

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL



“DISEÑO DE UN MODELO DE REESTRUCTURACIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN DE PÚBLICO BAJO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NORMA ISO 9001: 2008 EN LA FISCALÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR”.

**MEMORIA PARA OPTAR
AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Profesor Guía: Sr. Reinaldo Calvo Apablaza.

Profesor Colaborador: Sr. Alfredo Díaz Aguilera.

Alumno: SRA. PAOLA ALEXANDRA FARIAS GONZÁLEZ.

VIÑA DEL MAR, 2013

Para Benjamín mi Gran Inspiración.....

Agradecimientos

A Dios por acompañarme en cada instante de mi vida.

A mi Tía Ceci por confiar en mí, sin su apoyo nada de esto sería posible, nunca me cansaré de decirle Gracias muchas Gracias.

A Guillermo por ser mi Chanchuti, mi apoyo incondicional y mi gran amor.

A mi Mamá por su apoyo y cariño.

A mi Tío Raúl por su cariño y su guía espiritual.

A mi Tía Yaya por sus palabras sabias en los momentos que más las he necesitado.

A Francisco mi amado primo, mi amigo, mi "psicólogo, mil gracias por escucharme y hablarme con el corazón.

A Denisse por su valiosa ayuda.

A mi compañera Sandra Añazco por aceptarme con mis defectos y virtudes.

A mi compañera Andrea Gallardo por apoyarme cuando la necesité.

A Claudia y Gaby, por invitarme a estudiar con ustedes, su compañía y ayuda fue muy significativa.

A Alejandra y Daniela, por el apoyo mutuo entre nosotras en nuestra formación profesional.

A la mamá de la Alejandra por su preocupación para hacer de los momentos de estudio un lugar grato.

A mi Profesor Guía Reinaldo Calvo, por su Dirección y orientación en esta tesis, por su buena disposición y apoyo,

A mi Profesor Colaborador Alfredo Díaz Aguilera por compartir conmigo sus conocimientos para realizar esta tesis y el tiempo brindado.

A Primos, Amigos de la Vida, Compañeros de Trabajo y Compañeros de la U, a todos aquellos que aportaron de alguna u otra forma para alcanzar esta meta, con su apoyo, enseñanza, información, experiencia y consejo.

PAOLA

INDICE

INDICE	i
INDICE DE ANEXOS	vi
INDICE DE FIGURAS	vii
INDICE DE GRAFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCION	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	7
Objetivo General.....	7
Objetivo Especifico.....	7
JUSTIFICACION Y VIABILIDAD	8
CAPITULO I	
MARCO TEORICO	9
1. MARCO TEORICO	10
1.1 LA CALIAD	10
1.2 NORMA ISO 9000	11
1.2.1 Familia de las ISO	12
1.3 PRINCIPIO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	13
1.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA NORMA ISO 9000:2000	15
1.4.1 Enfoque Basado en Procesos	16
1.4.2 Modelo del ciclo PHVA	17
1.4.3 Política de calidad y objetivos de la Calidad	19
1.4.4 Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad	19
1.4.5 Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad	21
1.4.5.1 Procesos de evaluación dentro del Sistema de Gestión de la calidad	21
1.4.5.2 Auditorias del Sistema de Gestión de la Calidad	22
1.4.5.3 Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad	23
1.4.5.4 Autoevaluación	23
1.4.5.5 Mejora Continua	23
1.5 REQUERIMIENTOS GENERALES DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEFINIDOS POR ISO 9000:2008	24
1.6 ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	26

CAPITULO II

CONTEXTO REAL Y ANTECEDENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO; FISCALIA LOCAL DE VIÑA DEL MAR.....	28
2. MARCO CONTEXTUAL.....	29
2.1 FISCALIA DE CHILE.....	29
2.2 FISCALIA LOCAL DE VIÑA DEL MAR.....	30
2.2.1 Áreas de la Institución.....	30
2.2.1.1 Fiscal Jefe.....	30
2.2.1.2 Fiscales Adjuntos.....	31
2.2.1.3 Administrador.....	31
2.2.2 Unidades de Tramitación.....	31
2.2.2.1 Tramitación de Casos Menos (TCMC).....	31
2.2.2.2 Unidad de Tramitación de Delitos de Violencia Intrafamiliar ((VIF).....	32
2.2.2.3 Unidad de Tramitación de Gestión de Causas (Pool de Gestores).....	33
2.2.2.4 Unidad de Tramitación de Servicio Jurídico (Pool de Abogados).....	33
2.2.3 Unidades Especializadas.....	34
2.2.3.1 Unidad Delitos Violentos y Sexuales.....	34
2.2.3.2 Unidad Delitos de Robos.....	34
2.2.3.3 Unidad Delitos Económicos.....	34
2.2.3.4 Unidad Delitos Droga.....	34
2.2.4 UNIDAD DE SERVICIO.....	35
2.2.5 CUSTODIA.....	35
2.2.6 UNIDAD DE ATENCION DE PUBLICO.....	36
2.2.7 OFICINA DE PARTE.....	36

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	37
3. METODOLOGIA.....	38
3.1 METODOLOGIA APLICADA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	38
3.1.1 Tipo de Investigación.....	38
3.1.2 Objetivo General.....	38
3.1.3 Universo.....	39
3.1.4 Muestra.....	39
3.1.5 Instrumento de recopilación.....	39
3.2 OBTENCION DE LA INFORMACION.....	39
3.2.1 Forma Directa.....	39
3.2.1.1 Experiencia laboral en la Fiscalía local de Viña del Mar....	39
3.2.1.2 Entrevista con Administrador de la Fiscalía de Viña del Mar.....	40
3.2.1.3 Focus Group Funcionarios de la Fiscalía local de Viña del Mar.....	41
3.2.1.4 Encuesta a Personas de la ciudad de Viña del Mar.....	42

CAPITULO IV

PROPUESTA DE DISEÑO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC SEGÚN NORMA ISO 9001:2008.....	49
--	-----------

