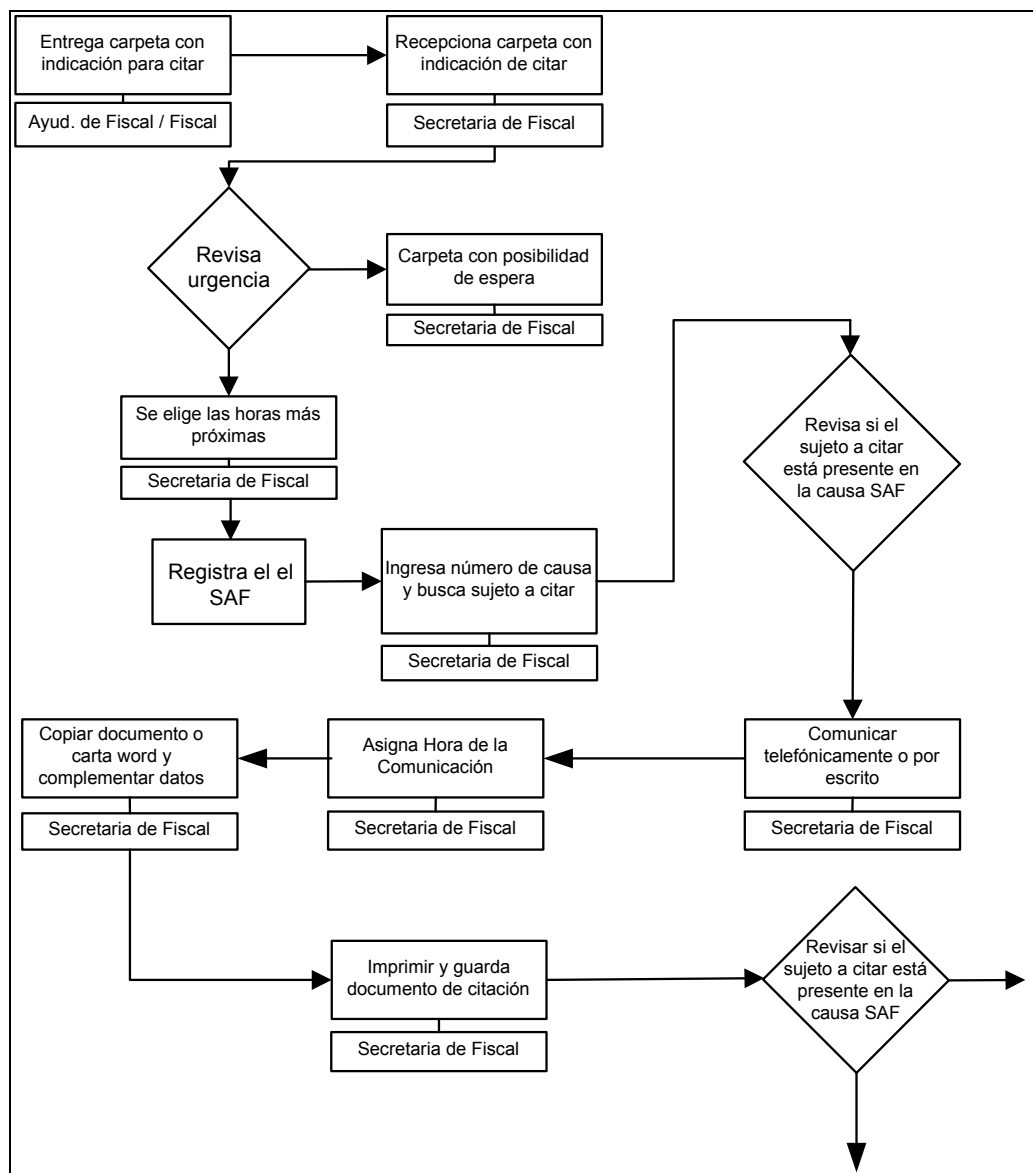
Este proceso comienza con la indicación del Fiscal a su secretaria, por medio de la carpeta del caso y termina con el envío de la citación a los intervinientes a través del medio de comunicación más idóneo determinado por el Fiscal. Se mantendrá contacto con todos los denunciantes a través del Centro de Llamados y se citarán solo los que el Fiscal requiera o aquellos que deseen entregar más antecedentes.

La secretaria de cada Unidad o el Centro de Llamados, serán los encargados de generar las citaciones y dejar un registro en el SAF, en la carpeta y el ACE.

La recepcionista recibirá las citaciones e imprimirá la planilla generada por el ACE, posteriormente se confeccionarán los sobres y su correspondiente despacho. La secretaria deberá llevar un control del estado de las citaciones en el SAF, si la persona citada no concurre a la Fiscalía Local, se le enviará por escrito una segunda citación y será registrada en el SAF.

## Esquema N° 10

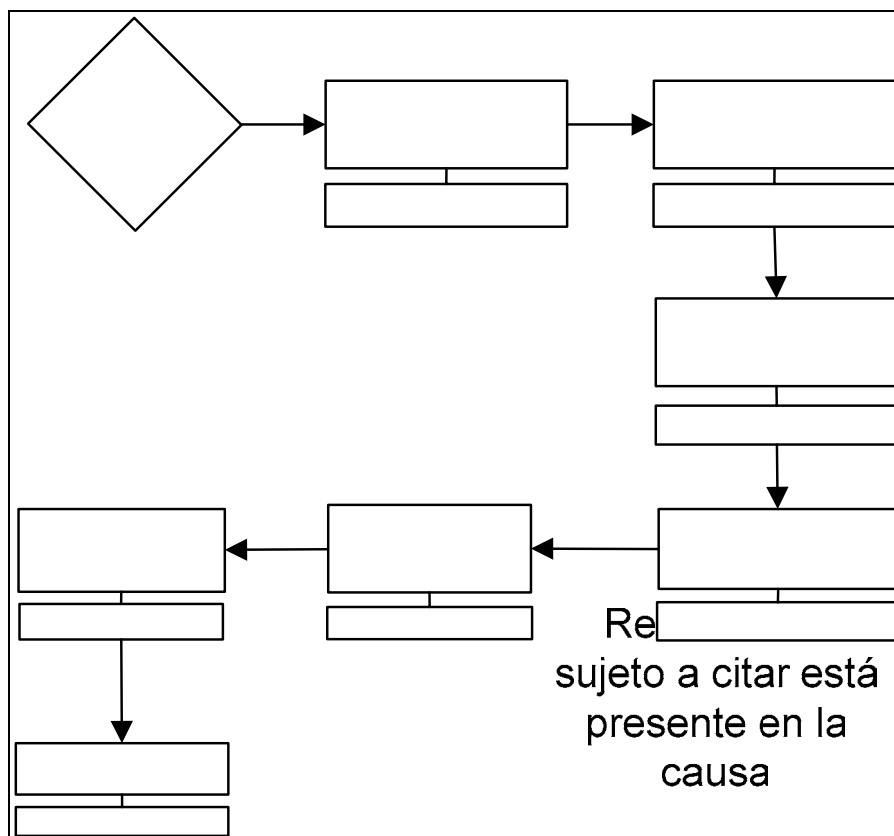
### Generación de Citaciones de Intervinientes de un Caso (1/2)



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

### Esquema N° 11

#### Generación de Citaciones de Intervinientes de un Caso (2/2)



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

Completa guía de  
correo

Auxiliar



### 2.1.3.2. Creación de Carpetas

La carpeta es un conjunto de documentos que tiene asociada información de un caso criminal, desde la denuncia de un caso hasta el término de una causa.

Es utilizada por el Fiscal cada vez que se realiza una acción sobre el caso (audiencia, citación, declaración, etc.).

En términos generales la carpeta de la causa debería contener la siguiente información:

- i. Partes y actas policiales.
- ii. Citaciones.
- iii. Declaraciones.
- iv. Descripción de las especies incautadas.
- v. Fotos si correspondiere.

La creación de la carpeta tiene dos faces:

- Comienza cuando se preparan los antecedentes para ser enviados al evaluador de la causa. Consiste en incorporar una carátula al parte denuncia (toda causa deberá tener una carátula estándar definida por la Fiscalía Regional) denominada CUC<sup>32</sup> de formato estándar.

---

<sup>32</sup> Carátula Única de Causa

- La segunda fase comienza cuando las Unidades Especializadas reciben el caso para su tramitación, en este caso donde las secretarías de las Unidades Especializadas incorporan una carpeta física a la carátula y los antecedentes de la misma. Si por el contrario, la carátula es destinada a la UGP, seguirá su tramitación con el mismo formato, es decir no se le creará carpeta física.

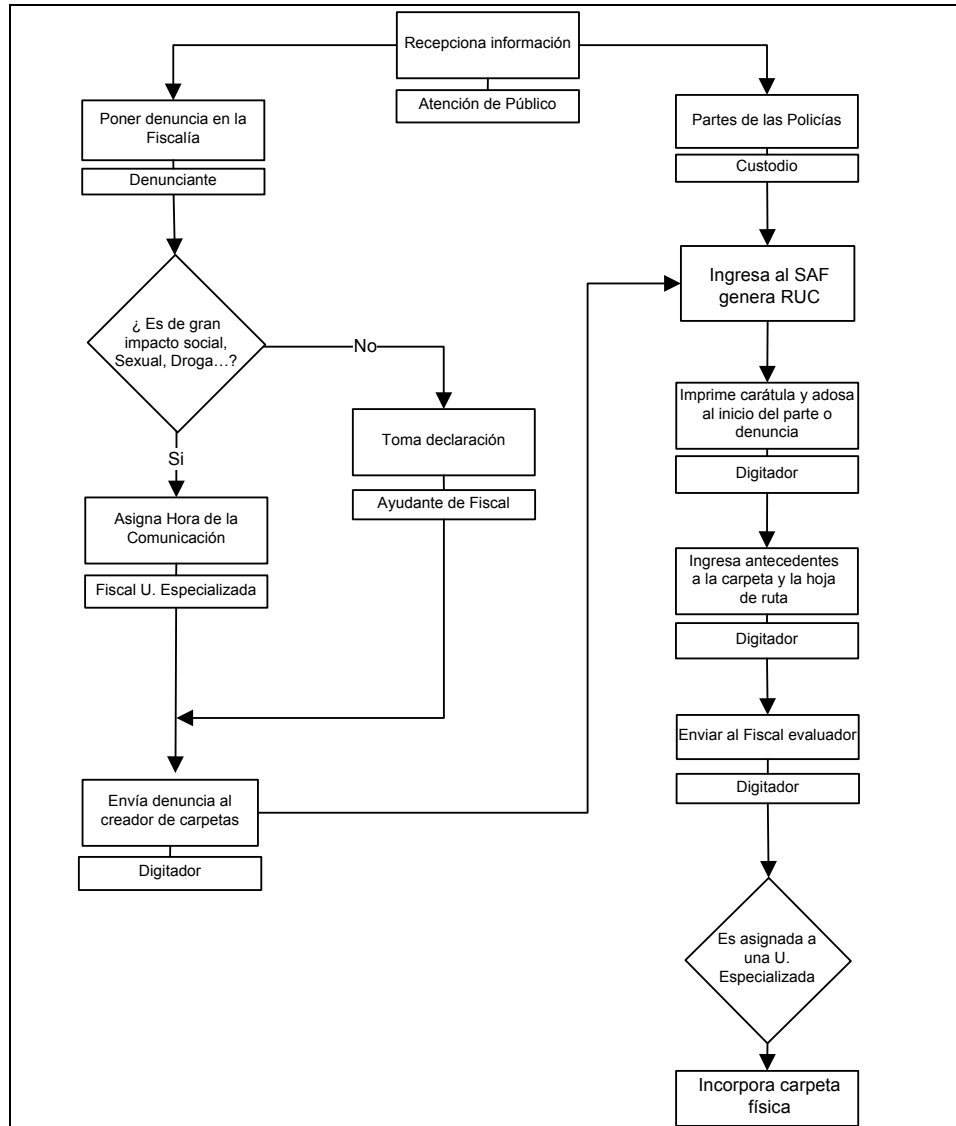
Durante el proceso de generación de la carpeta se deberá revisar si existe reincidencia respecto de alguno de los imputados. Si lo anterior es afirmativo deberá dejarse constancia en la carpeta a través de una nota o imprimiendo la información que arroja el SAF.

Por otra parte toda carpeta deberá incorporar en el breve plazo las especies (solo anotarlas en la carpeta) incautadas, con el objeto que el Fiscal las mencione en la audiencia y el Tribunal decida que se hará con ellas en la resolución.

El Informe de la Fiscalía Regional recomienda que cada vez que la carpeta sea utilizada por algún funcionario de la Fiscalía Local y Regional, este deberá registrar la acción, el día y la hora en que la utilizó.

Adicionalmente recomienda que existirá una bodega central donde estén las carpetas que se encuentran en distintos estados (terminadas, suspensiones, condicionadas y vigentes) y como última recomendación los Fiscales sólo podrán mantener en las oficinas las carpetas en Kardex, únicamente las carpetas que sean de casos delicados.

### Esquema N° 12 Creación de Carpetas



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

### **2.1.3.3. Administración de Carpetas**

Este proceso tiene por finalidad conocer de manera rápida y expedita la siguiente información sobre la carpeta:

- i. Ubicación física de la carpeta (si está almacenada o la tiene un Equipo de Trabajo).
- ii. Personas y días en que se utilizó la carpeta.
- iii. Cuándo se tramitó la carpeta.

La administración de las carpetas se realizará sobre los tres estados posibles que podrá tener ésta:

- Vigentes: son las carpetas que se encuentran en tramitación y son utilizadas por la Unidad de Gestión Procesal y las Unidades Especializadas.
- No vigentes: con carpetas terminadas y que serán administradas de una manera automática.
- Suspendidas: son carpetas a las cuales se les aplicó una Suspensión Condicional del Procedimiento o Sobreseimiento Temporal.

El Informe de la Fiscalía Regional señala que cada vez que se quiera utilizar una carpeta, será solicitada formalmente a la Bodega Central, el Técnico registrará la salida en el SAF y planilla electrónica, indicando el código del Fiscal Asignado solicitante.

La carpeta será retirada físicamente por la Secretaria del Fiscal o el Auxiliar, quien la reintegrará al encargado del Archivo Central una vez revisada y desocupada por el Fiscal Asignado y/o su Equipo de Trabajo.

Las carpetas vigentes serán organizadas físicamente en una o más bodegas por Unidad y Fiscal que las tramita, sin embargo las carpetas no vigentes serán organizadas físicamente por mes de término, tipo de término y Fiscal.

Por otra parte el Autor sugiere sólo en el caso de las causas terminadas, externalizar la Administración y Archivo de carpetas según lo especificado en el Reglamento de custodia de documentos. El objeto de esta medida es reducir el uso de espacio improductivo en el Archivo Central de cada Fiscalía Local.

Mensualmente, deberá consolidarse el total de causas terminadas y cumplidos los plazos, ser enviadas con las medidas de seguridad adecuadas a una bodega externa centralizada, con las protecciones y resguardos necesarios para la administración segura y protección de las carpetas

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.

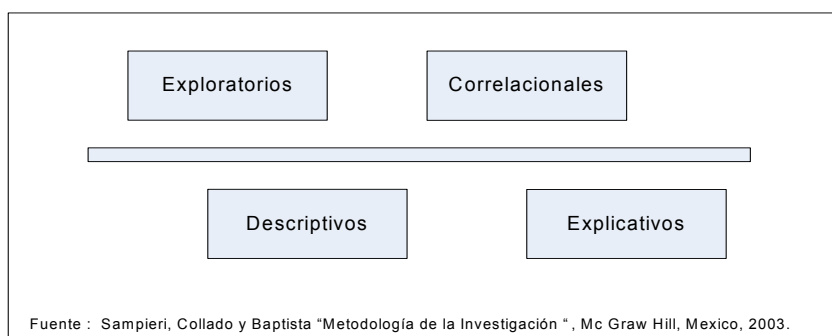
### 3.1. Metodología

“ .....En el pasado, diversos autores de la metodología de la investigación clasificaron los tipos de investigación en tres: estudios exploratorios, descriptivos y explicativos (por ejemplo, Selltiz, Jahoda, Deutsch y Cook, 1990; y Babbie, 2001).

Sin embargo, para evitar algunas confusiones, se adoptará la clasificación de Danhke (1989), quien los divide en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos (ver Figura N° 3).....<sup>33</sup>”

**Figura N° 1**

#### Alcance de los estudios



<sup>33</sup> Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio "Metodología de la Investigación ", Mc Graw Hill, Mexico, 2003.

Los Estudios Descriptivos: “.....*buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.....*”<sup>34</sup>

Los Estudios Exploratorios: “.....*se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.....*”<sup>35</sup>

En consecuencia a lo anterior surge el siguiente cuestionamiento: ¿de qué depende que un estudio sea de carácter exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo?, básicamente esto depende de dos factores: el estado del conocimiento en el tema de investigación mostrado por la revisión de la literatura, los antecedentes y el enfoque que se pretenda dar al estudio. Considerando lo anterior creemos que el método más atingente para el análisis comparativo de esta tesis es el que sugieren los autores<sup>36</sup>; Baptista, Sampiere y Collao en su libro *Métodos de la Investigación*. Por lo que se ha decidido realizar una investigación de carácter descriptivo / exploratorio.

---

<sup>34</sup> Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio “*Metodología de la Investigación*”, Mc Graw Hill, Mexico, 2003.

<sup>35</sup> Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio “*Metodología de la Investigación*”, Mc Graw Hill, Mexico, 2003.

<sup>36</sup> Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio

Para la recolección de datos se ha decidido utilizar los siguientes:

- **La observación:** se observó el desempeño de los funcionarios al interior de la Fiscalía Local.
- **Reuniones diarias:** se realizaron reuniones diarias con diferentes Equipos de Trabajo, donde participaron Fiscales, Asistentes, Técnicos, Secretarias, Administrativos y Auxiliares. El objetivo de estas reuniones consistió en que los funcionarios de cada Equipo de Trabajo describieran sus actividades de acuerdo a los siguientes puntos:
  - Descripción de la tarea que realiza el Equipo de Trabajo.
  - Tiempos involucrados en la realización de las tareas.
  - Funcionarios ejecutantes de cada tarea.
  - Problemas presentados, a juicio de los funcionarios, en la realización de las tareas.
- **Entrevistas individuales:** se realizaron entrevistas con todos los funcionarios de la Fiscalía Local, permitiendo conocer las actividades que realizan y los problemas que se presentan.
- **Transcripción de la información:** después de efectuar cada una de las reuniones, tanto con los Equipos de Trabajo, como en forma individual con los funcionarios, se transcribió lo expresado por ellos, clasificando la información por temas y por Equipos de Trabajo.