4.	PROPUESTA DE DISEÑO PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION SEGÚN NORMA ISO 9001:2008.....	50
4.1	4.1 PROCEDIMIENTO ATENCION DE PUBLICO.....	51
	1. Objetivo.....	51
	2. Alcance.....	51
	3. Definiciones.....	51
	4. Referencias.....	52
	5. Responsabilidades.....	52
	6. Diagrama de Flujo.....	53
	7. Descripción.....	55
7.1	7.1 ETAPA RECEPCION.....	55
	7.1.1 Recepción usuario citado.....	55
	7.1.2 Recepción usuario Abogado no citado.....	56
	7.1.3 Recepción usuario no citado.....	56
7.2	7.2 ETAPA DE ATENCION.....	56
	7.2.1 Atención usuario citado.....	56
	7.2.2 Atención usuario Abogado no citado.....	57
	7.2.3 Atención usuario no citado.....	58
	7.2.3.1 Atención Directa.....	58
	7.2.3.2 Atención Derivada.....	59
7.3	7.3 ETAPA DE DERIVACION.....	59
	7.3.1 Derivación usuario citado.....	59
	7.3.2 Derivación usuario Abogado no citado.....	60
	7.3.2.1 Registro usuario Abogado no citado.....	61
	7.3.3 Derivación usuario no citado.....	61
	7.4 ETAPA DE DESPACHO.....	61
	7.4.1 Despacho usuario citado.....	62
	7.4.2 Despacho usuario Abogado no citado.....	62
	7.4.3 Despacho usuario no citado.....	62
	7.4.3.1 Atención Directa.....	62
	7.4.3.2 Atención Derivada.....	62
	8. Registro.....	63
	9. Anexos.....	63
	10. Indicador de desempeño.....	63
	11. Control de Cambio.....	63
4.2	4.2 PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS.....	64
	1. Objetivo.....	64
	2. Alcance.....	64
	3. Definiciones.....	64
	4. Referencias.....	64
	5. Responsabilidades.....	64
	6. Descripción.....	65
	6.1 IDENTIFICACION DEL PROCESO.....	65
	6.1.1 Código de documento.....	65
	6.1.2 Número de revisión.....	66
	6.1.3 Identificación del estado del documento.....	66
	6.1.4 Medio para la identificación de documentos.....	66
	6.2 ELABORACION, ACTUALIZACION Y APROBACION DE DOCUMENTOS.....	67
	6.2.1 Determinación de elabora o actualizar un documento.....	67

	6.2.2	Elaboración de documentos.....	67
	6.2.3	Revisión de documentos.....	67
	6.2.4	Aprobación del documento.....	67
	6.2.5	Publicación del documento.....	68
	6.2.6	Distribución de copias impresas.....	68
	6.3	UTILIZACION DE LOS DOCUMENTOS.....	69
	6.4	DECLARACION DE DOCUMENTOS OBSOLETOS.....	69
	6.5	RETIRO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS.....	69
	6.6	CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS.....	69
	7	Registro.....	70
	8	Anexos.....	70
	9.	Control de Cambio.....	70
4.3	4.3	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO.....	71
	1.	Objetivo.....	71
	2.	Alcance.....	71
	3.	Definiciones.....	71
	4.	Referencias.....	71
	5.	Responsabilidades.....	71
	6.	Descripción del proceso.....	72
	6.1	CREACION DE NUEVOS REGISTROS O FORMULARIOS.....	72
	6.2	ELIMINACION DE REGISTROS.....	72
	6.3	ACTUALIZACION DE FORMAUARIOS.....	72
	6.4	ACTUALIZACION DE LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS..	73
	6.5	CONTENIDO DEL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.....	73
	6.6	DIFUSION DE LA MODIFICACION.....	73
	6.7	UTILIZACION Y RECUPERACION DE REGISTROS.....	73
	7.	Registro.....	74
	8.	Anexos.....	74
	9.	Control de Cambio.....	74
4.4	4.2	PROCEDIMIENTO ELABORACION DE DOCUMENTOS.....	75
	1.	Objetivo.....	75
	2.	Alcance.....	75
	3.	Definiciones.....	75
	4.	Referencias.....	75
	5.	Responsabilidades.....	75
	6.	Descripción.....	75
	6.1	PROCEDIMIENTOS.....	75
	6.2	OTROS DOCUMENTOS.....	76
	6.3	INFORMACION PARA LA IDENTIFICACION.....	77
	6.4	FUENTE.....	77
	6.4.1	Tipo de fuente.....	77
	6.4.2	Tamaño.....	77
	7.	Registro.....	78
	8.	Anexos.....	78
	9.	Control de Cambio.....	78

CONCLUSIÓN.....	79
BIBLIOGRAFIA.....	85
ANEXOS.....	87

INDICE DE ANEXOS

Anexo N ° 1 Fiscalía de Chile.....	87
Anexo N ° 2 Encuesta a Personal en la ciudad de Viña del Mar.....	90
Anexo N ° 3 Tablas Estadísticas.....	92

INDICE DE FIGURAS.

Figura N ° 1 Modelo de Sistema de Gestión de Calidad Basado en Proceso.....	17
Figura N ° 2 Modelo PHVA.....	18

INDICE DE GRAFICO.

Grafico N °1 Ingreso de Causas Año 2003-2012 Fiscalía local de Viña del Mar.....	6
Grafico N ° 2 Conocimientos de la Fiscalía local de Viña del Mar.....	43
Grafico N ° 3 Participación en causa de la Fiscalía local de Viña del Mar.....	43
Grafico N ° 4 Tipo de participación en causa de la Fiscalía local de Viña del Mar.....	44
Grafico N ° 5 Participación en más de una causa en la Fiscalía local de Viña del Mar.....	44
Grafico N ° 6 Motivo de contrato con la Fiscalía local de Viña del Mar.....	45
Grafico N ° 7 Medio de contacto con la Fiscalía local de Viña del Mar.....	45
Grafico N ° 8 Nivel de complicación en la realización de trámites en la Fiscalía local de Viña del Mar.....	46
Grafico N ° 9 Tiempo de espera.....	46
Grafico N ° 10 Nota de satisfacción de aspectos de la Atención.....	47
Grafico N ° 11 Obtención de información otra Fiscalía.....	47
Grafico N ° 12 Evaluación de mejoras después de la atención.....	48
Grafico N ° 13 Actividades realizadas después de la atención en la Fiscalía local de Viña del Mar.....	48

RESUMEN

La presente tesis tiene por objetivo proponer un diseño de un modelo de reestructuración en la unidad de Atención de Público implementando el Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008 en la Fiscalía local de Viña del Mar, con el fin de mejorar los estándares de atención de público de manera eficiente y eficaz, y a su vez dar cumplimiento a los Compromisos de Gestión Institucional los cuales se suscriben anualmente entre el Ministerio Público y el Ministerio de Hacienda,

La creciente actividad productiva del país en estos últimos años, ha contribuido a la globalización de los procesos productivos. Además los cambios en la economía mundial, nos enfrentan constantemente a exigencias profesionales en el uso de recursos.

Para la realización de esta tesis se han obtenido datos de informes estadísticos, entrevistas con funcionarios y consultas a los usuarios del Ministerio Público.

ABSTRACT.

The following thesis's objective is to propose the design of a reconstruction model in the unit of ATENCIÓN DE PÚBLICO, using the SISTEMA de GESTIÓN DE CALIDAD by NORMA ISO: 9001:2008 in the Public Prosecutor of Viña del Mar, with the aim of improving the standards of attention to the public with efficacy, and at the same time, to accomplish the Institutional Management Commitments, which are monthly subscribed between the Attorney's General office and the Treasury Department.

The increment of productive activity of the country in the last years has contributed to the globalization in the process of production. Moreover, the changes in the worldwide economy have willed us to face, constantly, the different professional requirements in the use of resources.

In the release of this thesis a lot of information has been obtained from statistical reports, interviews to employees, and interviews to users from the Attorneys General office.