**Universo del Estudio**

El universo de estudio esta conformado por todos los funcionarios de la Fiscalía Local en estudio, el que abarca un número de 13 funcionarios, ver esquema N° 14.

**Muestra**

Debido a la cantidad de funcionarios que integran la Fiscalía Local en estudio, se ha decidido considerar el 100% de la dotación de la Fiscalía Local.

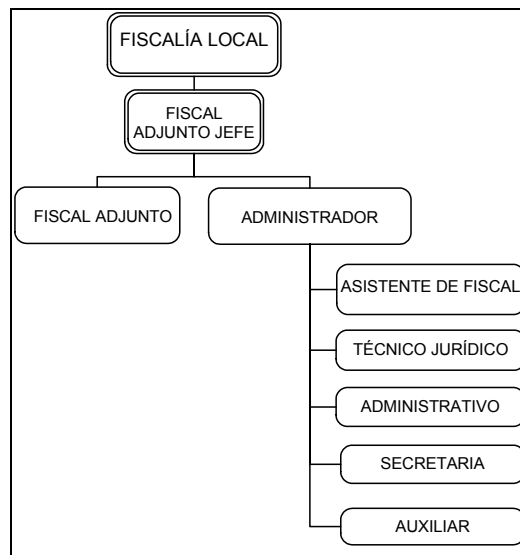
## CAPÍTULO IV: DESARROLLO DEL ANÁLISIS

### 4.2. Descripción de la Fiscalía Local en estudio de la Zona Occidente

La Reforma Procesal Penal, finalizó el proceso de implementación el 16 de Junio de 2005 a las 00:00:01, con la llegada de esta, a la Región Metropolitana vemos nacer cuatro Fiscalías Regionales, cada una preocupada de las comunas asignadas territorialmente, la Fiscalía de nuestro interés corresponde a la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente, quien esta a cargo de velar por todos los actos delictivos que ocurren y ocurrirán en esta jurisdicción. Es esta Fiscalía Regional alberga a seis Fiscalías Locales<sup>37</sup> todas de la Zona Poniente de la capital.

#### Esquema N° 13

#### Esquema Jerárquico de la Fiscalía Local



Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

<sup>37</sup> La Fiscalía Regional Metropolitana esta compuesta por las siguientes Fiscalías Locales de: Curacaví, Melipilla, Talagante, San Bernardo, Maipú, Pudahuel.

Cuadro N° 11

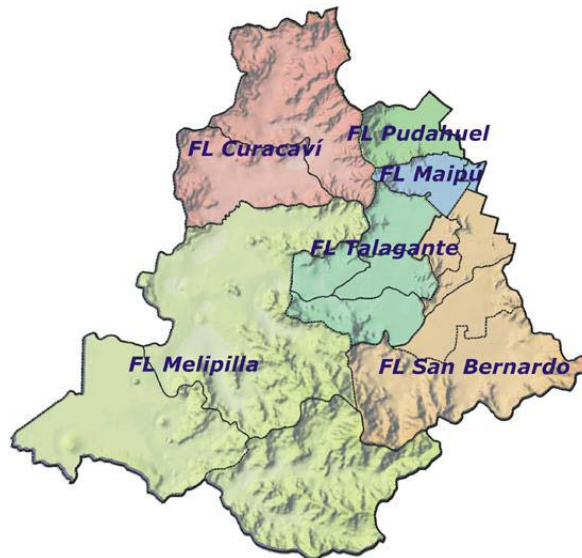
## Fiscalías Locales de la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente

FISCALÍAS LOCALES	JURISDICCIÓN POR FISCALÍA LOCAL	POBLACIÓN COMUNA
PUDAHUEL	Comuna de Pudahuel	195.653
MAIPÚ	Comuna de Maipú	468.390
	Comuna de Cerrillos	71.906
SAN BERNARDO	Comuna de San Bernardo	246.762
	Comuna de Buin	63.419
	Comuna de Paine	50.028
	Comuna de Calera de Tango	18.235
TALAGANTE	Comuna Peñaflor	66.619
	Comuna de Talagante	59.805
	Comuna Padre Hurtado	38.768
	Comuna de El Monte	26.459
	Comuna de Isla de Maipo	25.798
MELIPILLA	Comuna de Melipilla	94.540
	Comuna San Pedro	7.549
	Comuna de Alhué	4.435
CURACAVÍ	Comuna de Curacaví	24.298
	Comuna de María Pinto	10.343

Fuente: WWW.INE.CL

Figura N° 2.

## Ubicación territorial de la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente



La Fiscalía Local, se compone de: 4 Fiscales, 1 Administrador, 2 Asistentes de Fiscal, 1 Técnico Jurídico, 1 Administrativo, 3 Secretarias y 1 Auxiliar, en total son 13 personas.

### Esquema N° 14

#### Estructura Jerarquizada del personal de la Fiscalía Local

CARGO	N° DE PERSONAS
Fiscal Adjunto Jefe	1
Fiscal Adjunto	3
Asistente de Fiscal	2
Administrador	1
Técnico Jurídico	1
Administrativo	1
Secretaria	3
Auxiliar	1
<b>Total de funcionarios</b>	<b>13</b>

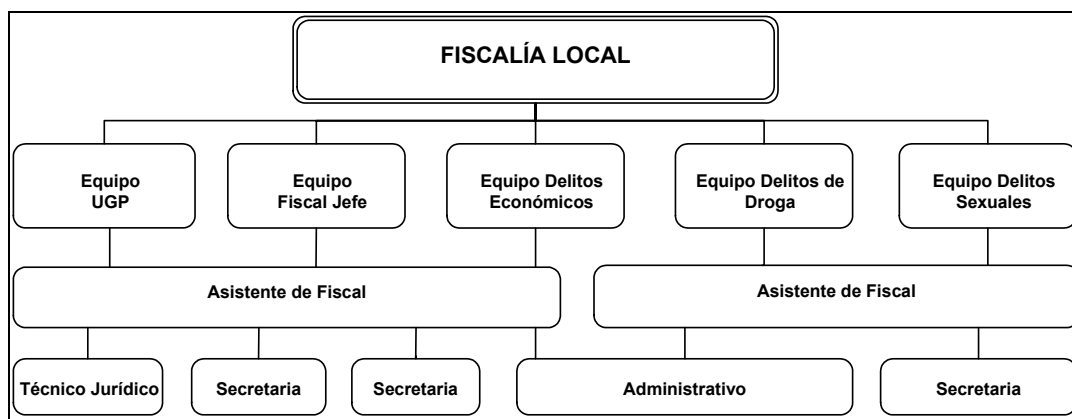
Fuente: RRHH de Fiscalía Regional Metropolitana Occidente

La Fiscalía Local estudiada se divide en cinco Equipos Especializados, los que se nombran a continuación para un posterior desarrollo de las funciones de cada uno:

- Equipo Unidad de Gestión Procesal (UGP).
- Equipo Fiscal Jefe
- Equipo delitos Económicos
- Equipo delitos Droga
- Equipo delitos Sexuales

### Esquema N° 15

#### Esquema Jerárquico de los Equipos de Trabajo



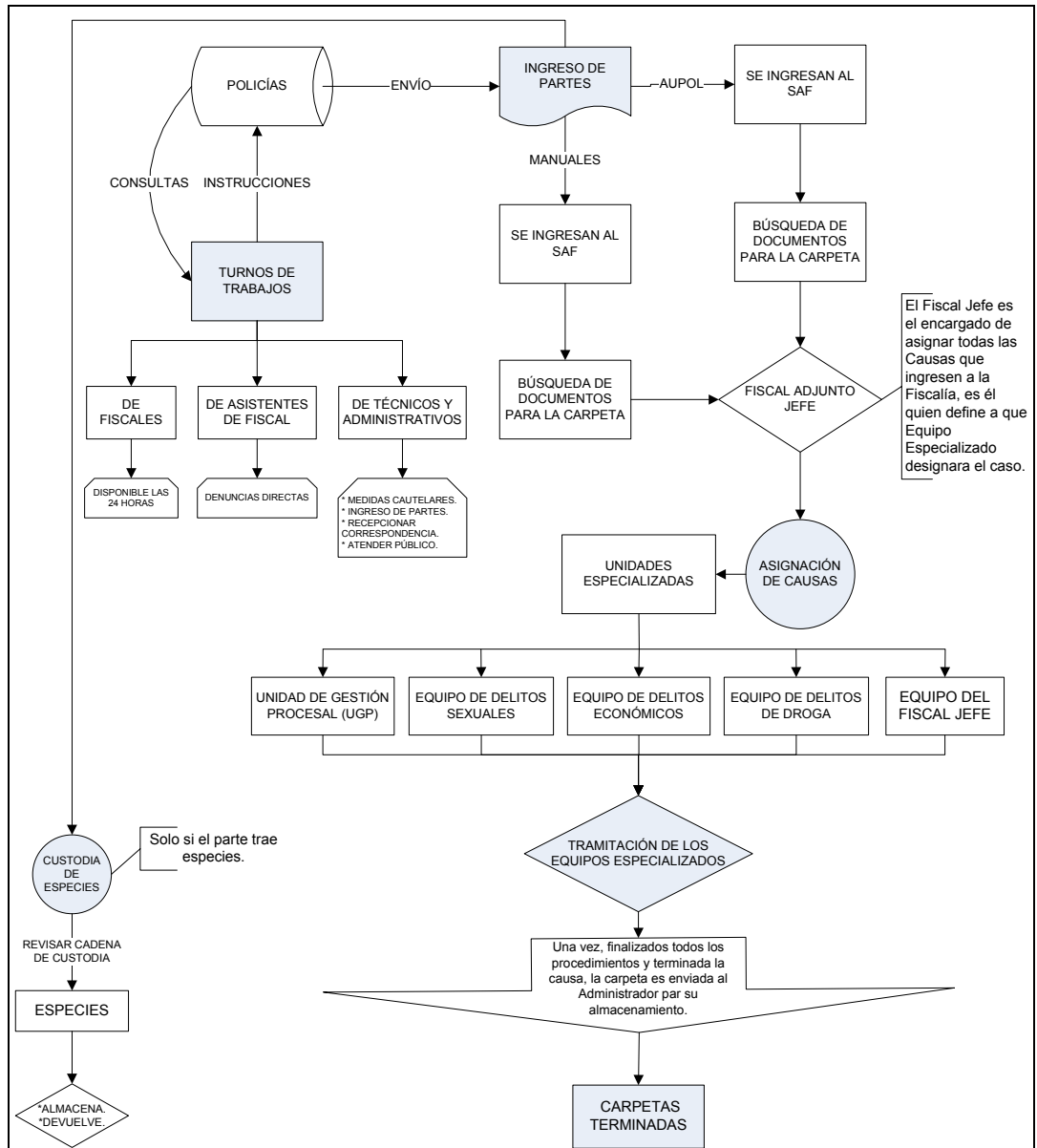
Fuente: Modelo de operación para las Fiscalías Locales, de la FRMOCC.

A continuación se presenta la descripción de los procesos de trabajo más importantes de la Fiscalía Local:

- Ingreso de Partes
- Asignación de Causas
- Tramitación del Equipo de Unidad de Gestión Procesal (UGP)
- Tramitación del Equipo de delitos Sexuales
- Tramitación del Equipo de delitos Económicos
- Tramitación del Equipo de delitos de Droga
- Tramitación del Equipo del Fiscal Jefe
- Atención de Público
- Custodia de Especies
- Carpetas Terminadas
- Tareas de Apoyo Administrativo.

### Esquema N° 16

### Diagrama de Procesos en la Fiscalía Local



Fuente: Elaboración propia.

### **4.3. Funcionamiento de la Fiscalía Local**

Para el óptimo desarrollo del tema estudiado se ha decidido dividir el funcionamiento de la Fiscalía Local en dos áreas, de igual manera ambas analizarán cada proceso individualmente, la primera analizará la Descripción de los Procesos (el qué se hace en la Fiscalía Local) y la segunda área a desarrollar comprende la Descripción de los Puestos de Trabajo (quien realiza las actividades y tareas de la Fiscalía Local).

Las áreas a estudiar son:

- **Descripción de los Procesos.**
- **Descripción de los Puestos de Trabajo**



#### **4.4. Descripción de los Procesos**

##### **4.4.1. Ingreso de partes**

###### **Descripción de la Tarea**

El ingreso de partes es realizado por dos funcionarios, la secretaria y el técnico jurídico, ellos realizan esta labor de lunes a viernes desde las 9:00 a las 14:00 horas, además, de actividades relacionadas con causas de la Unidad de Gestión Procesal (UGP).

Una vez recepcionados los partes, son distribuidos en cantidades iguales para ambos funcionarios. Si la cantidad de partes que deben ingresar conjuntamente supera la 30 unidades (cada funcionario ingresa como máximo 15 partes), el ingreso de partes es apoyado por dos funcionarios más (ambas secretarías), las que ingresan los partes que exceden el máximo de que los funcionarios pueden realizar, bajo el límite establecido por la Fiscalía Local en estudio. Es importante destacar que esta situación (partes que superan las 30 unidades) se produce con mayor frecuencia el día lunes, pues se ingresan las denuncias realizadas el fin de semana durante el turno del Fiscal.

Sin embargo, la distribución del exceso de partes no es igualitaria para las secretarías de apoyo, puesto que la secretaria perteneciente al Equipo de delitos Sexuales se le asigna un número de partes mucho menor que a la perteneciente al Equipo de Fiscal Jefe, debido a que esta última gestiona una cantidad de causas mucho menor que la anterior. La tarea de apoyo de ambas funcionarias comienza alrededor de las 10 de la mañana cuando los partes les son entregados.

Los partes que se reciben en la Fiscalía Local pueden ser de dos tipos:

- **Partes AUPOL:** son los que provienen de todas las tenencias exceptuando el Reten Loica e Investigaciones, estos partes aparecen registrados en el sistema y solo se deben completar los datos faltantes y corroborar la información ya ingresada.
- **Partes Manuales:** son todos aquellos partes provenientes del Reten Loica e Investigaciones. Estos partes deben ser ingresados al sistema manualmente, datos tales como: nombre del sujeto, hecho delictual, fecha, hora, nombre de la víctima, relatos del parte, etc.

Cuando llegan ambas clases de partes a la Fiscalía en estudio, estos se ingresan de acuerdo a la complejidad y la urgencia de los partes, el orden es el siguiente:

1. Ingreso inmediato de partes con detenidos, ya que se requiere generar lo antes posible el RUC<sup>38</sup> de la causa.
2. Ingresos de partes AUPOL, en los que solo se requiere completar y corroborar datos.
3. Ingresos de partes MANUALES, provenientes del Reten Loica e Investigaciones. Estos últimos requieren más tiempo en su ingreso, pues se deben ingresar todos los datos tales como; sujeto, delito, hecho delictual, etc.

Luego de ingresar el parte al SAF<sup>39</sup>, generar el RUC a la causa, se adjuntan a la carpeta documentos tales como el Extracto de Filiación y el estado por sujeto en el SAF. Estos documentos son obtenidos para cada uno de los intervinientes en la causa, es decir para:

- Víctimas
- Testigos
- Denunciantes
- Imputados, y
- Abogados querellantes (en caso de ser una querella).

---

<sup>38</sup> Rol Único de Causa

<sup>39</sup> Sistema de Asistencia a Fiscales

En el caso de que en el hecho delictual se encuentren involucrados menores de edad, se adjunta el certificado de nacimiento de cada menor y certificado de matrimonio si la causa pertenece a VIF.

Luego de adjuntar los documentos señalados anteriormente, se arma la carpeta con toda la información, para que el Fiscal tome decisiones respecto a la causa. La carpeta se etiqueta y la hoja de ruta, de esta forma la carpeta esta lista para que el Fiscal Jefe efectúe la asignación.

Las denuncias directas representan un número de ingresos mucho menor (una denuncia al día en promedio), en comparación con la cantidad de partes que provienen de los diferentes destacamentos policiales.

A continuación se muestra la cantidad de causas que se asignan a los Fiscales cuando se encuentran de turno durante el fin de semana.

Para los cuadros siguientes se ha decidido tomar estos periodos ya que a juicio del Administrador de Fiscalía representan el curso normal de la carga de trabajo durante el año.

**Cuadro N° 12**

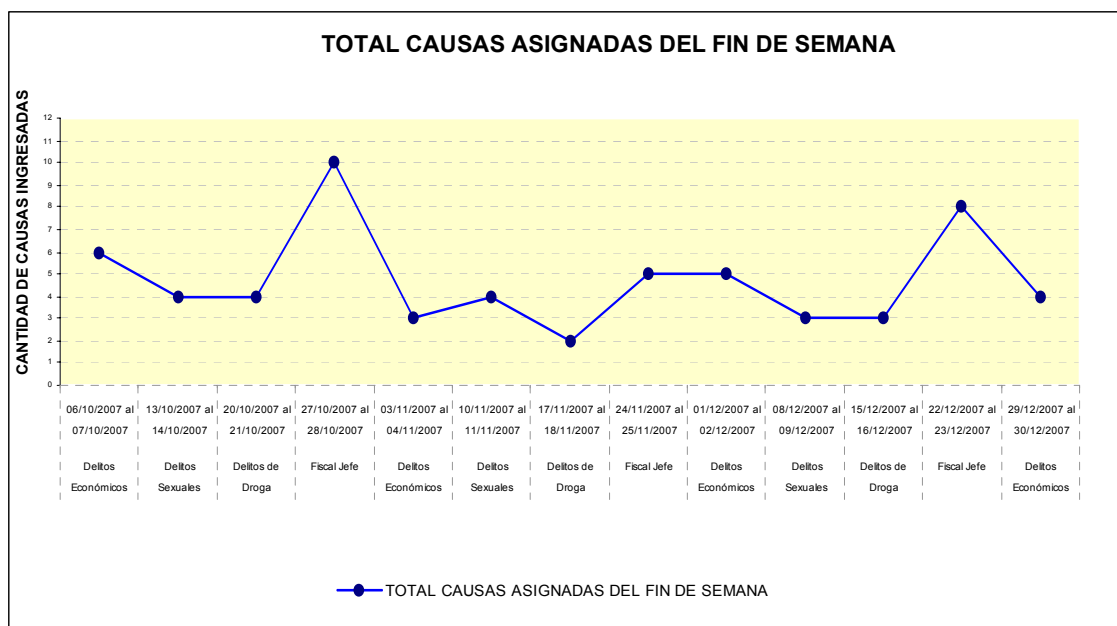
**Cantidad de causas que se asignan a los Fiscales cuando se encuentran de turno los fines de semana, del 06 de oct. al 30 de dic. de 2007**

<b>N° DE FINES DE SEMANA</b>	<b>FISCAL DE TURNO</b>	<b>FIN DE SEMANA SABADO Y DOMINGO</b>	<b>TOTAL CAUSAS ASIGNADAS DEL FIN DE SEMANA</b>
1	Delitos Económicos	06/10/2007 al 07/10/2007	6
2	Delitos Sexuales	13/10/2007 al 14/10/2007	4
3	Delitos de Droga	20/10/2007 al 21/10/2007	4
4	Fiscal Jefe	27/10/2007 al 28/10/2007	10
5	Delitos Económicos	03/11/2007 al 04/11/2007	3
6	Delitos Sexuales	10/11/2007 al 11/11/2007	4
7	Delitos de Droga	17/11/2007 al 18/11/2007	2
8	Fiscal Jefe	24/11/2007 al 25/11/2007	5
9	Delitos Económicos	01/12/2007 al 02/12/2007	5
10	Delitos Sexuales	08/12/2007 al 09/12/2007	3
11	Delitos de Droga	15/12/2007 al 16/12/2007	3
12	Fiscal Jefe	22/12/2007 al 23/12/2007	8
13	Delitos Económicos	29/12/2007 al 30/12/2007	4
	<b>Total</b>	<b>13 fines de semana</b>	<b>61</b>

Fuente: Datos tomados del sistema SAF

### Gráfico N° 1

**Cantidad de causas que se asignan a los Fiscales cuando se encuentran de turno los fines de semana, del 06 de oct. al 30 de dic. de 2007**



Fuente: Datos tomados del sistema SAF

Podemos observar del gráfico N° 1 que la mayor cantidad de asignaciones es realizada por el Fiscal Jefe dentro del turno del fin de semana, en el periodo estudiado.

### **Tiempos Involucrados**

- El ingreso de partes el día lunes comienza a las 9:00 de la mañana y termina a las 14:30 horas aprox., mientras que el resto de la semana el ingreso puede terminar alrededor de las 12:00 horas.
- El ingreso de partes manuales demora en promedio 15 minutos, mientras que los partes AUPOL demoran alrededor de 10 minutos cada uno.
- El ingreso de partes en promedio del día lunes es de 42 partes, mientras que de martes a viernes es de 12 partes en promedio.
- El ingreso de denuncias directas tomadas en la Fiscalía, corresponden a un promedio de una denuncia por día, esta es ingresada alrededor de las 13:00 horas. Las denuncias directas tomadas en la tarde (15:00 a las 17:00 horas) son ingresadas en día siguiente desde las 9:00 de la mañana.

El siguiente cuadro muestra la cantidad de partes AUPOL y partes manuales ingresados durante una semana, en él podemos observar que más del 90% de los partes corresponden a partes AUPOL, es decir partes en que es necesario completar datos y corroborar información.

### Cuadro N° 13

#### Cantidad de partes ingresados por tipo, durante el periodo del lunes 12 al viernes 16 de noviembre de 2007

TIPOS DE PARTES	RECEPCIONADOS					Total
	12 / lunes	13 / martes	14 / miércoles	15 / jueves	16 / viernes	
<b>MANUALES</b>	2	4	1	2	0	9
<b>AUPOL</b>	44	18	12	12	16	102
<b>Total General</b>	<b>46</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>111</b>

Fuente: Datos tomados del sistema SAF.

### Cuadro N° 14

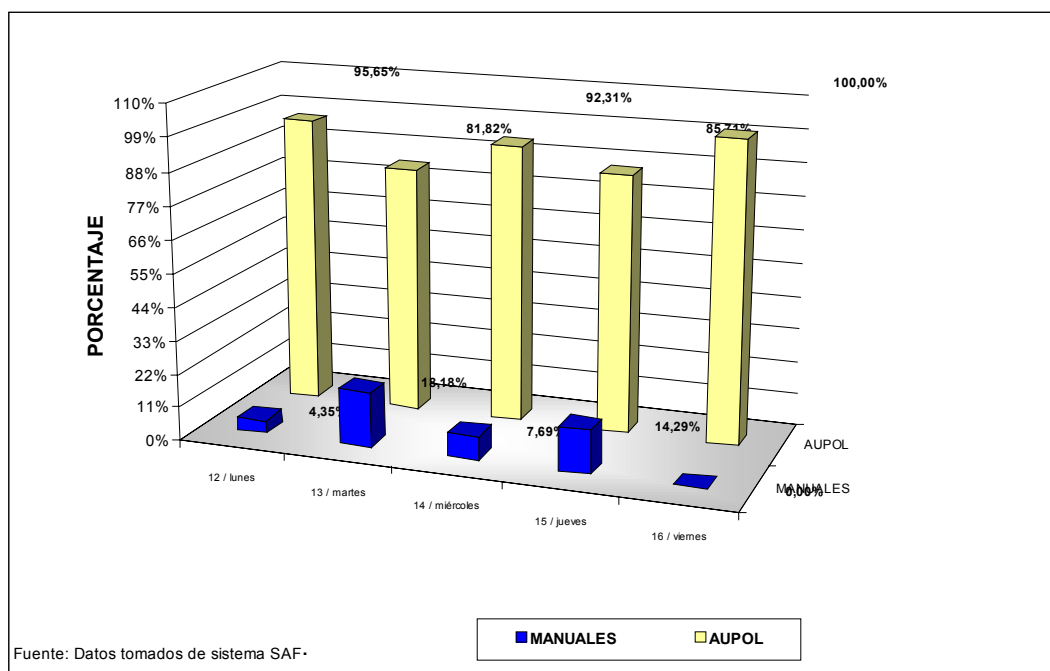
#### Cantidad de partes ingresados por tipo, durante el periodo del lunes 12 al viernes 16 de noviembre de 2007

TIPOS DE PARTES	RECEPCIONADOS					Total
	12 / lunes	13 / martes	14 / miércoles	15 / jueves	16 / viernes	
<b>MANUALES</b>	4,35%	18,18%	7,69%	14,29%	0,00%	8,11%
<b>AUPOL</b>	95,65%	81,82%	92,31%	85,71%	100,00%	91,89%
<b>Total General</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Datos tomados del sistema SAF.



**Gráfico N° 2**  
**Cantidad de partes ingresados por tipo, durante el periodo**  
**del lunes 12 al viernes 16 de noviembre de 2007**



### Cuadro N° 15

#### Audiencias de Control de Detención asociadas a partes recepcionados entre el 12 y 16 de noviembre de 2007

FECHA DE AUDIENCIA	RUC	FISCAL
Lunes / 12	0600542486-5	Delitos Económicos
Lunes / 12	0600456476-6	Delitos Económicos
Martes / 13	0600545454-7	Fiscal Jefe
Martes / 13	0600202487-8	Fiscal Jefe
Miércoles / 14	0600542477-9	Fiscal Jefe
Jueves / 15	0600547970-1	Fiscal Jefe
Viernes / 16	0600441486-1	Fiscal Jefe
Fuente: Datos tomados del sistema SAF.		

A continuación se muestran las horas aproximadas en que se reciben los partes de las siguientes unidades policiales:

- La 24ava comisaría hace entrega de los partes a las 9:00 horas.
- Tenencia de San Pedro y Villa Alhué hace entrega de los partes a las 11:30 horas.
- Codigua y Loica hacen entrega de los partes a las 10:30 horas.
- Bollenar y Mallarauco hacen entrega de los partes a las 10:30 horas.

#### **4.4.2. Asignación de causas**

##### **Descripción de la Tarea**

Después que se ingresaron los partes, se arman las carpetas con sus respectivos documentos adjuntos:

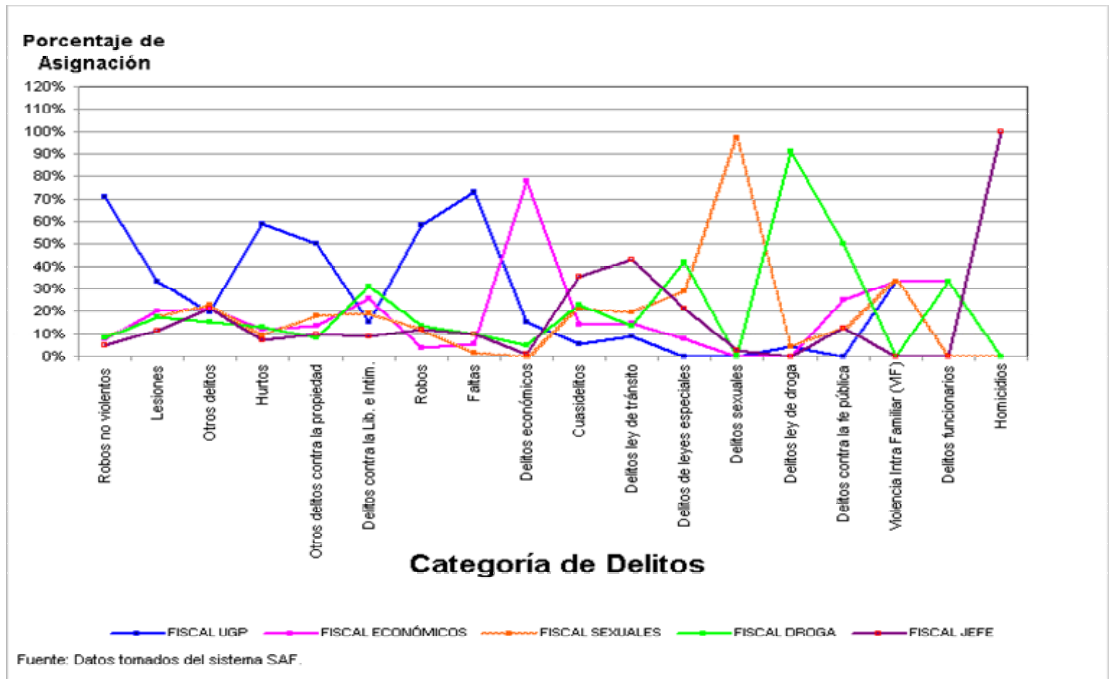
- Extracto de Filiación
- Documento de estado del caso del SAF
- Certificado de Nacimiento en caso que sean menores
- Certificado de Matrimonio en causas VIF.

Previo a la asignación de causas el Fiscal Jefe lee la información del parte y los documentos adjuntos, los que permiten disponer de mayor información y tomar mejores decisiones (lo anterior a juicio del Fiscal Jefe).

De esta manera el Fiscal Jefe asigna las causas dependiendo de la especialidad.

- Fiscal delitos de Drogas.
- Fiscal delitos Sexuales.
- Fiscal delitos Económicos.
- Fiscal Jefe resuelve causas UGP y causas que se signa a si mismo como Fiscal Adjunto.

**Gráfico N° 3**  
**Porcentaje de asignación por Categoría de delitos y por Fiscal**  
**entre octubre a diciembre de 2007.**



Cuando los Fiscales están de turno (este turno lo realizan en forma semanal, según se señaló anteriormente) e ingresa un delito que pertenece a otra especialidad exceptuando los delitos Sexuales y Drogas, la causa puede ser tomada por el Fiscal de turno, con la salvedad que la causa tenga relación directa con otra causa que ya haya sido asignada con anterioridad a otro Fiscal.

Una vez asignadas las causas, el Fiscal Jefe decreta diligencias en sus causas, las que deberán ser realizadas por el asistente de Fiscal o por los gestores pertenecientes al equipo de UGP o al Equipo de Fiscal Jefe.

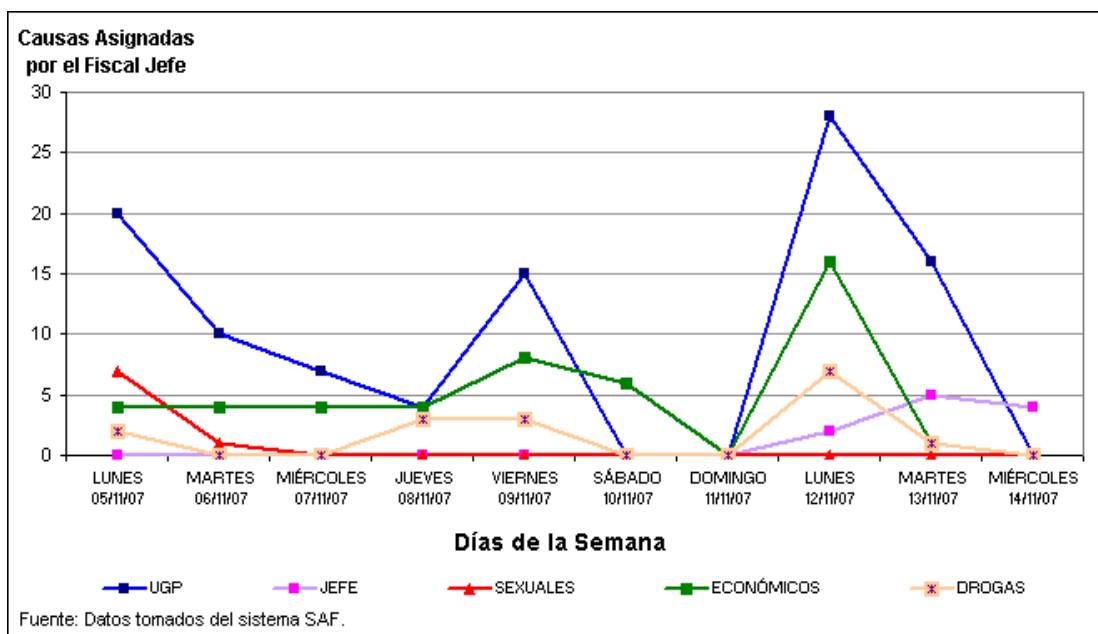
El siguiente cuadro muestra la cantidad de causas asignadas por Fiscal dentro del período estudiado, esta información es obtenida del sistema SAF.

**Cuadro N° 16**  
**Cantidad de causas asignadas por el Fiscal Jefe,**  
**del 05 al 14 de noviembre de 2007.**

FISCALES	LUNES 05/11/07	MARTES 06/11/07	MIÉRCOLES 07/11/07	JUEVES 08/11/07	VIERNES 09/11/07	SÁBADO 10/11/07	DOMINGO 11/11/07	LUNES 12/11/07	MARTES 13/11/07	MIÉRCOLES 14/11/07
UGP	20	10	7	4	15	0	0	28	16	0
JEFE	0	0	0	0	0	0	0	2	5	4
SEXUALES	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ECONÓMICOS	4	4	4	4	8	6	0	16	1	0
DROGAS	2	0	0	3	3	0	0	7	1	0

Fuente: Sistema de Ayuda a Fiscales (SAF)

**Gráfico N° 4**  
**Cantidad de causas asignadas por el Fiscal Jefe,**  
**del 05 al 14 de noviembre de 2007.**



Como podemos observar del gráfico anterior, el mayor número de asignaciones es para el Equipo de UGP, es decir, existe un número de causas que no tienen un término judicializado o corresponden a causas que no tienen antecedentes suficientes para realizar una investigación.

**Tiempos involucrados**

Los días lunes se asignan un promedio de 45 carpetas, mientras que el resto de la semana se asignan alrededor de 12 carpetas, el Fiscal Jefe realiza la asignación de todos los días de la semana en la tarde, con un tiempo aproximado de asignación de 3 minutos por carpeta. La meta diaria del Fiscal Jefe es comenzar la asignación a las 15:00 horas y terminar esta tarea alrededor de las 17:00 horas aproximadamente para entregar las carpetas al Fiscal que corresponda.

#### **4.4.3. Tramitación del Equipo de Unidad de Gestión Procesal (UGP)**

##### **Descripción de la Tarea**

Este equipo trata todas aquellas causas que ingresan a la Fiscalía y que dado sus antecedentes tienen un probable término de tipo facultativo.

La tramitación UGP comienza cuando el Fiscal Jefe asigna la causa y anota en las carpetas las instrucciones que se deben realizar, estas instrucciones son generalmente:

- 1) Encargo de especies sustraídas: Esta instrucción la solicita el Fiscal en causas donde existen especies que han sido robadas o hurtadas, las cuales se ingresan al sistema de las policías, quienes realizan el encargo por orden del Fiscal a cargo de la investigación, con el objeto de dar a conocer que la especie fue objeto de delito y se encuentra en búsqueda.
  
- 2) Solicitar órdenes de investigar e instrucciones particulares a las policías: Son actividades que deben realizar las policías a solicitud del Fiscal con el objeto de obtener más antecedentes de un delito. La solicitud de estas diligencias dependen del tipo de causa. Estas órdenes e instrucciones deben ser enviadas por las policías dentro de un plazo de quince días.



- 3) Realizar citaciones: Las citaciones pueden ser enviadas tanto a la víctima, al testigo y al imputado. Primero se cita telefónicamente (si existe teléfono de contacto registrado en el parte policial) señalándole al sujeto el día y la hora de la citación, luego se registra en el sistema SAF, ahora, si no es posible ubicar a la víctima por este medio, se realiza la citación en forma escrita, para ello se completa un formulario con los datos del sujeto, datos de la causa, día y hora de la citación y se solicita la firma de la Fiscal para el envío del documento. Estas citaciones se realizan en mayor número en causas de robo con intimidación, robo con fuerza, amenazas y lesiones.
- 4) Comunicación telefónica con víctima y/o denunciante: Cuando una causa puede ser Archivo Provisional, se llama a la persona consultándole si tiene nuevos antecedentes que aportar a su caso e informándole las diligencias que se han realizado en su causa.
- a. Si la víctima y/o denunciante afirma tener nuevos antecedentes que aportar a la causa, se toma la declaración por teléfono y se entrega la declaración al Fiscal junto con la carpeta, para que ésta pueda realizar nuevas instrucciones al caso.
  - b. Las causas que exigen esta comunicación en forma urgente, son aquellas que corresponden a robos con intimidación, robo con violencia, robos en lugar habitado, no habitado, daños, lesiones, etc.