INTRODUCCIÓN

En el presente documento, el/la lector(a) podrá encontrar los aspectos generales de la transición del sistema judicial chileno antiguo a la nueva Reforma Procesal Penal y en mayor profundidad se analizará el diseño de un Modelo de Reestructuración de la Unidad de Atención de Público y, bajo el Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008 en la Fiscalía local de Viña del Mar.

La principal finalidad, es poder aportar en uno de los siete sistemas de los Compromisos de Gestión Institucional, suscritos entre el Ministerio Público y el Ministerio de Hacienda¹.

Chile en estos últimos años, ha experimentado un proceso de modernización tanto en lo social como en lo económico, producto de este crecimiento el Estado no se queda atrás e implementa el programa de modernización del estado, el que llevan a cabo en todas las instituciones públicas del país, para que éstas sean más eficientes, transparentes y participativas.

A diez años de la implementación de la Reforma Procesal Penal en la región, y luego de una revisión de procedimientos internos y análisis de flujos de trabajo por parte del mismo Ministerio Público, se llegó a la conclusión de implementar

¹ Ley 20.240 creada en el año 2008 , que perfecciona el sistema de incentivos a funcionarios y Fiscales.

un sistema organizacional que sea eficiente y justo, donde la atención de público juegue un rol fundamental.

Hoy en día la calidad de los servicios se ha convertido en uno de los factores estratégicos para la supervivencia y crecimiento de las instituciones tanto privadas como públicas. Por tal motivo el contar con certificación internacional ISO 9001:2008 se considera como una ventaja competitiva.

La presente tesis propone un diseño de reestructuración en la Unidad de Atención de Público bajo el Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008 en la Fiscalía local de Viña del Mar.

En el primer capítulo contiene conceptos relacionados a la Norma ISO 9001:2008, además definiciones de calidad y la importancia que ocupa este término dentro del plan estratégico en el Ministerio Público.

En el segundo capítulo contiene un marco contextual, donde se hace referencia al Ministerio Público y en específico a la Fiscalía local de Viña del Mar.

En el tercer capítulo se presenta la metodología utilizada para dar mayor certeza a la problemática planteada.

En el cuarto capítulo se da a conocer la propuesta planteada la unidad con un Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008 para la Fiscalía local de Viña del Mar.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con la nueva puesta en marcha de la Reforma Procesal Penal, se realizaron diversos estudios, además de considerar estadísticas del antiguo sistema, para la implementación de las Fiscalías a lo largo del país.

De acuerdo a los estudios realizados, las Fiscalías locales se estructuraron en su organización, donde el Fiscal es la persona que dirige la investigación, ayudado por los abogados asistentes que son colaboradores directos del Fiscal. A continuación están los/las funcionarios(as) de nivel técnico, administrativo y auxiliar.

El 16 de diciembre del año 2003, se pone en marcha en la Quinta Región la Reforma Procesal Penal, con una dotación de 63 Fiscales Adjuntos y 253 funcionarios(as) entre profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares los cuales fueron distribuidos en las 15 Fiscalías locales de la Quinta Región incluyendo la Isla de Pascua, en estos años el aumento ha sido de 66 Fiscales Adjuntos y 265 funcionarios(as), aumentado la dotación durante estos 10 años en la contratación de 1 administrativo y 4 auxiliares, producto de los altos niveles de ingresos de denuncias en la región, se torna difícil el poder brindar a las víctimas una atención personalizada. El año 2010 las denuncias en la región alcanzaron a 139.652, lo que equivale al 11% del ingreso nacional,

posicionando a la Quinta Región en el segundo lugar en volumen de ingreso después de la Fiscalía Metropolitana Norte.²

Dentro de este 11% la Fiscalía local de Viña del Mar, es una de las Fiscalías con mayor volumen de ingreso, se cree que este volumen es producto de la población flotante, por tratarse de una ciudad turística.³

Además, se debe tener en consideración que el aumento tiene gran influencia en la incorporación de causas que eran tramitadas por otros tribunales como es el caso de las causas de responsabilidad penal adolescente⁴ y las de violencia intrafamiliar⁵, que eran tramitadas por Tribunal de Familia. Junto a estas se agregan las causas de cotizaciones previsionales que se tramitaban en la Inspección del Trabajo y, ahora último, las causas de competencia de la Fiscalía Militar.

Producto del aumento de denuncias es que cada día, son más los/las usuarios(as) que asisten a las dependencias de la Fiscalía local de Viña del Mar, los/las cuales son atendidos tanto en la Unidad de Atención de Público, como en la Oficina de Partes por dos funcionarios(as) en cada unidad, lo que equivale a la misma cantidad de personas que se consideró al inicio de la reforma procesal penal, lo que por sí sólo refleja la falta de dotación existente en las actividades. La necesidad de capital humano para brindar una mayor

² CHILE. MINISTERIO PÚBLICO. Estadísticas [en línea] <<http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do>>[consulta 10 octubre 2011].

³ VIÑA DEL MAR CHILE El verano en cifras [en línea] <<http://alcaldesa.vinadelmarchile.cl/2008/03/el-verano-en-cifras/>> [Consulta 15 octubre 2012]

⁴ Ley 20.084 Responsabilidad Penal Adolescente (RPA).

⁵ Ley 20.066 Violencia Intrafamiliar (VIF).

atención de calidad a los/las usuarios(as) no es algo desconocido, diversos son los estudios técnicos desarrollados por entidades independientes como es el Banco Interamericano del Desarrollo (BID), y ratificado por la Fundación Paz Ciudadana, además de lo realizado por el Ministerio Público, para lograr el fortalecimiento de la institución⁶.

Los reclamos y las molestias de los/las usuarios(as) al retirarse de las dependencias de la Fiscalía con la sensación haber esperado en muchos casos por más de una hora y sólo haber recibido una parte de la información.

Se puede observar al examinar la problemática que el brindar una atención de calidad es producto de una serie de problemas que no permiten tener un proceso de atención al usuario(a), los que entre ellos se encuentran los siguientes:

- Por lo general no existe conocimiento claro por parte de la población e instituciones varias, de la función que ejerce la Fiscalía, lo que provoca un ir y venir de personas en forma errada.
- Las causas son investigadas en el lugar donde suceden los hechos. A lo largo del país no existe un sistema unificado de procesos administrativos, que permita al usuario(a) consultar en cualquier Fiscalía. La diversidad de procesos, provoca desconfianza por partes de los/a usuario(as).

⁶ Proyecto de fortalecimiento del Ministerio Público 2010-2013. Versión Ministerio Público y Equipo de Trabajo MINJU. Fiscalía Nacional 06 de julio 2009

Ejemplo claro de ello se encuentra en los diversos medios de comunicación⁷, en los que se da cuenta del malestar general que existe respecto del trabajo de la Fiscalía, en logros y persecución penal. No es raro escuchar términos como “La puerta giratoria”, “Mejor hacer justicia por uno mismo”, “Los delincuentes tienen más garantías que uno que es víctima”.

Grafico N° 1 : Ingreso de Causas Año 2003-2012 Fiscalía local de Viña del Mar



Fuente: Elaboración Propia con información estadística otorgada por Fiscalía Regional V Región.

⁷ JBARAHONA.COM Diseño de interacción, usabilidad, arquitectura de la información y medios digitales [en línea] <www.jbarahona.com/category/diseño-de-interfaz/page/3/?nomobile> [consulta 5 de mayo 2011]

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Diseñar un modelo de reestructuración en la unidad de Atención de Público según Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001:2008 en la Fiscalía local de Viña del Mar, con el fin de mejorar los estándares de atención de los/las usuarios(as) de manera eficiente y eficaz de acuerdo a los Compromisos de Gestión Institucional.

Objetivos Específicos

- Señalar los requisitos, para proponer un sistema de gestión de calidad según Normativa ISO 9001:2008.
- Identificar procesos que obstaculizan brindar una atención eficiente y eficaz a los/las usuarios(as) de la Unidad de Atención de Público de la Fiscalía local de Viña del Mar.
- Establecer procedimientos de atención a los/las usuarios(as) de la Unidad de Atención de Público de la Fiscalía local de Viña del Mar.

JUSTIFICACION Y VIABILIDAD

Justificación

Se justifica realizar este proyecto en la Unidad de Atención de Público en la Fiscalía local de Viña del Mar, ya que se considera necesario diseñar procedimientos uniformes, que permitan entregar una atención eficiente y eficaz en la atención de los/las usuarios(as). Lo anterior se fundamenta en los compromisos de Gestión Institucional.

Viabilidad

Esta investigación es viable, ya que se cuenta con el apoyo de las altas autoridades del Ministerio Público de la Quinta Región, las que consideran que cualquier aporte, que busque mejorar el sistema actual, es bienvenido, más aún si se rige directamente por las normas ISO y por los compromisos de gestión institucional.

CAPITULO I:
MARCO TEÓRICO

MARCO TEÓRICO

1. La idea fundamental de este primer capítulo, es dar a conocer algunos conceptos teóricos relacionados con el diseño que se realizará, para lo cual el eje principal será la Norma ISO 9000:2008.

Además, se desea esclarecer conceptos técnicos que tienen relevancia directa con el entendimiento y la comprensión de la Norma ISO 9001:2008 y que se describen a continuación.

1.1 LA CALIDAD

Es importante no perder de vista la calidad en la administración pública porque su aplicación conduce a procesos de modernización.

Calidad se define como:

“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor” “La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su cliente, la clave representa, al mismo tiempo la medida en que se logra dicha calidad”⁸

⁸ HOROWITZ, Jacques. La calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill, 1997.

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”⁹ el término “**calidad**” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

“Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. De acuerdo a la Norma ISO 9000: 2000.

1.2 NORMA ISO 9000

La Norma ISO en donde su sigla corresponde a International Organization for Standardizations, cuya traducción al español es Organización Internacional de Normalización, es el organismo encargado de promover normas internacionales.

Su función principal es la búsqueda de la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional

Con sede en Suiza, en la ciudad de Ginebra, esta organización ha sido la encargada de desarrollar y publicar estándares voluntarios de calidad, donde los beneficios que otorga favorecen tanto a productores como a los compradores de bienes y servicios.

Se destaca que en Gran Bretaña en el año 1987, la ISO creó y publicó sus primeros estándares de dirección de calidad, los cuales están referidos en la

⁹ PEACH, Robert W. Manual de ISO 9000 México: McGraw-Hill, 1999. 926 p.

serie de ISO 9000, la cual ha jugado un papel importante al promover el único estándar de calidad a nivel mundial.

Las ISO 9000 no definen cómo debe ser un Sistema de Gestión de Calidad de una organización, sino que ofrecen especificaciones de cómo crearlo e implementarlo; éste será diferente en función de las características particulares de la organización y sus procesos.

Las normas se revisan cada 5 años para garantizar la adecuación a las tendencias y dinámica del contexto mundial.

Chile, a nivel mundial, es representado ante la ISO por el Instituto Nacional de Normalización.

1.2.1 Familia de las ISO

A lo largo de los años la ISO ha experimentado diversas modificaciones en sus normas, lo que ha dado paso a una familia de Normas ISO, las que engloban diferentes figuras relacionadas con sistema de gestión de calidad, entre las que se pueden mencionar:

- ISO 9000: "Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario", en esta norma se describen los fundamentos y términos utilizados en un sistema de gestión de calidad.
- ISO 9001:"Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos", en esta norma se especifica los requisitos para un sistema de gestión de

calidad, enfocado a un proceso, aplicables a todo tipo de organización.

- ISO 9004: "Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la Mejora Continua del Desempeño", en esta norma se asignan las directrices que permiten juzgar tanto la eficacia como la eficiencia de un Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 19011: "Directrices para la Auditoria de Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Medio Ambiental" esta norma permite encausar a las organizaciones para efectuar auditorias a los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.
- ISO 14001: "Sistemas de Gestión Ambiental", esta norma da directrices de gestión ambiental que permiten a las organizaciones a cumplir con las responsabilidades ambientales.

1.3 PRINCIPIOS DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

De acuerdo a la Norma ISO 9000:2000 para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta sea dirigida y controlada de manera sistemática y transparente. El éxito se puede lograr, implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

Considerando lo descrito anteriormente, todo los miembros de una organización debe tomar en cuenta y utilizar los ocho principios de Gestión de la Calidad, los

cuales son mencionados a continuación, para guiar a la organización a una mejora en su desempeño.

PRINCIPIOS:

- **Organización enfocada al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por consiguiente deberían comprender las necesidades actuales y futuras de estos, además de cumplir con sus requisitos y esforzarse para exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen unidad de propósito y dirección en una organización. Ellos deben crear y mantener el clima interno en el cual las personas puedan sentirse totalmente involucradas con el logro de los objetivos organizacionales.
- **Participación del personal:** El personal, en todos sus niveles, es la esencia de la organización y su total involucramiento posibilita el uso de sus habilidades en beneficio de la organización.
- **Gestión de procesos:** El resultado deseado es alcanzado con mayor eficiencia gestionando los recursos y actividades relacionadas como un proceso.
- **Gestión a través de sistemas:** Identificar, comprender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado mejora la eficacia y la eficiencia de una organización.

- **Mejora continua:** La mejora continua debe ser un objetivo permanente en la empresa.
- **Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones efectivas están basadas en el análisis de datos e información.
- **Relaciones con los proveedores mutuamente beneficiosas:** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

De acuerdo a los principios de sistema de gestión de calidad, mencionados se profundiza en el enfoque basados en procesos.