**Cuadro N° 17**  
**Comunicaciones telefónicas registradas entre,**  
**octubre y diciembre de 2007**

MES	ACTIVIDAD	FISCAL					Total
		UGP	Delitos Sexuales	Delitos Económicos	Delitos de Droga	Fiscal Jefe	
Octubre	Comunicación telefónica con víctimas	111	56	32	27	8	234
	Citación Telefónica	10	16	18	8	15	67
	Otras Comunicaciones	40	0	3	0	1	44
	<b>Total del mes</b>	161	72	53	35	24	345
Noviembre	Comunicación telefónica con víctimas	81	24	26	36	8	175
	Citación Telefónica	8	29	21	19	27	104
	Otras Comunicaciones	0	0	1	0	0	1
	<b>Total del mes</b>	89	53	48	55	35	280
Diciembre	Comunicación telefónica con víctimas	109	26	20	13	8	176
	Citación Telefónica	8	37	25	16	8	94
	Otras Comunicaciones	0	0	0	1	0	1
	<b>Total del mes</b>	117	63	45	30	16	271
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>367</b>	<b>188</b>	<b>146</b>	<b>120</b>	<b>75</b>	<b>896</b>
Fuente: Sistema de Ayuda a Fiscales (SAF)							

**Cuadro N° 18**  
**Participación porcentual de los Fiscales en los meses**  
**de octubre a diciembre de 2007**

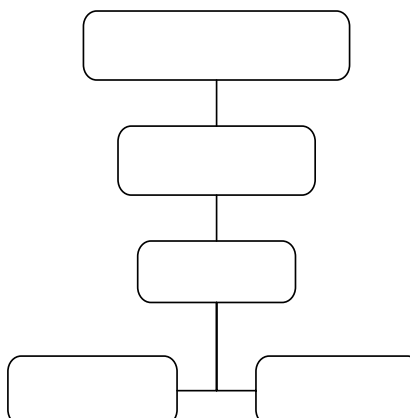
ACTIVIDAD	FISCAL					Total
	UGP	Delitos Sexuales	Delitos Económicos	Delitos de Droga	Fiscal Jefe	
<b>Comunicación telefónica con víctimas</b>	51,45%	18,12%	13,33%	12,99%	4,10%	<b>100,00%</b>
<b>Citación Telefónica</b>	9,81%	30,94%	24,15%	16,23%	18,87%	<b>100,00%</b>
<b>Otras Comunicaciones</b>	86,96%	0,00%	8,70%	2,17%	2,17%	<b>100,00%</b>
<b>Total del mes</b>	<b>40,96%</b>	<b>20,98%</b>	<b>16,29%</b>	<b>13,39%</b>	<b>8,37%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Sistema de Ayuda a Fiscales (SAF)

A continuación se muestra un esquema del Equipo de UGP y posteriormente cada una de las actividades que realiza cada integrante del Equipo. Es importante destacar que cada actividad realizada es posterior a las instrucciones impartidas por el Fiscal Jefe.

**Esquema N° 17**

**Esquema del Equipo de Tramitación de causas UGP**



### Cuadro N° 19

#### Cantidad de causas terminadas por Archivo Provisional en el Equipo

#### UGP del 05 al 13 de noviembre de 2007

FISCALES Y EQUIPOS	LUNES 05/11/07	MARTES 06/11/07	MIÉRCOLES 07/11/07	JUEVES 08/11/07	VIERNES 09/11/07	SÁBADO 10/11/07	DOMINGO 11/11/07	LUNES 12/11/07	MARTES 13/11/07
UGP	43	10	4	16	0	0	0	0	0
JEFE	3	0	0	0	0	0	0	0	0
SEXUALES	1	0	2	0	0	0	0	0	0
ECONÓMICOS	0	0	9	0	0	0	0	0	0
DROGAS	0	0	3	0	0	0	0	1	0
TOTAL	47	10	18	16	0	0	0	1	0

Fuente: Datos tomados del sistema SAF.

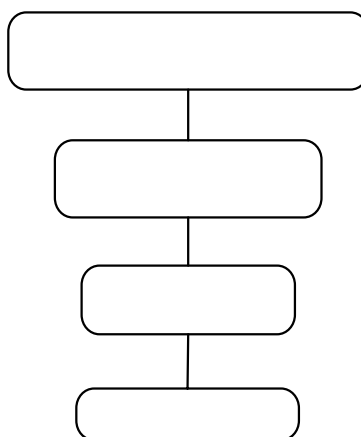
#### Tiempos involucrados

- Instrucciones como el encargo de especies sustraídas y solicitar ordenes de investigar, se realizan el mismo día en que se entrega la carpeta asignada al Equipo.
- Las citaciones y la comunicación telefónica no tienen una programación definida, las comunicaciones son realizadas cuando se junta un gran volumen instrucciones de comunicación.
- Tanto el técnico jurídico como la secretaria afirman que ocupan mucho tiempo en el ingreso de partes, sobre todo los días lunes, cuando la cantidad de ingreso es mayor.

#### **4.4.4. Tramitación del Equipo de delitos Sexuales**

##### **Descripción de las tareas**

Una vez que el Fiscal Jefe asigna las causas al Equipo de delitos Sexuales, el Fiscal del Equipo determina ciertas instrucciones que pueden ser realizadas por la Gestora del Equipo (secretaria) y por el Asistente de Fiscal. El Equipo Especializado resuelve todo tipo de causas, además de causas VIF y delitos Sexuales. Estas últimas requieren mayores diligencias e instrucciones, ya que la gravedad de las causas lo amerita. En estas causas se citan a todos los intervinientes (todas las citaciones se realizan en diferentes días), la Gestora (secretaria) realiza las citaciones con un promedio diario de doce personas, tratando de no agendar mas de dos citaciones de sexuales por día a menos que sea urgente.

**Esquema N° 18****Esquema del Equipo de Tramitación de causas de delitos Sexuales****Tiempos involucrados**

Las respuestas de las diligencias requeridas por el Fiscal demoran alrededor de 35 días, en llegar la respuesta de la orden. Como método de control, la Gestora (Secretaria) agenda el Outlook el día en que debería llegar dicha orden, manteniendo la carpeta en el centralizado.

Una vez cumplido el plazo, la gestora espera dos días mas para que lleguen los requerimientos, los que llegan se adjuntan a la carpeta y se registran en el SAF y las ordenes que no llegan, se vuelven a solicitar. Una vez que llegan materialmente estas respuestas la Gestora debe registrarlas en el SAF y en el centralizado con el objeto de conocer el lugar físico donde se encuentra la carpeta y cual es la actividad pendiente que tiene. La Gestora afirma que esta tarea no siempre la realiza por falta de tiempo.

EQUIP

#### **4.4.5. Tramitación del Equipo de delitos Económicos**

##### **Descripción de las Tareas**

Este Equipo tramita causas de delitos Económicos de todo tipo (cualquiera sea el monto del delito) y causas de distintas especialidades e incluidas las VIF (que no pertenecen a causas de UGP, Droga y Sexuales).

La cantidad de causas VIF y otras especialidades corresponden al 50% de las causas, mientras que las causas por delitos económicos corresponden a la otra mitad del total.

Después que el Fiscal Jefe asigna las carpetas para este Equipo ( delitos Económicos, causas VIF y otras especialidades, que no pertenecen a UGP), estas últimas son entregadas al Administrativo, el que se encarga de revisarlas y verificar si los datos mínimos del parte están completamente ingresados en el SAF (nombre, dirección, delito, etc.), verifica si las relaciones de la causa en el SAF se encuentran registradas en forma correcta y si se adjuntan los documentos necesarios (extracto de filiación, extracto SAF de causas y detenciones y monito Web), los que son ingresados en el SAF y deben ser corroborados por el Administrativo a fin de completar y rectificar datos si existiese algún error.

Después que el Administrativo ha revisado las carpetas y ha completado datos faltantes en el sistema, este último entrega las carpetas al Fiscal de delitos Económicos para que revise las causas y solicite diligencias.

Entre las principales diligencias del Fiscal se encuentran:

- Establecer un contacto con la víctima (causas VIF).
- Solicitar citaciones a los intervinientes de la causa (víctimas, imputados, denunciantes, etc.).
- Requerimientos, ordenes de investigar e instrucciones particulares.
- Solicitar información a diferentes organismos públicos y privados.

Cuando las causas corresponden a causas VIF, una de las primeras diligencias que el Fiscal solicita es establecer un “contacto”, es decir, llamar a la víctima, con el objeto de conocer la situación actual y saber que tan urgentes son las diligencias que se deben tomar al respecto. Si la víctima afirma que la causa es grave, el Fiscal la citará lo antes posible, de lo contrario se tomará su tiempo para solicitar la diligencia con mayor tranquilidad. Esta tarea es realizada por el Administrativo, aunque pueden existir algunas excepciones en que el Fiscal de delitos Económicos encomienda esta tarea al Asistente de Fiscal.

Esta tarea, se realiza con el objeto de controlar la cantidad de citados de acuerdo al tiempo, cantidad de trabajo y ciertas prioridades.

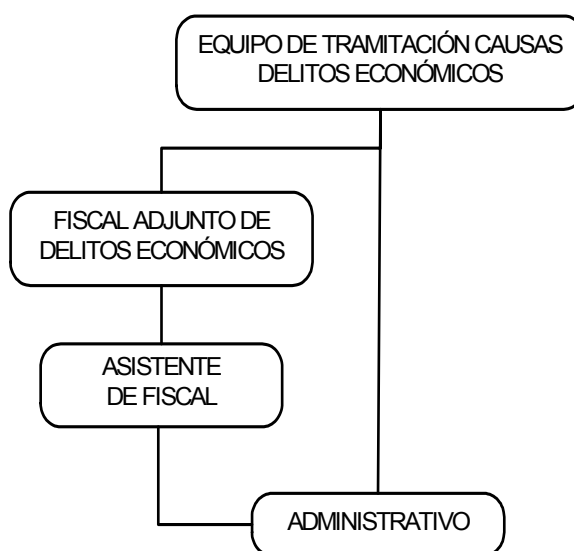
Es importante destacar, que la mayor cantidad de citaciones corresponden a delitos Económicos ya que se generan citaciones tanto para víctimas como a los imputados, en el caso de causas VIF se citan mayoritariamente a las víctimas, todo lo anterior, depende de la información del parte.



Una vez realizada la primera diligencia (contacto y/o citación) la carpeta vuelve al Fiscal, quien deberá revisar la carpeta y tomar decisiones en ella, como es el requerimiento de nuevas diligencias o la aplicación del término. Cuando esto ocurre, el Fiscal entrega las carpetas al Asistente de Fiscal con el término ya decidido, para que este último gestione la aplicación del término en SAF. En el caso que el término de la causa corresponda a un AP el Asistente de Fiscal entrega la carpeta al Técnico Jurídico perteneciente al Equipo de UGP para que este último tramite la causa.

### Esquema N° 19

#### Esquema del Equipo de Tramitación de causas de delitos Económicos



**Tiempos involucrados**

El Administrativo demora alrededor de una hora, (desde el momento en que le entregan las carpetas asignadas) en revisar las carpetas entregadas y en regularizarlas.

Cuando se requiere citar en forma urgente es posible atender al citado otro día de la semana, pero lo anterior sólo ocurre en casos excepcionales. El Asistente de Fiscal afirma que tiene más disponibilidad para tomar declaraciones urgentes los viernes en la mañana.

Cuando se realiza una citación, una instrucción o algún otro requerimiento, la carpeta permanece en el centralizado (en la oficina del Fiscal del Equipo de delitos Económicos) hasta que llega la información que se requiere, el tiempo aproximado de las carpetas en el centralizado es de dos semanas.

#### **4.4.6. Tramitación del Equipo de delitos de Droga**

##### **Descripción de las Tareas**

El Fiscal Jefe asigna al Fiscal de delitos de Drogas las causas de todo tipo, en especial causas relacionadas con el delito de drogas las que corresponden a un volumen muy pequeño del total de causas asignadas. Lo anterior se debe a que los delitos de droga requieren un tratamiento muy distinto del resto de las causas, por no regirse por los plazos definidos, tal como exige actualmente el Fiscal Regional, lo anterior se debe a que las investigaciones son lentas y las causas requieren un mayor tiempo de vigencia.

Actualmente la mayor parte de los delitos de droga de la Fiscalía Local, corresponden a hallazgos casuales de droga y a operativos que comienzan en Santiago y que la droga es decomisada en Melipilla. Debido a que esta comuna no cuenta con policías especializados, ni con recursos disponibles (tales como telefonía) los Fiscales no pueden dedicarse tiempo completo a las causas, pues no existen las herramientas para realizar una investigación propia para obtener mejores resultados.

Todos los delitos de droga son asignados al Fiscal especializado, sean consumos, delitos de tráfico, cuando ocurren delitos de consumo el Fiscal de turno le asigna la causa al Fiscal de delitos de Droga, sin embargo, cuando se trata de delitos más serios el Fiscal debe dirigirse inmediatamente al lugar de los hechos ordenando la detención e interrogatorio al sospechoso en la comisaría.

Cuando se da aviso de un delito de drogas el Fiscal ordena los siguientes procedimientos:

- Orden de investigar.
- Control de detención.
- Interrogación al sospechoso en la comisaría.
- Se despacha la droga al organismo correspondiente<sup>40</sup> de San Antonio y de Santiago.
- Envío de droga a la institución correspondiente, para la realización del informe (si es cocaína al Instituto de Seguridad Pública (ISP) y si es Marihuana al Servicio de Salud Occidente (SSOCC).

---

<sup>40</sup> Brigada de Anti-Narcoticos (BRIAN).

De esta forma la mayor parte de las causas que son asignadas al Equipo de Drogas, no corresponden a causas de droga sino a causas de otras especialidades, sin embargo, todas las causas de drogas tienen procedimientos administrativos bastantes similares al resto de las causas.

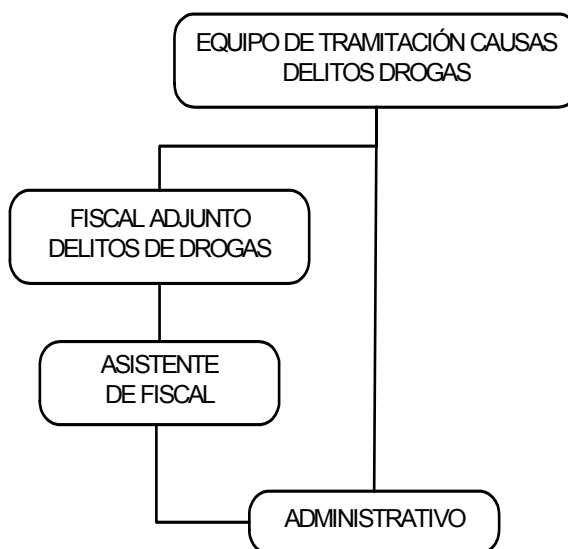
Cuando el Fiscal Jefe asigna la causa al Fiscal de Drogas la carpeta es recibida por el Gestor (administrativo de drogas) el que revisa los datos mínimos, completa y rectifica las relaciones en el SAF. Luego el Gestor entrega las carpetas ya revisadas al Fiscal de Droga quien las estudia y decreta ciertas diligencias, tales como citaciones para declaración de testigos, en algunas ocasiones se llama telefónicamente a la víctima para que responda ciertas preguntas cuando la causa se encuentra en condiciones de tener una pronta salida.

El Fiscal solicita también ordenes de investigar las que son enviadas por el Gestor a las instituciones correspondientes, cuando estos informes llegan a la Fiscalía Local, el Gestor recibe los informes y los adjunta a la carpeta de la causa, luego ingresa en el SAF la recepción del documento, dentro de otras diligencias están el establecer “contactos” con las víctimas y denunciantes en causas VIF y la agrupación de causas a otras ingresadas e investigadas anteriormente.

Después del resultado de las órdenes de investigar el Fiscal de Drogas toma ciertas decisiones respecto al tipo de término que le aplicará a la causa, el Asistente de Fiscal del Equipo de Drogas redacta los documentos que solicitarán el término de causas, estos documentos son revisados, corregidos, autorizados y enviados por interconexión<sup>41</sup> al Tribunal por el Fiscal del Equipo de Drogas.

### Esquema N° 20

#### Esquema Equipo Especializado delitos de Drogas



<sup>41</sup> Es un medio digital que mantiene el Tribunal con el Ministerio Público para el envío y/o recepción de información de todo tipo.

**Tiempos Involucrados**

El Fiscal del Equipo afirma que se producen considerables demoras en la entrega de los resultados de las órdenes de investigar en casos en casos de droga.

Cuando se realiza una citación, una instrucción o algún otro requerimiento, la carpeta permanece en el centralizado (en la oficina del Fiscal del equipo) hasta que llega la información que se requiere, el tiempo aproximado de las carpetas en el centralizado es dos semanas.

#### **4.4.7. Tramitación del Equipo del Fiscal Jefe**

##### **Descripción de las Tareas**

El Fiscal Jefe, asigna las causas y entrega las causas, con diligencias establecidas a la secretaria. Esta última revisa la carpeta verificando que los datos mínimos se encuentren completos, que las relaciones se encuentren registradas correctamente en el SAF, con el objeto de realizar la tramitación, si encuentra fallas debe corregirlas y adjuntar documentos.

Después que las diligencias son solicitadas, se debe esperar un período de tiempo que es establecido por cada institución (Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Servicio Médico Legal, Servicio de Salud Metropolitano Occidente, Peritos externos, Bomberos) para la entrega de los resultados, cumplido este tiempo, la secretaria del Equipo recepciona los documentos e informes requeridos, los cuales se adjuntan a la causa y son entregados al Fiscal Jefe con el objeto de que este último, revise el resultado de las diligencias y tome decisiones respecto a la causa. Estos tiempos son controlados mediante planilla en el computador.