1.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA NORMA ISO 9000:2000

Según la Norma Internacional ISO 9000, la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad debe ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación de él están influenciados por el entorno de la organización, los cambios en su entorno y los riesgos asociados con ese entorno, la necesidades de cambios, sus objetivos en particular, los productos y/o servicios que ofrecen, los procesos empleados y el tamaño y la estructura de la organización.

1.4.1 Enfoque basado en procesos

Para referirse al enfoque basado en procesos se comienza definiendo proceso de acuerdo a la Norma ISO 900:2000:

Proceso

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, el resultado de un proceso es el producto.

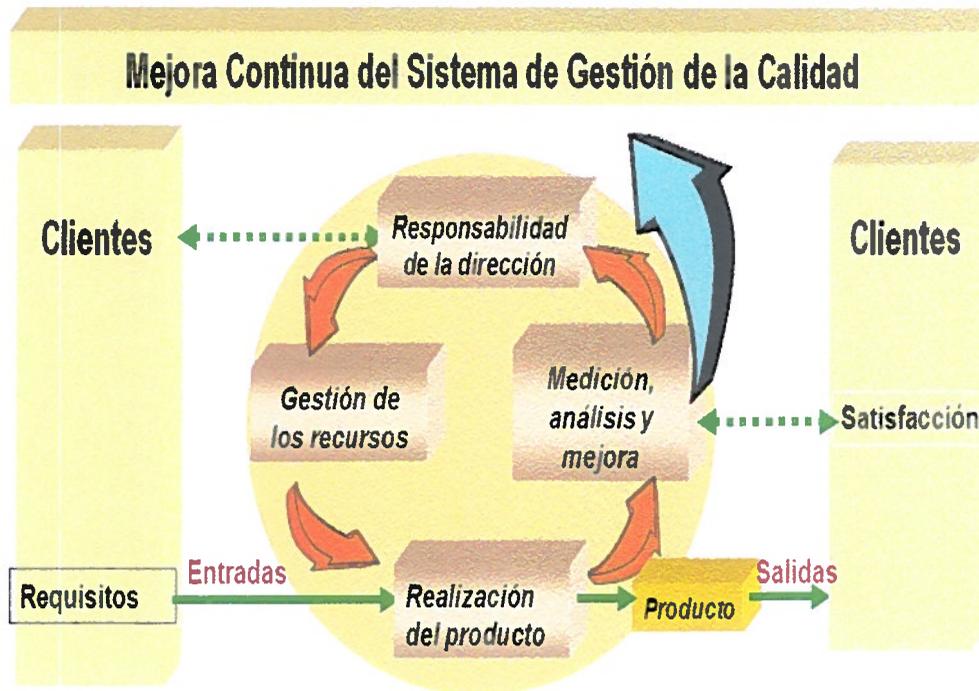
Producto

“Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas”.

Una vez que se tienen claras las definiciones anteriores, se puede decir que, cualquier actividad, o conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conocen como “enfoque basado en procesos”.

Figura N ° 1: MODELO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN PROCESOS



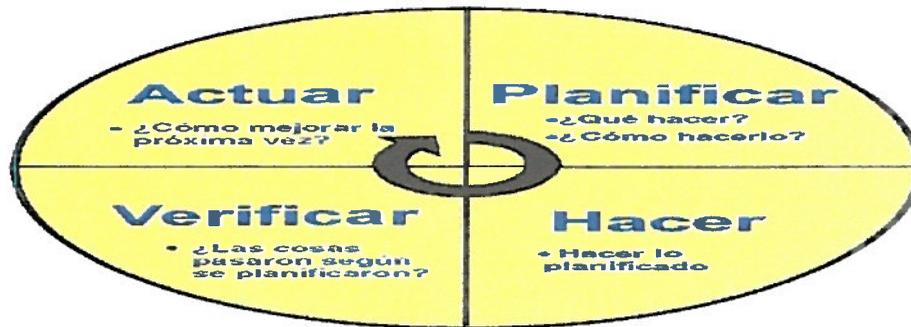
Fuente: http://calidad-gestion.com.ar/rec_gratuitos/articulos/diagnostico_iso_9000.html

En el gráfico anterior se puede observar la importancia que juegan las partes intervinientes en la entrada de elementos a la organización, los cuales se denominan en actividades que aportan valor.

1.4.2 Modelo del ciclo PHVA

Este modelo de Planificación, Hacer, Verificar y Actuar, muestra una herramienta de la mejora continua, que cubre todos los requisitos de la Norma Internacional, este modelo es presentado por el estadístico estadounidense William Edwards Deming, quien fue consultor y difusor del concepto de calidad total.

Figura N ° 2: MODELO DEL SIGLO PHVA



Fuente: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/analisis-del-sistema-de-gestion-de-la-calidad.htm>

Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.

- **Planificar:** consiste en instaurar los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultado de acuerdo con los requisitos que exige el cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** consiste en implementar los procesos.
- **Verificar:** consiste en evaluar los resultados de un proceso realizado, de acuerdo a las políticas, objetivos para el producto y luego informar sobre los resultados obtenidos.
- **Actuar:** consiste en tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

1.4.3 Política de la calidad y objetivos de la calidad

La política y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultado. La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

1.4.4 Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad.

A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente.

Los principios de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel, que consiste en:

- Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización.

- Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación.
- Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que se implementan los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad.
- Asegurarse de que se ha establecido, implementando y mantenido un Sistema de Gestión de Calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad.
- Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad.
- Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad.
- Decidir sobre las acciones para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Los documentos de un Sistema de Gestión de Calidad tienen valor por cuanto permiten comunicar los propósitos y dar coherencia a la acción. Los siguientes tipos de documentos son utilizados en el Sistema de Gestión de Calidad:

- **Manuales de calidad:** Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.
- **Planes de calidad:** Documentos que describen como se aplica el Sistema de Gestión de Calidad a un producto, proyecto o contrato específico.
- **Especificaciones:** Documentos que establecer requisitos.
- **Guías:** Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias.
- **Procedimientos documentos, instrucciones de trabajo y planos:** Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.
- **Registros:** Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos.

1.4.5 Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

1.4.5.1 Procesos de evaluación dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando se evalúa un Sistema de Gestión de Calidad, existen cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación a los procesos sometidos en la evaluación.

- ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- ¿Se han asignado las responsabilidades?
- ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?

- ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

Las respuestas a las preguntas formuladas pueden determinar el resultado de la evaluación. Ahora bien, La evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades, auditorías y revisiones del Sistema de Gestión de Calidad y autoevaluación.

1.4.5.2 Auditorias del Sistema de Gestión de la Calidad

Se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Los hallazgos de las auditorias son utilizados para evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y para identificar las oportunidades de mejora en los procesos.

Existen diferentes tipos de auditorías:

- De Primera Parte: Son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.
- De Segunda Parte: Son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en el nombre del cliente.
- De Tercera Parte: Son realizadas por organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas, proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la Norma ISO 9001.