Cuando la secretaria del Equipo recepciona la respuesta de las solicitudes esta debe dar por cumplido el requerimiento en el SAF e ingresarlo como documento recibido.

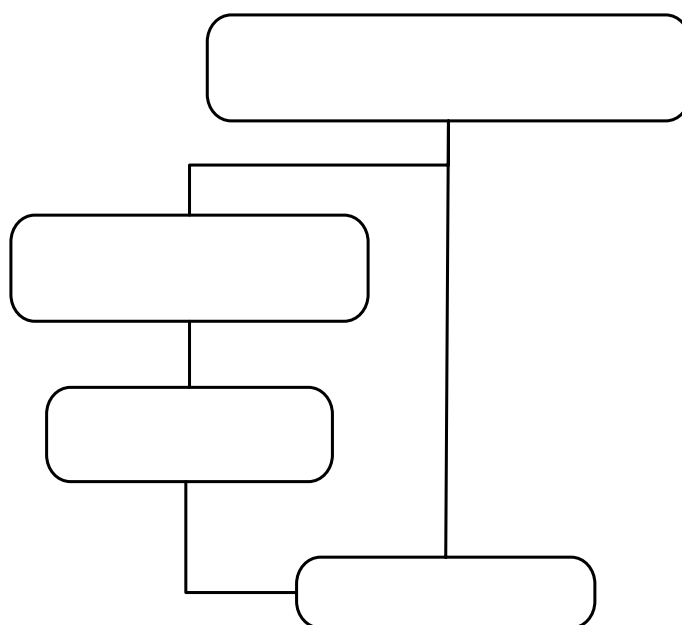


Posteriormente el Fiscal Jefe aplica el término a la causa y el Asistente de Fiscal del Equipo realiza la solicitud de audiencia al Tribunal y redacta la solicitud de término que deberá ser enviada por interconexión (todo lo anterior de acuerdo al tipo de término que es aplicado a la causa).

Luego el Fiscal Jefe revisa las solicitudes y los escritos, con el objeto de corregir si existe algún error antes de ser enviados al tribunal.

### Esquema N° 21

#### Esquema Equipo Delitos de Fiscal Jefe.



### **Tiempos Involucrados**

Muchos de los requerimientos de información a las policías llegan después del plazo en que deben ser entregados, entre las instituciones que entregan las respuestas después del plazo se encuentran las siguientes Brigada de Crímenes Metropolitanos (BICRIM), Sección de Investigación de Accidentes de Transito (SIAT), Carabineros de Chile, Instituto Medico Legal (IML). Es importante destacar que muchos de los plazos de entrega de las órdenes por vía Institucional fluctúan entre los 15 y 30 días.

El método utilizado para controlar las solicitudes que no llegan dentro del plazo, es el Outlook, en donde se registra la clase de requerimiento, orden, instrucción y el Rol Interno de la Fiscalía (RIF) de la causa, avisando en pantalla cuando vence el plazo de algún requerimiento.

Cuando esto sucede la Secretaria del Equipo llama a la institución y solicita el resultado de la solicitud vía telefónica, de no tener resultados con la vía anterior se realiza la solicitud en forma escrita con la firma del Fiscal Jefe.

#### **4.4.8. Atención de Público**

##### **Descripción de las tareas**

La atención de público se puede clasificar en tres puntos.

- a) Atención de público en mesón.
- b) Atención telefónica.
- c) Atención a citados.

a) **Atención de Público en mesón:** Esta actividad es realizada por el recepcionista y consiste en atender a los usuarios que se acercan a la Fiscalía Local ya sea solicitando información sobre el estado de su causa, pidiendo una entrevista para la entrega de nuevos antecedentes o para realizar una denuncia directa, sin considerar la atención brindada a los usuarios que se encuentran citados.

Cuando los usuarios se acercan al mesón solicitando conocer el estado de su causa, el recepcionista solicita los datos personales del usuario para consultar en el SAF si la persona que solicita la información está registrada en el sistema como víctima o como denunciante de un delito, pues de ser así el recepcionista entrega la información que aparece en el sistema (estado de la causa, diligencias realizadas, etc.).

Si el recepcionista no encuentra información en el sistema, ya sea porque la denuncia se realizó hace poco tiempo y aun no está asignada, o porque el parte aún no ha llegado a la Fiscalía Local o simplemente porque el usuario no se encuentra conforme con la información del SAF, el recepcionista consulta al Equipo correspondiente más antecedentes sobre la causa.

Todas las consultas generales son respondidas en el mesón e incluso esta información es entregada personalmente por los Gestores de los Equipos de trabajo cuando el usuario insiste.

Cuando el usuario tiene nuevos antecedentes que aportar a la causa, el recepcionista le pide al usuario que llene un formulario con sus datos personales y teléfono de contacto, anotando que tiene nuevos antecedentes que aportar a su causa, de esta manera, al final del día se revisan estos formularios y se llama telefónicamente a las víctimas y/o denunciantes para consultar los nuevos antecedentes. Sin embargo, no todos los usuarios acceden a llenar el formulario de entrega de antecedentes, cuando esto ocurre y la persona insiste en ser atendida, el recepcionista consulta al Gestor del Equipo de la causa sobre la solicitud del usuario y se le agenda una cita e incluso en algunas oportunidades se le atiende inmediatamente, lo anterior se realiza en ciertas ocasiones en que el usuario comienza a reclamar.

Otra de las atenciones que debe realizar corresponde a la solicitud de documentos, para ello la Fiscalía en estudio ha diseñado dos formularios diferentes, uno diseñado para documentación solicitada por abogados y otro para solicitar documentación en general por el público. Después que el usuario llena el formulario se explica a este que la solicitud demora alrededor de dos días y que posterior a este plazo se le entregarán los documentos solicitados.

Cuando los usuarios corresponden a abogados y requieren documentación o solicitan ver la carpeta estos deben tener el “patrocinio de poder”, es decir, deben ser intervinientes en la causa.

Cuando los abogados solicitan en recepción ver carpetas de causas, el recepcionista le sugiere que llame a la secretaria del Equipo, con el objeto de que el Fiscal pueda dar la autorización para que este último pueda ver las diligencias realizadas en la carpeta.

- b) **Atención telefónica:** esta tarea la realiza el recepcionista. Entrega la misma información que en el mesón pero vía telefónica, para ello debe consultar al usuario un mayor número de datos personales para corroborar la identidad. El número de llamados recibido (ver cuadro N° 22) es menor que el número de personas que se acercan a la Fiscalía Local.

Es importante destacar que ninguna de las atenciones realizadas anteriormente se deriva al teléfono del Centro de Llamados que se encuentra en la recepción de la Fiscalía Local en estudio, pues afirman que no es efectivo.

- c) **Atención a citados:** esta tarea es realizada por los Asistentes de Fiscal de los Equipos. Corresponden mayoritariamente a tomas de declaraciones de citados por Fiscalía Local, Carabineros y por el Fiscal de turno de fin de semana. Sin embargo, antes de que los Asistentes tomen declaraciones, el usuario es atendido por el recepcionista quien verifica los datos personales y si la persona se encuentra citada.

Junto a las atenciones se suma la atención de denuncias directas a los Asistentes de turno. En esos caso, el recepcionista consulta la gravedad de la denuncia, e informa al Asistente de turno que una persona requiere hacer una denuncia.

Además de las atenciones anteriores los Asistentes de Fiscal de ambos Equipos atienden a usuarios que quieren entregar nuevos antecedentes y que insisten en ser atendidos por un abogado.

### **Tiempos Involucrados**

El recepcionista atiende todos los días de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas además de otras actividades administrativas que se especifican más adelante.

El Asistente de Fiscal del Equipo de delitos Económicos atiende citados en los siguientes días:

- Lunes atiende las causas de Fiscal Jefe (como Fiscal Adjunto)
- Martes atiende causas de Fiscal de delitos Económicos
- Miércoles atiende causas de UGP.
- Jueves atiende causas de Fiscal de delitos Económicos.
- Viernes media mañana atiende causas de UGP, la mañana restante del viernes atiende causas del Fiscal Jefe (como Fiscal Adjunto).

El Asistente de Fiscal afirma que el volumen de citados de lunes a viernes corresponde a un promedio de 13 citados por día, manteniendo un promedio de atención de 20 minutos por atención. Todas las tardes el Asistente atiende público de las 16:00 a 16:30, las causas pueden pertenecer a cualquiera de los Fiscales con los que trabaja, causas del Fiscal Jefe y Fiscal de delitos Económicos. A continuación podemos observar el horario de atención del Asistente de Fiscal.

**Cuadro N° 20**  
**Horario semanal del Asistente de Fiscal**

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00 a 13:00 hrs. Fiscal Jefe	9:00 a 13:00 hrs. Delitos Económicos	9:00 a 13:00 hrs. UGP	9:00 a 13:00 hrs. Delitos Económicos	9:00 a 10:30 hrs. UGP 10:30 a 12:00 hrs. Fiscal Jefe
16:00 a 16:30 hrs. Citados urgentes de ambos fiscales.	16:00 a 16:30 hrs. Citados urgentes de ambos fiscales.	16:00 a 16:30 hrs. Citados urgentes de ambos fiscales.	16:00 a 16:30 hrs. Citados urgentes de ambos fiscales.	16:00 a 16:30 hrs. Citados urgentes de ambos fiscales.
Fuente: Datos tomados del registro de la Fiscalía Local en estudio.				

El Asistente de Fiscal del Equipo de delitos Sexuales y Drogas atiende citados en los siguientes días:

- Lunes atiende las causas de Fiscal de delitos Sexuales.
- Martes atiende causas de Fiscal de delitos de Droga.
- Miércoles atiende causas de Fiscal de delitos Sexuales.
- Jueves atiende causas de Fiscal de delitos de Droga.
- Viernes atiende causas de Fiscal de delitos Sexuales.

El Asistente de Fiscal afirma que las atenciones realizadas en promedio ascienden a 12 personas citadas por día, sin considerar las citaciones de los Fiscales de turno y denuncias directas.

Cada atención tiene una duración promedio de 20 a 30 minutos, sin embargo, debemos considerar que la toma de declaración de causas de mayor complejidad cómo son los delitos sexuales, causas VIF muchas veces sobrepasan los 30 minutos de atención.



Debemos considerar que los días en que no se presenta un gran número de citados pertenecientes al turno de un Fiscal, el tiempo de espera de los usuarios no sobrepasa los 15 minutos. A continuación podemos observar el horario de atención del Asistente de Fiscal de delitos de Droga y delitos Sexuales:

### Cuadro N° 21

#### Horario semanal del Asistente de Fiscal

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00 a 13:00 hrs. Delitos Sexuales	9:00 a 13:00 hrs. Delitos de Droga	9:00 a 13:00 hrs. Delitos Sexuales	9:00 a 13:00 hrs. Delitos de Droga	9:00 a 13:00 hrs. Delitos Sexuales
15:00 a 17:00 hrs. Citados urgentes de ambos fiscales.	15:00 a 17:00 hrs. Citados urgentes de ambos fiscales.	15:00 a 17:00 hrs. Citados urgentes de ambos fiscales.	15:00 a 17:00 hrs. Citados urgentes de ambos fiscales.	15:00 a 17:00 hrs. Citados urgentes de ambos fiscales.

Fuente: Datos tomados del registro de la Fiscalía Local en estudio.

A continuación se muestra la cantidad de atenciones registradas durante la semana del 12 al 16 de noviembre de 2007, estos datos fueron tomados del registro de atención de la propia Fiscalía Local. Se incluyen las citaciones, atención telefónica y la atención en mesón.

**Cuadro N° 22**  
**Atenciones registradas durante la semana**  
**del 12 al 16 de noviembre de 2007**

ATENCIONES	12 / lunes	13 / martes	14 / miércoles	15 / jueves	16 / viernes
TOTAL CITADOS PARA EL DÍA	24	22	23	22	9
CITADOS ATENDIDOS	15	13	12	12	9
CITADOS NO AGENDADOS Y ATENDIDOS	5	7	5	2	2
CONSULTAS GENERALES EN MESÓN	30	12	12	20	27
LLAMADAS TELEFÓNICAS	20	9	4	13	10
DENUNCIAS DIRECTAS	0	0	1	3	2
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	0	1	1	6	2
MEDIDA CAUTELAR	0	0	1	7	1
TOTAL DE ATENCIONES	94	64	59	85	62

Fuente: Datos tomados de los registros de atención de la Fiscalía Local

#### **4.4.9. Custodia de Especies**

##### **Descripción de la Tarea**

La custodia de las especies en esta Fiscalía la realiza el Administrador, su tarea consiste en recepcionar las especies, es decir, recibir la cadena de custodia y verificar que esta última cumpla con todos los datos necesarios como: N° de parte, descripción de la especie, coincidencia del nombre de la persona que entrega y la que levanta la especie. Luego de revisar los datos, se verifica si las características de la especie concuerdan con las características registradas en la cadena de custodia, se procede a fotografiar la especie llenando la cadena de custodia con el Rol Único de Especie (RUE) e ingresando la especie al sistema SAF.

Después de realizar este procedimiento se imprimen tres comprobantes de ingreso del módulo especies del SAF, los cuales se anexan a un archivo interno de la Fiscalía, otro a la carpeta de la causa y el último se adjunta a la especie y a su cadena de custodia.

Luego de realizar el procedimiento anterior, se ubica la especie en la bodega de custodia de la Fiscalía Local en un casillero asignado. Otras de las tareas del custodio es realizar la devolución y el reconocimiento de las especies.

#### **4.4.10. Carpetas Terminadas**

##### **Descripción de Tareas**

Actualmente se realizan dos tipos de trabajo, el primero consiste en buscar todas aquellas carpetas terminadas, que se encuentran terminadas entre el 16 de junio de 2005 y 16 de abril de 2007, ya que algunas de ellas han sido encontradas en cajas que no correspondían a su clasificación, es decir que actualmente se está realizando la revisión de cada una de las cajas clasificadas (segundo semestre del 2007).

La segunda parte tiene relación con las carpetas que terminaron después del 16 de abril, el procedimiento que realiza el Administrador es imprimir un listado donde aparecen todas las carpetas terminadas (sistema implementado por la Unidad de Gestión e Informática de la Fiscalía Regional).

El procedimiento siguiente consiste en: el Administrador toma una carpeta, busca la carpeta dentro del listado impreso, una vez encontrada la carpeta, el Administrador anota la fecha de término en la tapa de la carpetas, busca nuevamente los datos de la carpetas en el sistema, copia los datos y los pega en una planilla Excel donde se lleva el registro de las carpetas registradas y terminadas, por último el Administrador asigna a la carpeta el número de la caja asignada para almacenarlo.

#### **4.4.11. Tareas de Apoyo Administrativo**

Después de conocer las actividades realizadas por los funcionarios de cada Equipo de Trabajo, es importante destacar las tareas de Apoyo Administrativo que realizan otros funcionarios. Si bien conocemos las actividades que realiza el recepcionista en la atención de público durante la mañana (atención de público, atención telefónica y entrega de formularios de solicitudes de documentos y entrega de antecedentes), en la tarde el recepcionista además de atender a algunos citados, debe prestar apoyo al envío y recepción de documentación.

Las actividades que realiza son las siguientes:

- Ingreso de correspondencia al GEDOC<sup>42</sup> y distribución a las secretarías y administrativo de cada equipo.
- Confección de los sobres y etiquetas de cada uno de los documentos enviados por correo, adjuntando una planilla con el detalle del envío, según formato exigido por Correos de Chile.
- Dar números de oficio y memorándums.
- Despachar la correspondencia por valija, el despacho se realiza a las 17:00 horas. El recepcionista debe hacer una planilla con el detalle del envío.

---

<sup>42</sup> Sistema operativo de gestión de documentos, de las Fiscalías Locales de la zona Occidente.

Otro funcionario que presta apoyo en la documentación administrativa es el Auxiliar de la Fiscalía Local este último traslada la correspondencia al correo, para ello solicita a cada Equipo de Trabajo los documentos que serán enviados por esta vía, recepcionando dicha documentación hasta las 11:00 horas.

Luego de recepcionar la información, el Auxiliar debe crear los sobres y las etiquetas a cada documento, debe llenar el formulario del correo con nombre, dirección, RUC de la causa y ciudad del destinatario adjuntando a esta última una planilla confeccionada por el Auxiliar donde se encuentra el detalle de toda la documentación.

El Auxiliar debe despachar además, la documentación enviada a las diferentes instituciones, esto debe hacerlo personalmente. El registro de esta documentación se anota en un cuaderno de despacho.

Entre otras tareas que debe realizar el Auxiliar se encuentran las siguientes:

- Acompañar a los Fiscales en la camioneta al sitio del suceso.  
(declaración en la cárcel, tomar fotos a los vehículos en los corrales, etc.).
- Apoyo de atención de público en recepción.
- Traslado de víctimas al Servicio Medico Legal.
- Entrega de materiales a los distintos Equipos de Trabajo.
- Apoyo al Administrador en el inventario de insumos.

- Soporte técnico en la Fiscalía Local (todas las mañanas el Auxiliar debe verificar si las impresoras se encuentran abastecidas de tinta y papel).
- Revisar si los baños se encuentran con los insumos necesarios (papel higiénico y toallas de manos).
- Llevar las carpetas al Fiscal cuando éste se encuentra en el Tribunal.

#### 4.5. Descripción de Puestos de Trabajos

Antes de comenzar a analizar los puestos de trabajo en la Fiscalía Local, es necesario repasar y reflexionar sobre ciertos conceptos, todos ellos en razón de la bibliografía consultada.

Respecto a su procedencia podemos afirmar que el análisis de los puestos de trabajo nace y se desarrolla en el ámbito de la teoría y de las técnicas de la Organización Científica del Trabajo. La idea es colocar el trabajo como vía principal para la maximización del rendimiento de los trabajadores. El núcleo de esta corriente estaba constituido por el estudio organizado del trabajo y su posterior análisis hasta conseguir reducirlo a sus elementos más simples y la mejora sistemática del rendimiento del trabajador con relación a cada uno de estos elementos.

*“Los puestos, curiosamente, son considerados como una posesión personal por parte de sus ocupantes y ello unido al inevitable egocentrismo presente en la interpretación de las percepciones individuales induce a los empleados a considerar este proceso como una intromisión territorial molesta<sup>43</sup>”.*

*“El puesto de trabajo determina en gran medida el rol que las personas juegan en las organizaciones. Esto hace que se espere un determinado comportamiento en un individuo por el simple hecho de ocupar un determinado puesto de trabajo<sup>44</sup>”.*

---

<sup>43</sup> Zayas, E. El Proceso de las Decisiones y de Solución de Problemas. Serie: Temas de Dirección. No. 004. ISTH. Holguín, Cuba. 1990.

<sup>44</sup> Beer, M. et al. "Dirección de los Recursos Humanos". México CECOSA, 1990.



#### 4.5.1. Ingreso de Partes

El ingreso de partes es realizado por dos funcionarios, la Secretaria y el Técnico Jurídico, ellos realizan esta labor de lunes a viernes desde las 9:00 a las 14:00 horas

#### Responsables

Secretaria y Técnico Jurídico ambos pertenecientes al Equipo de UGP.

#### Funcionarios ejecutantes de las tareas

**Cuadro N° 23**

#### Funcionarios integrantes de la tarea de Ingreso de Partes

FUNCIONARIOS EJECUTANTE DE LAS TAREAS	TAREA
Técnico Jurídico (UGP)	Ingreso de los partes, de lunes a viernes.
Secretaria (UGP)	
Secretaria (Equipo de Fiscal Jefe)	Apoyo al ingreso de partes de los días lunes.
Secretaria (Equipo de delitos Sexuales)	
Fuente: Elaboración propia.	

#### 4.5.2. Asignación de causas

Posterior al ingreso de los partes policiales, se arman las carpetas y son entregadas al Fiscal Jefe.

#### Responsable

Fiscal jefe

#### Funcionarios ejecutantes de las tareas

#### Cuadro N° 24

#### Funcionarios integrante de la tarea de Turnos de Trabajo

FUNCIONARIOS EJECUTANTE DE LA TAREA	TAREA
Fiscal Jefe	Asignación de causas a las Unidades Especializadas.
Fiscal de delitos de Droga ( en ausencia del Fiscal Jefe)	
Fuente: Elaboración propia.	

#### 4.5.3. Tramitación del Equipo de Unidad de Gestión Procesal (UGP)

Este Equipo trata todas aquellas causas que ingresan a la Fiscalía y que dado sus antecedentes tienen un probable término de tipo facultativo.

#### Responsables

Fiscal Jefe, Asistente de Fiscal, Técnico Jurídico y Secretaria.

#### Cuadro N° 25

#### Actividades realizadas por cada integrante del Equipo UGP

CARGO	ACTIVIDADES
<b>Fiscal Jefe</b>	* Asignación de causas a fiscales.
	* Decretar diligencias.
	* Revisión de las solicitudes y escritos que hace el Asistente de Fiscal.
	* Aplicación de términos a las causas.
	* Asistir a las audiencias.
<b>Asistente de Fiscal</b>	* Tomar declaraciones a intervinientes en la causa.
	* Redactar la solicitud de audiencias y requerimientos que son enviados por interconexión.
	* Realizar las instrucciones que serán enviadas a las policías.
	* Ingresar actas al SAF.
	* Tramitar términos a las causas tales como PO, FNI, Exceptuando AP.
<b>Técnico Jurídico</b>	* Confeccionar los oficios, citaciones, ordenes de investigar e instrucciones.
	* Llamar a la víctima o denunciante, para consultar si tiene nuevos antecedentes.
	* Aplicar término de AP con o sin visto.
	* Ingresar la aplicación de AP al SAF.
	* Buscar carpeta con resoluciones de interconexiones, imprimir resolución y archivarla.
	* Reciclar carpetas terminadas.
* Buscar la carpeta de citados para el día siguiente.	
<b>Secretaria</b>	* Llamar telefónicamente a los intervinientes de la causa para comunicarles la citación.
	* Confeccionar oficios, ordenes de investigar, citaciones e instrucciones.
	* Buscar carpetas con audiencias.
	* Recepcionar la correspondencia e ingresarla la SAF.
	* Llamar a la víctima o denunciante, para consultar si tiene nuevos antecedentes, despachar oficios y sacar fotocopias.
	* Reciclar carpetas terminadas.
	* Guardar y ordenar las carpetas de causas tramitadas y en espera de cumplimiento de plazos.
Fuente: Elaboración propia	

#### **4.5.4. Tramitación del Equipo de delitos Sexuales**

Una vez que el Fiscal Jefe asigna las causas al Equipo de delitos Sexuales, el Fiscal del equipo determina ciertas instrucciones que pueden ser realizadas por la gestora del equipo (secretaria) y por la Asistente de Fiscal.

El Equipo Especializado resuelve todo tipo de causas, además de causas VIF y delitos Sexuales.

#### **Responsables**

Fiscal de delitos Sexuales, Asistente de Fiscal delitos Sexuales, Secretaria de delitos Sexuales.

**Cuadro N° 26**

**Actividades realizadas por cada integrante del**

**Equipo de delitos Sexuales**

<b>CARGO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>Fiscal de delitos Sexuales</b>	* Decretar diligencias de causas.
	* Revisión de las solicitudes y escritos que hace el Asistente de Fiscal.
	* Aplicación de términos a las causas.
	* Asistir a las audiencias.
<b>Asistente de Fiscal de delitos Sexuales</b>	* Tomar declaraciones a intervinientes en la causa.
	* Redactar la solicitud de audiencias y requerimientos que son enviados por interconexión.
	* Realizar las instrucciones que serán enviadas a las policías.
	* Ingresar actas al SAF.
	* Realizar escritos que son revisados por el Fiscal del Equipo antes del envío.
<b>Secretaria de delitos Sexuales</b>	* Llamar telefónicamente a los intervinientes de la causa para comunicarles la citación.
	* Confeccionar oficios, ordenes de investigar, citaciones e instrucciones.
	* Buscar carpetas con audiencias.
	* Revisar interconexión.
	* Recepcionar y entregar la correspondencia e ingresarla la SAF.
	* Despachar oficios y sacar fotocopias.
	* Agendar las citaciones en el SAF.
	* Reciclar carpetas terminadas.
	* Guardar y ordenar las carpetas de causas tramitadas y en espera de cumplimiento de plazos.
	* Hacer actas de carpetas terminadas.
* Registro en SAF.	
Fuente: Elaboración propia	

#### **4.5.5. Tramitación del Equipo de delitos Económicos**

Este Equipo tramita causas de delitos Económicos de todo tipo y causas de distintas especialidades e incluidas las VIF.

#### **Responsables**

Fiscal de delitos Económicos, Asistente de Fiscal de delitos Económicos,  
Administrativo de delitos Económicos.

**Cuadro N° 27**

**Actividades realizadas por cada integrante del**

**Equipo de delitos Económicos**

<b>CARGO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>Fiscal de delitos Económicos</b>	* Decretar diligencias de causas.
	* Revisión de las solicitudes y escritos que hace el Asistente de Fiscal.
	* Aplicación de términos a las causas.
	* Asistir a las audiencias.
<b>Asistente de Fiscal de delitos Económicos</b>	* Tomar declaraciones a intervinientes en la causa.
	* Establecer el "contacto" con la víctima cuando el Fiscal lo solicite.
	* Redactar la solicitud de audiencias y requerimientos que son enviados por interconexión.
	* Realizar las instrucciones que serán enviadas a las policías.
	* Aplicación de términos exceptuando el AP.
	* Ingresar actas al SAF.
	* Realizar escritos que son revisados por el Fiscal del Equipo antes del envío.
<b>Administrativo de delitos Económicos</b>	* Regulariza los datos de las causas, como los datos mínimos y las relaciones.
	* Establecer el "contacto" con la víctima cuando el Fiscal lo solicite.
	* Llamar telefónicamente a los intervinientes de la causa para comunicarles la citación.
	* Confeccionar oficios, ordenes de investigar, citaciones e instrucciones.
	* Buscar carpetas con audiencias.
	* Recepcionar y entregar la correspondencia e ingresarla la SAF.
	* Despachar oficios y sacar fotocopias.
	* Prepara las carpetas que utilizará el asistente de Fiscal el día siguiente para la toma de declaración.
	* Revisar interconexión.
	* Guardar y ordenar las carpetas de causas tramitadas y en espera de cumplimiento de plazos.
	* Hacer actas de carpetas terminadas.
Fuente: Elaboración propia	

#### **4.5.6. Tramitación del Equipo de delitos de Droga**

El Fiscal Jefe asigna al Fiscal de delitos de Drogas las causas de todo tipo, en especial causas relacionadas con los delitos de Drogas, las que corresponden a un volumen muy pequeño del total de causas asignadas.

#### **Responsables.**

Fiscal de delitos de Drogas, Asistente de Fiscal de delitos de Drogas, Administrativo de delitos de Drogas.



**Cuadro N° 28**

**Actividades realizadas por cada integrante del**

**Equipo de delitos de Drogas.**

<b>CARGO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>Fiscal de delitos de Drogas</b>	* Decretar diligencias de causas.
	* Revisión de las solicitudes y escritos que hace el Asistente de Fiscal.
	* Aplicación de términos a las causas.
	* Asistir a las audiencias.
<b>Asistente de Fiscal de delitos de Drogas</b>	* Tomar declaraciones a intervinientes en la causa.
	* Establecer el "contacto" con la víctima cuando el Fiscal lo solicite.
	* Redactar la solicitud de audiencias y requerimientos que son enviados por interconexión.
	* Realizar las instrucciones que serán enviadas a las policías.
	* Aplicación de términos exceptuando el AP.
	* Ingresar actas al SAF.
	* Realizar escritos que son revisados por el Fiscal del Equipo antes del envío.
<b>Administrativo de delitos de Drogas</b>	* Regulariza los datos de las causas, como los datos mínimos y las relaciones.
	* Establecer el "contacto" con la víctima cuando el Fiscal lo solicite.
	* Llamar telefónicamente a los intervinientes de la causa para comunicarles la citación.
	* Confeccionar oficios, ordenes de investigar, citaciones e instrucciones.
	* Buscar carpetas con audiencias.
	* Recepcionar y entregar la correspondencia e ingresarla la SAF.
	* Despachar oficios y sacar fotocopias.
	* Prepara las carpetas que utilizará el asistente de Fiscal el día siguiente para la toma de declaración.
	* Revisar interconexión.
	* Guardar y ordenar las carpetas de causas tramitadas y en espera de cumplimiento de plazos.
* Hacer actas de carpetas terminadas.	

Fuente: Elaboración propia

#### **4.5.7. Tramitación del Equipo del Fiscal Jefe**

Posterior a la revisión de las carpetas el Fiscal Jefe, asigna las causas a los Equipos Especializados, entregando de inmediato las directrices del caso.

#### **Responsables**

Fiscal Jefe, Asistente de Fiscal del Equipo del Fiscal Jefe y Secretaria del Equipo del Fiscal Jefe.

## Cuadro N° 29

## Actividades realizadas por cada integrante del Equipo del Fiscal Jefe.

CARGO	ACTIVIDADES
<b>Fiscal Jefe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Decretar diligencias de causas.</li> <li>* Revisión de las solicitudes y escritos que hace el Asistente de Fiscal.</li> <li>* Aplicación de términos a las causas.</li> <li>* Asistir a las audiencias.</li> </ul>
<b>Asistente de Fiscal de Fiscal Jefe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Tomar declaraciones a intervinientes en la causa.</li> <li>* Establecer el "contacto" con la víctima cuando el Fiscal lo solicite.</li> <li>* Redactar la solicitud de audiencias y requerimientos que son enviados por interconexión.</li> <li>* Realizar las instrucciones que serán enviadas a las policías.</li> <li>* Aplicación de términos exceptuando el AP.</li> <li>* Ingresar actas al SAF.</li> <li>* Realizar escritos que son revisados por el Fiscal del Equipo antes del envío.</li> </ul>
<b>Secretaria de Fiscal Jefe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Regulariza los datos de las causas, como los datos mínimos y las relaciones.</li> <li>* Monitorear el Sistema Outlook, las respuestas a las solicitudes que estén fuera de plazo.</li> <li>* Llamar telefónicamente a los intervinientes de la causa para comunicarles la citación.</li> <li>* Confeccionar oficios, ordenes de investigar, citaciones e instrucciones.</li> <li>* Buscar carpetas con audiencias.</li> <li>* Despachar oficios y sacar fotocopias.</li> <li>* Preparar las carpetas que utilizará el asistente de Fiscal el día siguiente para la toma de declaración.</li> <li>* Guardar y ordenar las carpetas de causas tramitadas y en espera de cumplimiento de plazos.</li> <li>* Hacer actas de carpetas terminadas.</li> </ul>
Fuente: Elaboración propia	

#### **4.5.8. Atención de Público**

La atención en la Fiscalía Local en estudio, puede ser de tres tipos; Atención de público en mesón, Atención telefónica, Atención a citados, en todos los casos lo que se busca es entregar una respuesta rápida y oportuna a la persona que consulta.

#### **Responsable**

Recepcionista, Asistentes Fiscal de los Equipos de Droga y delitos Económicos.

#### **Funcionarios ejecutantes de las tareas**

El recepcionista atiende en mesón y por teléfono, los Asistente de Fiscal atienden público mediante la toma de declaración e ingreso de denuncias directas y eventualmente algunas atenciones espontáneas de usuarios que insisten en conocer el estado de su causa.

Las citaciones las realizan los gestores de cada Equipo agendando las citas de acuerdo al día en que el Asistente atiende las causas de cada Fiscalía Local.

### Cuadro N° 30

#### Funcionarios integrantes de la tarea de Atención de Público

FUNCIONARIO EJECUTANTE DE LA TAREA	TAREA
Asistente de Fiscal del Equipo de delitos de Droga	Tomar de declaraciones e ingreso de denuncias directas.
Asistente de Fiscal del Equipo de delitos de Sexuales	
Técnicos y Administrativos	Atención de público en el mesón y telefónicamente.
Fuente: Elaboración propia.	

#### 4.5.9. Custodia de Especies

La custodia de las especies en esta Fiscalía Local la realiza el Administrador, su tarea consiste en recepcionar las especies, es decir, recibir la cadena de custodia

#### Responsable

Administrador

### Tiempos involucrados

La recepción e ingreso de al especie al sistema demora un tiempo promedio de 10 minutos por especie, esta tarea se realiza cuando llegan las especies a la Fiscalía, sin embargo, debido al tiempo que requiere el ingreso de estas se realiza en la tarde.

El reconocimiento y devolución de las especies se realiza los días jueves en la tarde por razones de organización y tiempo.

A continuación se muestra la cantidad de especies promedio que son entregadas a la Fiscalía Local en estudio, por las diferentes instituciones:

### Cuadro N° 31

#### Promedio de recepción de especies por la Fiscalía Local en estudio

UNIDAD POLICIAL O COMISARÍA	CANTIDAD DE ESPECIES POR SEMANA
24° COMISARÍA	15
INVESTIGACIONES	8
POMAIRE	4
LOICA	4
BOLLENAR	4
MAIARAUCO	4
CODIGUA	2

Fuente: Ejecutante de la tarea.

#### **4.5.10. Carpetas Terminadas**

El Administrador es el encargado de verificar el término de la causa y mantener un registro de las carpetas terminadas, para posteriormente asignar un número de caja donde serán almacenadas.

#### **Responsable**

Administrador

#### **Tiempos involucrados**

Para el Administrador esta tarea requiere mucho tiempo, ya que existen carpetas que no tienen registrada en su etiqueta la fecha de término, por lo que resulta difícil encontrar rápidamente la carpeta dentro del listado. Para ello el Administrador debe ingresar al SAF verificar la fecha de término, después de conocer la fecha, debe buscar nuevamente la carpeta en el listado, una vez encontrada, se copian los datos de la carpeta y se pegan en la planilla Excel donde se lleva el registro. Lo anterior demora 3 minutos en promedio por carpeta.

#### 4.5.11. Tareas de Apoyo Administrativo

Después de conocer las actividades realizadas por los funcionarios de cada Equipo de Trabajo, es importante destacar las tareas de apoyo administrativo que realizan otros funcionarios.

#### Responsables

Recepcionista y Auxiliar.

#### Funcionarios ejecutantes de las tareas

**Cuadro N° 32**

#### Funcionarios integrantes de la tarea de Apoyo Administrativo

FUNCIONARIO EJECUTANTE DE LA TAREA	TAREA
Recepcionista	Ingreso de correspondencia al GEDOC Confección de los sobres y etiquetas para enviar por correo Dar números de oficio y memorándums. Despachar correspondencia.
Auxiliar	Acompañar a Fiscales a los sitios del suceso. Apoyo de atención de público en recepción. Traslado de víctimas al Servicio Médico Legal. Entrega de materiales Apoyo al Administrador. Revisar insumos en la Fiscalía Local. Cooperar con los Fiscales cuando estos se encuentran en el Tribunal.
Fuente: Elaboración propia.	



#### 4.6. Elementos problemáticos a juicio de los ejecutantes de las tareas

##### Cuadro N° 33

##### Elementos problemáticos

PROCESOS	DIFICULTADES DETECTADAS POR LOS FUNCIONARIOS
<b>Ingreso de Partes.</b>	<p>El SAF es demasiado lento y no permite agilizar la tarea.</p> <p>Datos erróneos de los partes provocan demora en el ingreso de los partes al sistema.</p> <p>La impresión de documentos adjuntos (extracto de Filiación, Documentos del estado del caso del SAF y Certificado de nacimiento y matrimonio en causas VIF), provocan demora en la formación de la carpeta.</p> <p>Los funcionarios afirman que la gran cantidad de partes que deben ingresar les quita tiempo, tomando en consideración que los responsables del ingreso deben realizar otras tareas, como la tramitación de causas de la UGP.</p>
<b>Turnos de Trabajo.</b>	Los funcionarios afirman no tener problemas con el sistema de turnos en la Fiscalía Local.
<b>Asignación de Causas.</b>	El Fiscal Jefe afirma no tener mayores problemas en el trabajo que ella realiza, sin embargo, le preocupa la cantidad de trabajo que deben realizar sus funcionarios, tanto en la cantidad de ingresos de partes como en la cantidad de causas que son asignadas a la UGP.
<b>Tramitación del Equipo de Unidad de Gestión Procesal (UGP).</b>	El Equipo presenta problemas cuando el Fiscal Jefe se encuentra de turno y no asigna las causas ni decreta diligencias, provocando acumulación de carpetas con instrucciones que se deben realizar, considerando que los integrantes del Equipo deben realizar el ingreso de partes además, de todas las tares especificadas anteriormente.
Fuente: Elaboración propia.	