1.4.5.3 Revisión del Sistema de Gestión de Calidad

La alta dirección es la encargada de llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del SGC con respecto a los objetivos y a la política de calidad. Este proceso sirve muchas veces para adaptar la política y objetivos de la calidad en respuesta a las necesidades cambiantes y expectativas de las partes interesadas. La revisión incluye la necesidad de emprender acciones y una de las fuentes de información utilizada para esto, lo constituyen los informes de auditorías.

1.4.5.4 Autoevaluación

La autoevaluación de una organización es una revisión completa y sistemática de las actividades y resultados de la organización con referencia al SGC.

La autoevaluación debe proporcionar una visión global del desempeño de la organización y del grado de madurez del SGC, además precisa las áreas que requieren mejora continua.

1.4.5.5 Mejora continua

Su objetivo es incrementar la probabilidad de satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Las acciones de mejora descrita por la norma ISO 9000:2000.

- Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora.
- El establecimiento de los objetivos para la mejora.
- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos.
- La evaluación de dichas soluciones y su selección.
- La implementación de la solución seleccionada.
- La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos.
- La formalización de los cambios.

1.5 REQUISITOS GENERALES DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DEFINIDOS POR ISO 9000:2008

Los requisitos generales que estipula la Norma ISO 9000:2008 se compone de ocho capítulos los cuales se mencionan a continuación:

- Objetivo
- Referencias normativas
- Terminología
- Sistema de Gestión de Calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos

- Realización de los recursos
- Realización del productos
- Medición, análisis y mejora.

Cada uno especifica las diferentes cláusulas de la norma citada, y a su vez, determinan los procedimientos mandatorios que constituyen procedimientos documentados, es decir, ellos deben encontrarse establecidos, documentados, implementados y mantenidos. Cuando la redacción de esta Norma Internacional dice “debe”, implica que son obligatorios.

De esta manera, se establecen seis procedimientos mandatorios, mínimos que deben existir en un SGC, los cuales son:

- Control de documentos.
- Control de registros.
- Auditoría interna.
- Control del producto/servicio no conforme.
- Acción correctiva.
- Acción preventiva.

Asimismo, existen 21 registros mandatorios los cuales son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencias de actividades

desempeñadas, por tanto, ellos se generan cuando el SGC se implanta en la organización.

1.6 ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- Definir el alcance del SGC.
- Definir el (los) sitios del SGC.
- Entrevista al gerente general.
- Definir comité de gestión.
- Crear la política de la calidad.
- Difundir la política de la calidad a todo el personal.
- Capacitar a todo el personal en ISO 9001:2000.
- Confeccionar el inventario de procesos de la organización.
- Hacer los diagramas de interconexión de procesos.
- Hacer listado de equipos críticos
- Hacer hoja de vida de equipos críticos e instrumentos.
- Hacer listado del personal.
- Hacer Listado de cargos y perfiles.
- Hacer listado de proveedores.

- Definir los registros mandatorios del SGC.
- Definir los documentos del SGC.
- Confeccionar el manual de calidad.
- Hacer los procedimientos mandatorios (6 según ISO 9001:2008).
- Capacitar a los auditores internos.
- Escribir los procedimientos operacionales necesarios.
- Contrastar el SGC con cada uno de los requisitos normativos.
- Planificar las auditorías internas.
- Realizar auditorías a la organización.
- Ejecutar y registrar acciones correctivas y acciones preventivas.

CAPITULO II:

**CONTEXTO REAL Y ANTECEDENTES DEL
MINISTERIO PÚBLICO; FISCALÍA LOCAL DE
VIÑA DEL MAR**

administrativos y auxiliares. (Ver anexo N ° 1 Plan Estratégico de la Fiscalía de Chile).

2.2 FISCALIA LOCAL DE VIÑA DEL MAR

Es una de las unidades operativas de la Fiscalía Regional de la Quinta Región, en la que se da cumplimiento a las tareas de investigación, persecución penal y protección de víctimas y testigos.

La Fiscalía local de Viña de Mar, está a cargo de un Fiscal Jefe, además la integran un administrador, Fiscales Adjuntos, abogados asistentes, técnicos, administrativos y auxiliares.

2.2.1 Areas de la institución

2.2.1.1 Fiscal Jefe

El Fiscal Jefe es designado por el Fiscal Regional respectivo de la región, su labor consiste principalmente en el control jerárquico del funcionamiento administrativo, y desempeño individual y grupal de quienes componen las diversas unidades, además de organizar la carga laboral de sus funcionarios(as) y la distribución de causas entre los Fiscales Adjuntos que componen esta unidad, como asimismo velar por el cumplimiento de los criterios que fije el Fiscal Nacional y el Fiscal Regional a nivel local.

2.2.1.2 Fiscales Adjuntos

Los Fiscales Adjuntos son designados por el Fiscal Regional respectivo, con la aprobación del Fiscal Nacional, para desempeñarse en una Fiscalía local, su labor consiste en dirigir una investigación penal, ejercer la acción penal pública y brindar atención a víctimas y testigos.

2.2.1.3 Administrador

Al Administrador de la Fiscalía local de Viña del Mar, le corresponde la responsabilidad de organizar el recurso humano para cada una de las unidades. A la vez realizar un control permanente de las metas institucionales e individuales que son exigidas por el control de gestión institucional.

2.2.2 Unidades de Tramitación

2.2.2.1 Unidad de Tramitación de Casos Menos Complejos (TCMC)

La creación de la unidad TCMC tiene como objetivo la tramitación ágil de causas, de acuerdo a un análisis previo realizado por un abogado una vez leído los antecedentes aportados en el partes de denuncia. Lo anterior con el objeto de que el abogado encargado discrimine y determine que procedimiento es posible aplicar, si los antecedentes aportados no permiten desarrollar actividad que conduzca al esclarecimiento de los hechos se puede tomar la decisión de archivo provisional, facultad de no inicio, principio de oportunidad.

De lo contrario cuando se trate de hechos que no comprometan gravemente el interés público y la pena asignada al delito no exceda de presidio menor en su grado mínimo, se podrá optar por procedimientos Monitorios¹¹, Simplificados.¹²

La unidad está compuesta por tres funcionarios(as) administrativos, tres técnicos administrativos, dos abogados asistentes y un Fiscal Adjunto, quienes coordinan el trabajo con las policías en lo referente a indagaciones de hechos delictivos en relación a los imputados desconocidos, ejerciendo control de las devoluciones de órdenes de investigar y de la calidad en su diligenciamiento, facilitando la disminución de archivos provisionales. Además de la comunicación a las víctimas de las sentencias definitivas.

2.2.2.2 Unidad de Tramitación de Delitos de Violencia Intrafamiliar (VIF)

La unidad VIF tiene por objetivo propender a un sistema de tramitación uniforme y expedita en delitos cuya incidencia numérica son de gran impacto en la Fiscalía local de Viña del Mar, está compuesta por dos funcionarios(as) administrativos, tres abogados asistentes y dirigida por un Fiscal adjunto.

Se contempla dentro de estos delitos aquellos donde hay una lesión física, las cuales deben constar en algún tipo de documento que acredite la atención primaria en un servicio hospitalario. Dentro de ésta unidad se consideran

¹¹ Monitorios Art.392 C.P.P. este procedimiento se aplicara para conocer y resolver un proceso sobre faltas respecto de la cuales el Fiscal pidiere sólo pena de multa.

¹² Simplificado Art. 388 C.P.P. este procedimiento se aplicara respecto de las faltas y hechos constitutivos de simple delito, en donde la imposición de la pena, no excediere de presidio o reclusión menores en su grado mínimo entre 1 y 541 días.

familiares padre-hijo-madre-esposos-convivientes-mujer con hijos en común, con y sin domicilio en común, primos(as). Además, se considera agresión o amenaza de muerte o amenaza de lesión o daños. La agresión verbal no la atiende el la Fiscalía, sino el tribunal de familia.

La penalidad toma un grado más, es decir, si se tipifica en el Servicio de Salud Público como una agresión leve, ésta constituye para la Fiscalía como una lesión menos grave. Las sanciones dependen de la gravedad del delito.

2.2.2.3 Unidad de Tramitación de Gestión de Causas (Pool de Gestoras)

Esta unidad está compuesta por seis funcionarios(as) administrativos, los cuales se encuentran coordinados por un funcionario(a) técnico administrativo. Todos son los encargados de gestionar y llevar a cabo las instrucciones que adopte cada uno de los fiscales a cargo de la investigación. Para ello, deberán realizar las diligencias correspondientes en el sistema informático que sirve de apoyo a la gestión, así como de encargarse de hacer llegar los respectivos requerimientos a las entidades públicas o privadas, de las cuales se pueda requerir algún tipo de información.

2.2.2.4 Unidad de Tramitación de servicio Jurídico (Pool de Abogados)

Esta unidad se encuentra compuesta por cuatro abogados, los que prestan apoyo jurídico a los Fiscales respecto de las investigaciones que se llevan a cabo. Se encargan de dictar las primeras diligencias.

2.2.3 Unidades especializadas

2.2.3.1 Unidad Delitos Violentos y Sexuales

Esta unidad se encuentra compuesta por dos Fiscales Adjuntos, los cuales dirigen la investigación de todos aquellos delitos cometidos de connotación sexual, así como todos aquellos delitos relacionados con la comisión del delito de homicidio. Una diferencia importante respecto de las otras unidades, es que en esta unidad se investigan todas las causas relacionadas con los delitos señalados, con imputado conocido o desconocido.

2.2.3.2 Unidad Delitos de Robos (URO)

Esta unidad se encuentra compuesta por tres Fiscales Adjuntos, los cuales dirigen la investigación de todas aquellas causas en las cuales se ha cometido el delito de robo, siendo el imputado conocido, en cualquiera de sus diversas formas (sorpresa, violencia, intimidación, robo en lugar habitado o no habitado).

2.2.3.3 Unidad Delitos Económicos

Esta unidad está compuesta por tres Fiscales Adjuntos, quienes se encuentran a cargo de la investigación de todos los delitos relacionados con la comisión de delitos de connotación económica, como estafa, falsificaciones, etc., también sólo respecto de imputados conocidos.

2.2.3.4 Unidad Delitos de Droga

Esta unidad está compuesta por dos Fiscales Adjuntos, quienes se encuentran a cargo de la investigación de todos los delitos relacionados con tráfico de

drogas y estupefacientes, los Fiscales Adjuntos de esta unidad trabajan en conjunto con las policías de carabineros OS7 e Investigaciones unidad de Brigada Antinarcóicos con el objetivo principal de dar respuesta de denuncias y desbaratar bandas de narcotráfico.

2.2.4 UNIDAD DE SERVICIO

Esta unidad es la que tiene bajo su resguardo todas las causas terminadas que deben permanecer en la Fiscalía local de Viña del Mar, también las causas que están con órdenes de detención y sobreseimiento temporal. Además de apoyar diversas gestiones, que más que conocimientos o habilidades requieren de una inversión de tiempo y orden.

2.2.5. CUSTODIA

Esta Unidad está compuesta por un funcionario de grado técnico, es este funcionario el responsable de recibir, toda cosa o bien corporal mueble ingresada al Ministerio Público sea incautada, recogida o entregada durante una actividad de investigación, que deba ser cuidada o administrada en virtud de lo dispuesto en por las normas legales que rigen.

2.2.6 UNIDAD DE ATENCION DE PÚBLICO

La Unidad de Atención de Público está compuesta por dos recepcionistas, cuya función dentro de la Fiscalía local de Viña del Mar, tiene gran relevancia, son ellos/ellas quienes atienden a cada usuario(a) que asiste a la institución. Son quienes proporcionan todo tipo de información, orientación y atención.

El promedio diario de atenciones por año, es de 90 personas diarias en periodo normal, llegando a superar esta cifra en temporada de verano y días festivos. El tiempo de espera de los usuarios depende del motivo por el cual se consulta.

2.2.7 OFICINA DE PARTES

La Oficina de Partes está compuesta por dos funcionarios(as), cuya función es recepcionar y despachar toda la documentación que ingresa en forma diaria a la Fiscalía local de Viña del Mar, son ellos quienes deben registrar cada documentos que se ingresa al sistema, para llevar un control de la información que es aportada para la continuación de la investigación, al igual que el despacho de esta.

CAPITULO III:

**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
APLICADA**

METODOLOGÍA.

3. En este el tercer capítulo se presenta la metodología utilizada para dar mayor certeza a la problemática planteada.

3.1 METODOLOGIA APLICADA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACION.

La realización de esta tesis no tiene un objetivo experimental, sino que se plantea una solución a un problema existente en la atención de los/las usuarios(as) en la Unidad de Atención de Público de la Fiscalía local de Viña del Mar.

Para dar certeza a la problemática planteada, es que se recaba información que permita obtener cual es la percepción de los usuarios/as, para lo cual se consideraron formas directas de obtención de información. El ideal fue recurrir a las primeras fuentes, y se realizó mediante reuniones presenciales con las personas o grupos de trabajos, así como también encuestas generales.

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es descriptiva, analítica transversal y concluyente.

3.1.2 Objetivo general

Medir y diagnosticar las variables y percepción que incurren en la atención de los usuarios.

3.1.3 Universo

Fiscalía local de Viña del Mar y usuarios al azar en la ciudad de Viña del Mar.

3.1.4 Muestra

De conocimiento para el estudio, entrevista de Experto, Focus Group y cuestionario a personas de la ciudad de Viña del Mar.

3.1.5 Instrumento de recopilación de datos

- Experiencia personal
- Entrevista con administrador de la Institución
- Focus Group entrevista dinámica interactiva, con una temática estructurada.
- Cuestionario dirigido al público.

3.2 OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.2.1 FORMA DIRECTA

3.2.1.1 Entrevista con persona que posee experiencia laboral en la Fiscalía local de Viña del Mar.

Se sostuvo conversaciones indagatorias con personas cercanas al sistema, pudiendo extraer lo siguiente.