### Cuadro N° 34

#### Elementos problemáticos

PROCESOS	DIFICULTADES DETECTADAS POR LOS FUNCIONARIOS
<p><b>Tramitación del Equipo de delitos Sexuales.</b></p>	<p>El Asistente de Fiscal afirma que le complica e incomoda tener que sacar impresiones lejos del lugar de trabajo, le quita demasiado tiempo. Otra de las incomodidades que manifiesta, tiene relación al lugar físico donde debe realizar las atenciones, pues existen ocasiones en que la toma de declaraciones requiere de la presencia de mucha gente (causas sexuales a menores) en que no es muy cómoda la realización de esta tarea.</p> <p>La gestora afirma que le lleva mucho tiempo archivar la documentación tardía de causas que ya terminaron y que llegan a destiempo. El Auxiliar de la Fiscalía Local, recepciona los documentos, los agrupa por destinatario interno y se los entrega para que los archive en las carpetas correspondientes.</p> <p>Todo lo anterior no siempre es ejecutado, pues existen otras actividades que requieren mayor urgencia, por lo que se produce aglomeración de documentación para ser archivada.</p> <p>Otro de los inconvenientes que manifiesta la gestora (secretaria) tiene relación con el envío de la solicitud de requerimientos al tribunal por interconexión, la gestora afirma que en muchas ocasiones estos documentos no llegan a destino y el sistema no le avisa si la solicitud fue recepcionada por el tribunal. Cuando esto sucede se pierde tiempo esperando la respuesta de una solicitud que nunca llegó.</p>
<p>Fuente: Elaboración propia.</p>	

## Cuadro N° 35

## Elementos problemáticos

PROCESOS	DIFICULTADES DETECTADAS POR LOS FUNCIONARIOS
<p><b>Tramitación del Equipo de delitos Económicos</b></p>	<p>El Fiscal de delitos económicos afirma que es importante considerar que para la mayoría de los funcionarios trabajar hasta muy tarde es una situación casi normal. Esto se traduce en un desgaste físico junto con una pésima calidad de vida.</p> <p>Afirma que no siempre le especifica a la víctima al momento de citar, que debe adjuntar ciertos documentos a su declaración como por ejemplo: enviar a la víctima al instituto médico legal como sucede en causas VIF. Lo anterior provoca que la persona citada deba concurrir dos veces a la Fiscalía aumentando la afluencia de público innecesariamente, pues debe presentarse para prestar declaración y para entregar los antecedentes.</p> <p>El Administrativo del equipo manifiesta que está demasiado abrumado por la cantidad de trabajo, pues no solo trabaja con las causas del equipo (delitos económicos), sino que además con las causas del Fiscal de delitos de droga). Afirma además que ascienden a más de 400 causas y que podría trabajar con la mitad de ellas para hacer un trabajo de calidad.</p> <p>Asegura que le quita tiempo tener que revisar las carpetas que acaban de ser ingresadas al sistema, pues existen carpetas que tienen datos incompletos y que deben ser completados antes de la designación.</p> <p>Señala que le disminuye el tiempo de trabajo real, el atender a las personas que se acercan a recepción a consultar por el estado de su causa.</p> <p>No existe control sobre las órdenes o requerimientos que se encuentran pendientes que se solicitan en las diligencias, solo se conoce si la orden se encuentra atrasada al revisar la carpeta de la causa.</p>
Fuente: Elaboración propia.	

### Cuadro N° 36

#### Elementos problemáticos.

PROCESOS	DIFICULTADES DETECTADAS POR LOS FUNCIONARIOS
<p><b>Tramitación del Equipo de delitos de Droga.</b></p>	<p>El Fiscal del equipo afirma que el origen de la cantidad de trabajo que tiene el Gestor de drogas radica en el gran volumen de causas que ingresan, especialmente las causas que son asignadas al Fiscal de delitos Económicos, debido a que no pueden ser terminadas prontamente debido a la complejidad de las causas.</p> <p>El Administrativo del equipo señala que le quita tiempo tener que revisar las carpetas que acaban de ser ingresadas al sistema, pues existen carpetas que tienen datos incompletos y que deben ser completados antes de la asignación.</p> <p>No existe un control sobre las órdenes o requerimientos de las diligencias que se encuentran pendientes, solo se determina si la orden se encuentra atrasada revisando la carpeta de la causa.</p>
<p><b>Tramitación del Equipo de Fiscal Jefe.</b></p>	<p>El Fiscal Jefe afirma no tener problemas en la tarea que este desarrolla.</p>
<p><b>Atención de Público.</b></p>	<p>Ambos asistentes afirman que el alto número de atenciones que se realizan durante el día, retarda el ejercicio de otras actividades que se deben realizar, tales como requerimientos, revisar carpetas, solicitadas, solicitar documentos por interconexión, ingreso de actas en el SAF entre otras.</p> <p>La atención entregada a las consultas en mesón en las que muchas veces debe derivarse a una atención personalizada por los equipos, resta mucho tiempo tanto para el recepcionista como para el Equipo de Trabajo que debe atender al usuario.</p>
<p>Fuente: Elaboración propia.</p>	

**Cuadro N° 37**  
**Elementos problemáticos.**

PROCESOS	DIFICULTADES DETECTADAS POR LOS FUNCIONARIOS
<b>Custodia de Especies.</b>	<p>Pérdida de tiempo cuando la cadena de custodia llega a la Fiscalía con datos erróneos, pues es necesario consultar en SAF.</p> <p>Falta de espacio en la bodega.</p> <p>No existe conocimiento sobre las especies que pertenecen a causas terminadas que deben salir de la custodia, sólo se produce la salida de las especies cuando el Fiscal envía una orden para el retiro de la especie, por ende no existe ningún mecanismo de control sobre la salida de las especies.</p> <p>Solo se consulta por el estado de alguna especie cuando esta última provoca incomodidad en la bodega o cuando presenta una amenaza para la custodia de las otras especies.</p>
<b>Carpetas Terminadas.</b>	<p>El Administrador afirma que no hay espacio para guardar el total de carpetas terminadas por lo que actualmente debe manejarlas repartidas por las oficinas ya que tampoco existe espacio suficiente para mantenerlas en su oficina mientras realiza el ingreso.</p>
<b>Tareas de Apoyo Administrativo.</b>	<p>El principal problema señalado dice relación con la falta de un punto de red en el mesón de recepción donde conectar un notebook y así colaborar en tareas ejecutadas en ese sector (despacho de documentación y atención de público principalmente).</p>
Fuente: Elaboración propia.	

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN**

En el marco de la información recopilada en nuestro estudio, se decidió realizar una comparación entre el funcionamiento real de la Fiscalía Local estudiada, contrastándolo con el modelo óptimo de gestión, diseñado por la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente, para la realización de las funciones en sus Fiscalías Locales.

De este modo lograremos apreciar de una mejor manera ambos modelos de trabajos a los que se ha decidido denominarlos:

El Modelo “Pensado”.y el Modelo “Hoy en Día”.

En el Modelo “Pensado”, rescataremos los puntos más relevantes para de esta manera contrarrestarlos y hacerlos comparables.

Del modelo “Hoy en Día”, se buscara cada actividad señalada como relevante en el modelo “Pensado” para realizar una comparación acorde con lo que se está investigando.

## 5.1. Comparación de los Procesos estudiados

**Cuadro N° 38**

**“Recibir denuncias desde las policías con y sin especies (1/2)”.**

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
<b>Recibir denuncias desde las policías con y sin especies.</b>	Recepción de los partes.	Se reciben los partes.	Sin observaciones.
	Verificar los partes que trae el policía.	Son revisados los partes que trae el Policía.	Sin observaciones.
	Verificar si el parte trae especies.	En todos los partes se menciona esto.	Esto está explícito en el parte.
	Mantener un registro de los partes que ingresan a al Fiscalía Local.	Los partes que ingresan a la Fiscalía pueden ser de dos tipos, AUPOL y Manuales.	La fiscalía mantiene un registro de todos los partes y denuncias que ingresan a esta fiscalía.
	Separar los partes.	Los partes son clasificados por los funcionarios de la UGP.	Esta tarea se realiza al registrar los tipos de partes.
	Clasificar los partes.	Se clasifican los partes por los funcionarios de la UGP.	Los casos de mayor cuidado son entregados al Fiscal Jefe para que tome decisiones.
	Ingresar los partes nuevos y crear RUC.	A todo parte se le debe crear RUC.	Sin observaciones.
	Revisar y completar los partes AUPOL.	Una vez que se revisan los partes son completados por la UGP.	Esta acción también se realiza con los partes manuales.
	Generar la Carátula de Causas Unificadas y adosarla a la carpeta.	Esto no se hace.	Esta tarea no se lleva a cabo, puesto que el sistema SAF al generar RUC entrega una carátula que la reemplazó.
	Verificar si tiene casos asociados en el SAF.	Se verifica en el SAF causas pendientes.	Actualmente todas las causas son revisadas en el SAF.

## Cuadro N° 39

## “Recibir denuncias desde las policías con y sin especies (2/2)”.

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
<b>Recibir denuncias desde las policías con y sin especies.</b>	Armar un Set con la información anterior.	Se arma una carpeta, con toda la información recopilada y se envía al Fiscal Jefe para que la signe.	Cabe mencionar que algunos procesos han sido adaptados a las necesidades de cada Fiscalía Local.
	Normar el horario de llegada de los partes desde las Unidades Policiales.	Esto no se ha normado.	Existe un acuerdo tácito entre el Administrador de Fiscalía con las Unidades Policiales.
	Los partes que no tengan la información mínima serán devueltos.	Todos los partes son recepcionados.	No se puede cumplir con este punto, ya que si a los partes le falta información se completa por funcionarios de la Fiscalía Local en estudio.
	Los partes serán distribuidos en forma equitativa.	Una vez recepcionados los partes, estos son repartidos equitativamente.	Pero no es equitativa para las secretarias de apoyo
	Todos los partes recepcionados deben estar ingresados y con carpetas a las 12:30 horas de martes a domingo, y a las 13:30 horas los lunes o el día posterior a un feriado largo.	Los partes son ingresados de lunes a viernes desde las 9:00 a las 14:00 horas.	Se recibe apoyo de dos secretarias, pero el apoyo de estas comienza a partir de las 10:00 aproximadamente.
	Los encargados de registrar los partes mantendrán un registro.	No se observó.	En la observación no se encontró ningún registro de esta tarea.



**Cuadro N° 40**  
**“Atención de Público (1/3)”**

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
<b>Atención de Público.</b>	Preguntar a cada persona el motivo de su visita.	Esta acción está implícita en la atención de público.	Sin observaciones.
	La recepcionista deberá entregar los datos impresos de la institución a la cual debe concurrir si la denuncia no fuere de competencia de la Fiscalía.	No se observó.	Durante el periodo de investigación no se observó esto, por lo que se presume no se hace.
	Si la persona que llega a la Fiscalía requiere poner una denuncia, deberá registrarse en el ACE y esperar su turno.	La recepcionista evalúa la gravedad de la denuncia para ser atendida por un integrante del Equipo Especializado.	El sistema ACE no se implementó en ninguna de las Fiscalías de la Zona Occidente.
	Si la denuncia es grave y/o urgente la recepcionista la hará pasar inmediatamente a una sala de espera.	El funcionario de recepción se comunica con el Equipo Especializado.	Todas las denuncias directas son atendidas por un profesional de la Unidad correspondiente.
	Si la persona que consulta solicita antecedentes sobre el estado de la causa, la encargada de recepción o el Centro de Llamados, deberá validar si es o no interviniente antes de entregar dicha información.	Actualmente en la Fiscalía Local, quien responde gran parte de las consultas es el funcionario encargado de recepción.	En la Fiscalía estudiada no se ha podido implementar el Centro de Llamados, ya que los denunciantes, víctimas y testigos, se han presentado reacios a buscar respuestas telefónicas.
	La persona que quiera poner una denuncia en la Fiscalía deberá entregar su cédula de identidad.	Para toda denuncia se solicita la Cédula de Identidad en óptimas condiciones y vigente, de lo contrario no podrá realizar la denuncia (dependiendo del delito).	En este punto se ha preferido ser más flexible, ya que hay delitos en los que no se puede contar con la cédula, ejemplo: robos, hurtos, VIF, etc.

**Cuadro N° 41**  
**“Atención de Público (2/3)”**

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
<b>Atención de Público.</b>	Distribuir los espacios de atención de público.	En todas las Fiscalía se cuenta con espacios definidos para toda las actividades propias de está.	En esta fiscalía la sala de reconocimiento es utilizada como bodega de carpetas.
	Implementar un turno mático.	En la Fiscalía en estudio esto no se implementó.	La Fiscalía observada no tiene este tipo de implemento.
	Cada atendedor deberá contar con un protocolo de atención de público, donde se especifiquen respuestas estándar.	En la Fiscalía estudiada no existe un protocolo de Atención de Público.	El atendedor no sigue ningún patrón de atención.
	La recepcionista deberá mantener actualizada la ubicación de todas las instituciones donde podría derivar una consulta.	Esto es inviable, ya que solo existe una persona en Recepción y no cuenta con el apoyo tecnológico suficiente para realizar esta tarea.	Durante el tiempo de observación no se detectó esto, por lo que se presume no se realiza esta tarea.
	Si la consulta no es parte de la Fiscalía, pero es parte del sistema judicial, se orientará y entregará al consultante un folleto con más antecedentes.	Actualmente se orienta, pero no existe ningún tipo de folleto.	No existe ningún tipo de folleto a excepción de los de la Unidad de Atención de Víctimas y Testigos.
	Mantener informado al público de números de personas que están antes de él.	Esto no se hace en esta Fiscalía Local estudiada.	Esta tarea no se realiza, actualmente se atiende por orden de llegada a excepción de las personas citadas.

**Cuadro N° 42**  
**“Atención de Público (3/3)”**

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
<b>Atención de Público.</b>	Los abogados o intervinientes que deseen entrevistarse con el Fiscal para conocer el estado de la causa, deberán solicitar fecha de atención a través del Centro de Llamados.	En esta Fiscalía lo que se hace es llenar un formulario establecido por la propia Fiscalía Local para la solicitud de antecedentes.	Se esperaba que esta tarea la coordinaran los Centro de Llamados pero no se ha podido implementar.
	Si se requiere información de un caso, el funcionario de atención de público deberá consultar al Asistente de Fiscal.	Toda información específica debe ser autorizada por el Asistente de Fiscal.	En esta Fiscalía el Asistente de Fiscal asume muchas funciones que son propias de los Fiscales.
	Ante un requerimiento de urgencia, solicitado por el público, la recepcionista se comunicará de forma inmediata con el Administrador de la Fiscalía.	En esta Fiscalía el funcionario de recepción se comunica directamente con el Equipo Especializado.	Es innecesaria la comunicación con el Administrador, ya que este último deberá ponerse en contacto con el Equipo Especializado para solicitar lo que la persona del público requiere.
	Si el motivo de la consulta es poner una denuncia relacionada con delitos sexuales, droga o presuntas desgracias, se deriva en forma inmediata al Fiscal de turno.	En esos casos las denuncias de estos tipos son derivadas de inmediato al Equipo Especializado.	Sin observaciones.

Cuadro N° 43

## “Completar antecedentes del parte y analizar información de la causa”

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
Completar antecedentes del parte y analizar información de la causa.	Realizar reuniones periódicas en la UGP.	En esta Fiscalía por el tamaño y por las multifunciones de los funcionarios, no han considerado necesarias.	No se observaron reuniones por equipo de trabajo pero si a nivel de Fiscalía.
	Definir consultas para sacar reportes en el SAF.	El SAF permite a Fiscales obtener información.	Los Fiscales advierten que la información entregada por el SAF no es la mejor para realizar cruces.
	Mantener contacto permanente con las Policías.	Los Asistentes de Fiscal son los que mantienen una comunicación personalizada con los organismos que tienen una directa relación con la Fiscalía estudiada.	Esto esta dado por la cantidad de solicitudes y requerimientos realizados por los Asistentes de Fiscal.
	Generar informes mensuales con delitos similares.	La información más cercana son los reportes del SAF.	En la observación no se apreció este tipo de informes, por lo que se presume no los hay.
	Informar sobre aspectos relevantes obteniendo de los informes.	No se observo.	Dado que no se encontraron informes, no se pueden analizar patrones de similitudes.
	Incorporar a la carpeta, antecedentes que permitan dar más valor al caso.	Una vez que el Fiscal Jefe asigna la causa, la Unidad Especializada se encarga de ordenar las diligencias para una investigación eficaz.	Esto ocurre oportunamente cada vez que la causa es asignada a la Unidad Especializada correspondiente.

## Cuadro N° 44

## “Gestión de términos Unidad de Gestión Procesal (UGP)”

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
Gestión de términos Unidad de Gestión Procesal (UGP).	Una vez designadas las causas, el Fiscal Asignado procederá a revisar todos los antecedentes y decretar diligencias.	El Fiscal podrá abrir la causa cuando lo estime necesario.	Pasado un tiempo el Fiscal Jefe relee todas las carpetas terminadas por este concepto para reactivarlas o mantenerlas en este estado.
	Una vez archivada la causa, es entregada al encargado del archivo central.	En la Fiscalía estudiada no existe un archivo central, por lo que las carpetas son almacenadas en los espacios disponibles dentro de la Fiscalía.	Son los Fiscales quienes tienen la mayor parte de las causas en sus oficinas.
	Los Asistentes de Fiscal informarán semanalmente respecto de casos recepcionados en UGP.	Por el tamaño de esta Fiscalía Local y el funcionamiento en distintos Equipos no se realiza esta tarea.	Esto no es posible realizarlo, ya que sería a ellos mismos a quienes deberían entregar la información.

Cuadro N° 45

## “Registro y control de medidas pecuniarias y restrictivas de libertad”

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
<b>Registro y control de medidas pecuniarias y restrictivas de libertad</b>	Fecha del día que debe cumplir con la medida cautelar.	Todos estos datos, aparecerán de manera preexistente cuando se ingresa el RUC o RUT del (o los) imputado(s).	El software "Huella Digital", está inserto al sistema SAF, lo que facilita el registro y control de las medidas cautelares.
	* Rol Único de Causa (RUC).		
	* Nombres y Apellidos del Imputado.		
	* RUT del Imputado.		
	* Nombre del Fiscal Asignado.		
	* Tipo de medida.		
	* Fecha de inicio de la medida.		
	Fecha de término de la medida.		
	Periodicidad de cumplimiento de la medida.		
	El Administrador de Fiscalía deberá coordinarse con Administrador del Tribunal de Garantía.		
El Administrador de Fiscalía deberá mantener un registro detallado de los depósitos recibidos.	El Administrador realiza un informe de carácter mensual el cual es enviado a la Unidad de Administración y Finanzas de la Fiscalía Regional.	Sin observaciones.	
Mantener una sala para el registro de firmas y cumplimiento de las medidas cautelares.	En ninguna Fiscalía Local se mantiene una sala especial para este acto.	En la Fiscalía estudiada la firma se lleva a cabo en el mesón de atención de Público.	

## Cuadro N° 46

## “Evaluación y Asignación de Causas”

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
<b>Evaluación y Asignación de Causas</b>	El encargado de clasificar las carpetas.	El encargado de asignar las carpetas es el Fiscal Jefe y en su ausencia el Fiscal de Delitos de Drogas, los que deben dar directrices de la investigación si lo estiman pertinente.	El Fiscal Jefe o su subrogante debe leer todas las carpetas que ingresan a la Fiscalía.
	Realizada la asignación la secretaria del Fiscal registrará en el SAF.	Esta tarea la realiza el Asistente de Fiscal, una vez que la carpeta es asignada a su Equipo de Trabajo.	Esta tarea no se realiza por la secretaria
	La secretaria del Fiscal Evaluador debe darle prioridad a la recepción y revisión de carpetas.	Las carpetas no son entregadas por la secretaria sino que, por los funcionarios que ingresan los partes, los que previo a una revisión las envían directamente al Fiscal Jefe.	Esta tarea no se deja en manos de la secretaria, ya que en esta Fiscalía las secretarías son parte de los Equipos Especializados.
	La secretaria del Fiscal Evaluador incorporará la hoja de ruta de la carpeta e ingresará el primer registro de derivación.	Esto se reemplazó por una planilla.	A juicio del ejecutante no se dispone de tiempo para realizar esta tarea.
	Todas las carpetas recepcionadas deben ser asignadas durante el mismo día.	El Fiscal Jefe asigna carpetas de 15:00 a 17:00 horas, todos los días de la semana.	El Fiscal Jefe demora aproximadamente tres minutos por carpeta asignada.
	Las carpetas deben entregarse preferentemente a los Fiscales asignados.	Las carpetas son entregadas a las secretarías de los Equipos.	Debido a que los Fiscales la mayor parte del tiempo lo pasan en el Tribunal, es imposible realizar esta tarea según lo establece el Modelo establecido por la Fiscalía Regional.
	El plazo diario para completar el proceso de asignación, será las 17:00 horas.	Este plazo se ve cumplido por el Fiscal Jefe.	En el periodo de estudio no hubo mayor inconveniente para cumplir con esta meta. Este límite de tiempo pasó a hacer una meta de trabajo del Fiscal Jefe.

## Cuadro N° 47

## “Generación de Citaciones de Intervinientes de un Caso”

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
<b>Generación de Citaciones de Intervinientes de un Caso</b>	Cuando el Fiscal decida citar a alguno de los intervinientes debe comunicarlo a su secretaria mediante un formulario y esta deberá agendar entrevista en el ACE.	Se decidió realizar este tipo de diligencia de la manera más eficiente eso incluye: teléfono, correo electrónico, fax.	Este tipo de comunicación no es efectiva, por el tiempo que tomaría llenar y enviar esta solicitud a las respectivas instituciones.
	La citación deberá ser registrada en el SAF.	Cada Equipo Especializado es el encargado de registrar en el SAF las diligencias que solicita el Fiscal a cargo.	Sin observaciones.
	Luego de creada la citación se debe dejar constancia en la carpeta de la causa.	Esta acción se lleva a cabo por cada diligencia realizada.	Al igual que en el punto anterior cada Unidad es la encargada de ingresarlo a la carpeta del caso.
	La emisión de la citación se realizará por escrito y firmada por el Fiscal.	Cada Unidad Especializada es la encargada emitir sus propias citaciones.	Toda orden de investigar o de cualquier otro tipo es firmada por el Fiscal encargado del Equipo de Trabajo.
	La secretaria deberá registrar la no concurrencia de cita en el SAF.	Esto no lo puede realizar la secretaria, ya que no cuentan con el privilegio pertinente para ingresar al SAF, por lo que esta tarea la realiza el Asistente de Fiscal.	Solamente los Fiscales y los Asistentes de Fiscal tienen acceso al SAF.
	La secretaria deberá generar durante el día las cartas de citaciones.	Por lo general esta actividad la desarrollan las secretarias del Equipo de trabajo.	Sin observaciones.
	Se incorporará siempre a la carpeta de la causa una copia de la citación.	Toda acción que tenga relación con la causa, queda registrada en la carpeta.	Sin observaciones.



## Cuadro N° 48

## “Creación de Carpetas”

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
Creación de Carpetas	Durante el proceso de generación de la carpeta se deberá revisar si existe reincidencia.	La UGP, es la Unidad encargada de revisar todas las relaciones de las causas.	Todas las causas son revisadas en el SAF.
	Los encargados de recibir las denuncias y los partes de las policías serán los encargados de generar las carátulas.	En esta Fiscalía, los que digitan los partes generan las carátulas para las carpetas.	La caratula es generada automáticamente por el SAF.
	Las secretarías de las Unidades Especializadas deberán incorporar una carpeta física al caso.	En esta Fiscalía la UGP es quien incorpora la información a una carpeta física.	No es posible que cada secretaria incorpore las carpetas ya que por el gran volumen de documentación se puede extraviar algún documento.
	Cada vez que la carpeta sea utilizada por algún funcionario, se deberá registrar la acción realizada.	Esta acción es realizada por cada Equipo Especializado.	Cabe mencionar que en esta Fiscalía no existe un Archivo Central de carpetas.
	Cada vez que se termine una acción la carpeta, a través de su secretaria deberá retornarla al archivo central.	En esta Fiscalía esta acción no se realiza ya que son los Equipos Especializados quienes mantienen las carpetas en su poder.	La Fiscalía Local en estudio no cuenta con archivo centralizado.
	Las secretarías no deberán transportar ni tramitar carpetas que no corresponden a su Equipo de Trabajo.	En esta Fiscalía esto suele ocurrir prácticamente a diario ya que las secretarías son parte de más de un Equipo Especializado.	El modelo está pensado bajo un esquema de trabajo distinto, en esta Fiscalía Local las secretarías tienen un grado de intervención mayor en los procesos.
	Mantener en las oficinas de Fiscales, en Kardex, sólo las carpetas de cuidado.	En la Fiscalía estudiada esto es imposible ya que no se cuenta con un Archivo Central.	Los Equipos Especializados administran sus carpetas.

## Cuadro N° 49

## “Administración de Carpetas”

PROCESOS	MODELO DE OPERACIÓN DE LAS FISCALÍAS	DESCRIPCIÓN DE LA FISCALÍA LOCAL	OBSERVACIÓN
Administración de Carpetas	Una vez asignada la carpeta la secretaria del Fiscal Jefe registrará su destino.	Es la secretaria del Fiscal Jefe quien registra la derivación de todos los caso asignados por él Fiscal Jefe.	Sin observación.
	Debe existir un técnico en carpetas que maneje plazos y gestiones los despachos de éstas a los Juzgados de Garantías o Fiscalía Regional.	En esta Fiscalía no existe este cargo, por lo que son los miembros de los Equipos quienes administran los plazos.	Es por esta razón que en más de una ocasión los plazos han vencido.
	En caso de nuevos antecedentes y/o diligencias se deberán ingresar a al carpeta del caso.	Todas las diligencias decretadas por el Fiscal son ingresadas a la carpeta del caso.	Son las secretarías de los Equipos Especializados, son quienes cumplen esta tarea.
	El encargado de Archivo Central, registrará los movimientos en el SAF y en la planilla Excel.	Las diligencias que se lleven a cabo en la causa son anotadas por el Fiscal del Equipo o en su defecto el Asistente de Fiscal.	En la Fiscalía estudiada no existe un Archivo Central.
	La carpeta será retirada físicamente por la secretaria del Fiscal o el auxiliar.	En esta Fiscalía las carpetas son almacenadas por los Equipos Especializados.	Se adoptó esta medida por no contar con los espacios suficientes para almacenar carpetas
	El archivo central se organizará modularmente las carpetas.	En esta Fiscalía se mantiene organizado de acuerdo a cada Equipo de Trabajo.	El almacenamiento es realizado según la necesidad de cada Fiscalía Local.
	Mantener en las oficinas de los Fiscales, sólo las carpetas que se les realizará alguna acción o decisión.	Como no se cuenta con un Archivo Central, los Fiscales a veces mantienen un alto número de carpetas sobre su escritorio.	Cabe mencionar que en esta Fiscalía, las carpetas se mantiene almacenadas en los espacio más increíbles (bajo las escales, bodegas de materiales, entre otros espacios).
	Mantener un registro del movimiento y acción que tiene cada carpeta.	Por lo antes explicado es casi imposible mantener un registro de cada carpeta de esta Fiscalía.	Son los propios Equipos quienes mantiene un registro de las carpetas.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En términos generales, una vez finalizado el levantamiento de información, entrevistas, observaciones y comparaciones de nuestra tesis, hemos podido detectar al menos tres grandes tópicos de carácter organizacional los que tienen directa relación con el cansancio manifestado por los funcionarios de la Fiscalía Local estudiada.

Respecto a procedimientos la observación de la tesis me permite llegar a la siguientes hallazgos:

### **Problemas no resueltos en procedimientos**

- Los procedimientos tienen que tener un responsable designado que asegure su cumplimiento y eficacia, esta reorientación de los procesos sugerida en la presente tesis, generaría toda una articulación de las acciones prioritarias, buscando una reflexión de carácter individual y colectiva de los actores de la Fiscalía Local estudiada.
- A los funcionarios les incomoda que personal externo sugiera cambios, pues aseguran que todas las prácticas de trabajo que realizan actualmente son necesarias y eficientes, además que los cambios en oportunidades anteriores no han sido efectivos.

- Por lo tanto es necesario hacer un proceso participativo en que los funcionarios sientan que son los generadores de los cambios que se adopten en los procedimientos en su Fiscalía .
- Respecto del proceso de Atención de Público en mesón, generan aglomeraciones principalmente por la falta de utilización del Centro de Llamados, por parte de la Fiscalía Local en estudio, debido a que los usuarios desconocen la existencia de éste.
- Respecto del proceso de Carpetas Terminadas, este no se realiza como lo define la Fiscalía Regional en su Modelo de Operación para las Fiscalías Locales.
- Producto de la investigación realizada, hemos detectado que es necesario que el Administrador instruya y supervise a los Funcionarios que correspondan, para que estos realicen la anterior Actividad acorde con el Modelo antes señalado.
- Por otro lado existen tareas que no agregan valor al proceso investigativo de la Fiscalía Local estudiada y que dicen relación con la emisión de documentación no necesaria para tomar una primera decisión, como por ejemplo, extracto de filiación de víctimas y testigos y antecedentes SAF para imputados sin control de detención, lo que retrasa la entrega de carpetas para su asignación.

- Lo anterior queda reflejado en que el proceso actual no es el mejor lo que se debe realizar es; una vez asignada la causa al Equipo Especializado, estos documentos sean tramitados por la secretaria de éste.
- Son los mismos Fiscales quienes señalan que existen numerosas instrucciones y peticiones a organismos externos innecesarias para la investigación, cuyo seguimiento y control es delegado en los Administrativos de los Equipos Especializados, lo que da origen a una sobrecarga de trabajo, extendiendo la vigencia de la causa por este motivo. Esto queda claramente expresado en el volumen de documentación asociada a diligencias que llega con posteridad al cierre de la causa (Equipo de delitos Sexuales).
- Es necesario definir que solicitudes son pertinentes para la investigación, con el fin de disminuir la carga de trabajo a los Administrativos y así aminorar el tiempo de resolución de la causa.

**Problemas no resueltos en la asignación de las causas utilizando siempre un mismo criterio**

- Se requiere de un reemplazo del Fiscal Jefe en su periodo de turno para tomar decisiones en las carpetas UGP, ya que durante el turno se genera un atraso de una semana respecto del ingreso por este motivo.

**Problemas no resueltos en cuanto a la complejidad de la Fiscalía Local estudiada, en la cual la estructura organizacional no es lo suficientemente flexible para la cantidad de actividades y tareas que se llevan a cabo en esta Fiscalía Local.**

- Existen funcionarios (Administrativo de delitos de Drogas y Económicos) que trabajan con más de un Fiscal concentrando un tercio del volumen del trabajo de la Fiscalía Local estudiada. Siendo por demás dificultoso que ambos Fiscales tengan modalidades de operaciones distintas frente a temas comunes.
- Respecto del punto anterior no existen coordinaciones entre los Fiscales de Drogas y Económico que indiquen priorizaciones asociadas a peticiones formuladas hacia el Administrativo compartido, generando conflicto en la realización de las tareas.
- Continuando con el punto anterior, dado lo carga de trabajo es necesaria la incorporación de un nuevo funcionario para que ambos Equipos cuenten con un Administrativo.

- Una percepción generalizada es tener demasiado trabajo y que se requiere más personal para realizar todas las tareas asignadas, debido a una constante declaración en este sentido emanada desde la jefatura de esta Fiscalía Local estudiada.
- Se ha observado que en general los Fiscales y Funcionarios de la Fiscalía Local estudiada no maneja todas las herramientas que les permitan administrar el volumen de causas que deben controlar, por lo que se necesita una capacitación en Excel, Outlook y SAF.

### **Conclusión General**

En resumen, se propone reorganizar la Fiscalía Local estudiada distribuyendo la carga de trabajo, definiendo criterios homogéneos asociados las actividades decretadas sobre las causas, así como sobre la pertinencia de documentación anexada.

Al planificar estos cambios debemos considerar las siguientes variables: las capacidades de los empleados, de los sistemas de información, la motivación y la coherencia de los objetivos para la obtención de los resultados.

Así los cambios implementados nos inducirán a resultados como:

Satisfacción de los usuarios tanto internos y externos, el que reconoce la moral y la satisfacción general que el empleado siente respecto a su trabajo, constituyendo en la máxima importancia para la mayoría de las organizaciones ya que un empleado satisfecho significa un usuario satisfecho.

Retención del empleado, representa fielmente el objetivo de retener aquellos empleados en los que la organización tiene un interés a largo plazo, ya que esto constituye una inversión en conocimientos de los procesos en toda organización y por lo contrario de existir cualquier salida no deseada se constituiría una pérdida en el capital intelectual.



Productividad del empleado, este es un resultado de impacto global ya que mide el incremento de las capacitaciones y moral de los empleados, así como la innovación y mejora de los procesos internos y de la satisfacción del usuario.

Todo esto en respuesta a las interrogantes planteadas al inicio de este estudio ya que nuestra intención al analizar nuestra interrogante en la formulación del problema fue una sugerencia que permitiera reorientar los procesos.

Para concluir es de suma importancia dejar claro que en la presente investigación no encontramos a nadie en desacuerdo con este nuevo sistema judicial, todos los Funcionarios de la Fiscalía Local estudiada creen que este nuevo proceso tiene sentido y son factores importantes de cambio a nivel nacional, en otras palabras podemos decir que “tienen la camiseta puesta” por el Ministerio Público y particularmente en su Fiscalía Local.

### Bibliografía

- [http://editorial.elmercurio.com/archives/2007/07/ministerio\\_publico.asp](http://editorial.elmercurio.com/archives/2007/07/ministerio_publico.asp)
- [http://www.gobiernodechile.cl/reforma\\_procesal/index.asp](http://www.gobiernodechile.cl/reforma_procesal/index.asp)
- [http://www.bcn.cl/carpeta\\_temas/temas\\_portada.2005-10-27.3154682349](http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada.2005-10-27.3154682349)
- [http://www.minjusticia.cl/reforma/noticias/info\\_dia\\_17\\_06\\_05.htm](http://www.minjusticia.cl/reforma/noticias/info_dia_17_06_05.htm)
- Memoria Anual del Ministerio Público año 2003.
- Memoria Anual del Ministerio Público año 2004.
- Memoria Anual del Ministerio Público año 2005.
- Memoria Anual del Ministerio Público año 2006.
- Sexta Cuenta Pública de Actividades del Ministerio Público, 26 de abril 2005.
- Cuenta Pública Fiscalías Regionales Metropolitanas 2004.
- Cuenta Pública Fiscalías Regionales Metropolitanas 2005.
- Cuenta Pública Fiscalías Regionales Metropolitanas 2006.
- Cuenta Pública Fiscalías Regionales Metropolitanas 2007.
- Gestión de Proceso 2004, Inscripción N° 138.401 del 8 de marzo de 2004, Juan Bravo Carrasco, Editorial Evolución S.A.
- Reglamento de Personal para los Fiscales del Ministerio Público.
- Reglamento de Personal para los Funcionarios del Ministerio Público.
- Chiavenatto, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración, 1991. Editorial Mc Graw Hill. México

- Chiavenatto, Idalberto. Administración de Recursos Humanos, 1992.  
Editorial Mc Graw Hill, México
- Documentos y videos internos del Ministerio Público.