La primera persona, ha trabajado durante el periodo de ocho años desempeñando diversas funciones dentro de la Fiscalía local de Viña del Mar y entre ellas, la de la Unidad de Atención de Público.

Comenta que como funcionario ha sido un gran desafío el iniciar este proceso de transición de la Reforma Procesal Penal, se ha aprendido haciendo, con aciertos y errores.

Según lo señalado, el aumento de causas, la casi nula contratación de nuevos funcionarios(as) y la diversidad de procesos a nivel nacional, es algo evidente, lo cual ha llevado a no brindar una atención de calidad a los usuarios, donde el malestar de los(as) y usuarios(as) se hace cada día más presente.

El mayor malestar manifestado por los usuarios(as) son los tiempos de espera para ser atendidos y la dificultad para obtener respuesta a los requerimientos realizados.

3.2.1.2 Entrevista con Administrador de la Fiscalía local de Viña del Mar.

Se realiza una entrevista con el Administrador de la Fiscalía local de Viña del Mar. El cual expresa que se tiene conocimiento por parte de la institución de la diversidad de procesos y de la falta de dotación de personal. Menciona que la Fiscalía de Chile, está trabajando para mejorar cada una de sus debilidades comenzado con los CGI¹³ los cuales dan gran relevancia a lo referido a la

¹³ Compromiso de Gestión Institucional. Este es un convenio entre el Ministerio Público y el Ministerio de Hacienda ley 20.240

atención de usuarios para lo cual se espera implementar el SIAU¹⁴, que permitirá tener una atención más expedita y mejorar la calidad de esta.

Con respecto a la falta de personal comenta que la Fiscalía de Chile está trabajando y ha presentado al Congreso Nacional el Plan de Fortalecimiento del Ministerio Público, el que se espera sea aprobado con urgencia debido a su necesidad, ya que este generará un aumento de la dotación de Fiscales y funcionarios.

Destaca en su entrevista el gran compromiso de los funcionarios con la institución y los usuarios, sin la vocación de servicio mostrada por estos, las gestiones realizadas para el avance de la Fiscalía local de Viña del Mar no serían posibles.

3.2.1.3 Focus Group con funcionarios de la Fiscalía local de Viña del Mar.

Se solicita a diez funcionarios de diferentes estamentos de la Fiscalía local de Viña del Mar, participar de un Focus Group, para obtener información de la percepción de los usuarios con respecto a la atención brindada por los funcionarios de la institución. Se considera que son los funcionarios las personas más idóneas para responder las preguntas, debido a que son ellos quienes se encuentran en contacto directo con los usuarios, por lo tanto conocen bien sus requerimientos.

¹⁴ Servicio de Información y Atención al Usuario

Al realizar este Focus Group se comienza preguntando a los funcionarios su interacción con los usuarios, su apreciación con respecto a los requerimientos de estos, la sensación de las personas con la atención brindada, entre otras. Una vez discutidos los diferentes puntos de vistas entre los participantes se puede concluir que:

- ✓ El mayor problema se provoca por la demora en la atención.
- ✓ La burocracia para obtener una respuesta sus requerimientos.
- ✓ Se destaca que los usuarios reclaman en forma verbal a los funcionarios, pero no realizan reglamos ni sugerencias por escrito.
- ✓ Son bastante los usuarios que ignoran las competencias que tiene la Fiscalía.
- ✓ No es fácil brindar una atención de excelencia por la falta de funcionarios, además de la falta de procesos y responsabilidades definidas.

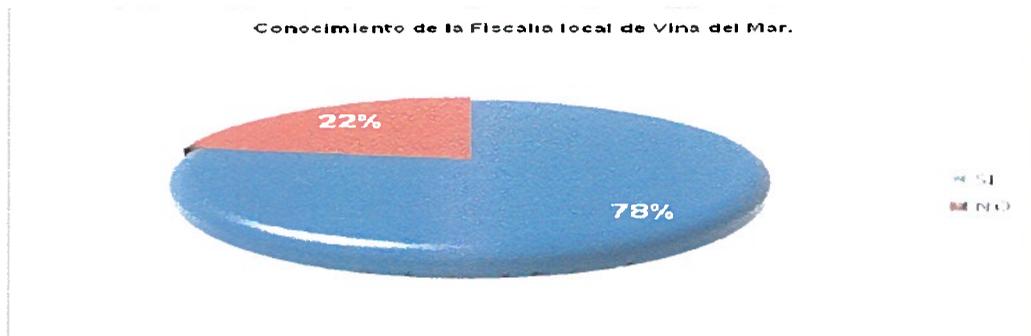
3.2.1.4 Encuesta realizada en la ciudad de Viña del Mar.

Se realiza una encuesta al azar a un total de 100 personas en distintas localidades de la ciudad de Viña del Mar (Ver anexo N ° 2 formado de encuesta realizada), con la finalidad de obtener cual es la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de la atención del usuario en la Fiscalía local de Viña del Mar.

De acuerdo a la información recopilada se puede informar que de las 100 personas consultadas solo 72 personas accedieron a contestar la encuesta, en donde se realizo un total de 13 preguntas de las cuales se obtuvo el siguiente resultado por cada una de las preguntas:

1. En el Grafico N° 2 se puede observar que al consultar al azar a personas en la ciudad de Viña del Mar, si tienen conocimiento de la Fiscalía, un 22% responde que si tiene conocimiento versus un 78% que desconoce.

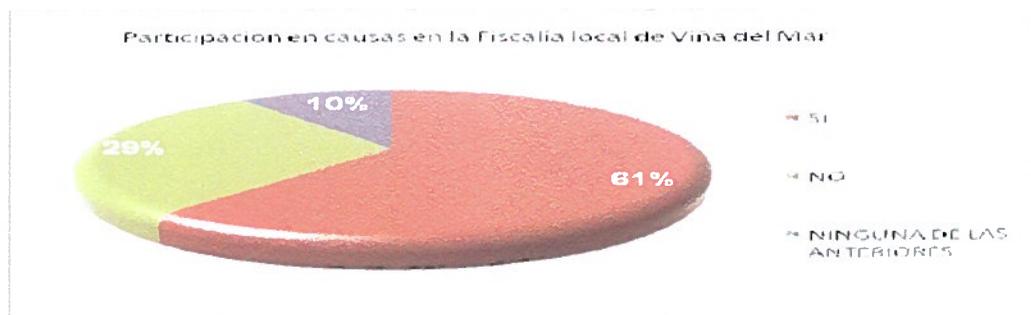
Grafico N° 2 : Conocimiento de la Fiscalía local de Viña del Mar.



Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

2. En el Grafico N° 3 se puede observar que al consultar si tienen participación en alguna causa en la Fiscalía local de Viña del Mar, un 61% responde que si tiene participación en alguna causa un 29% no tiene y un 10% responde que ninguna de las anteriores.

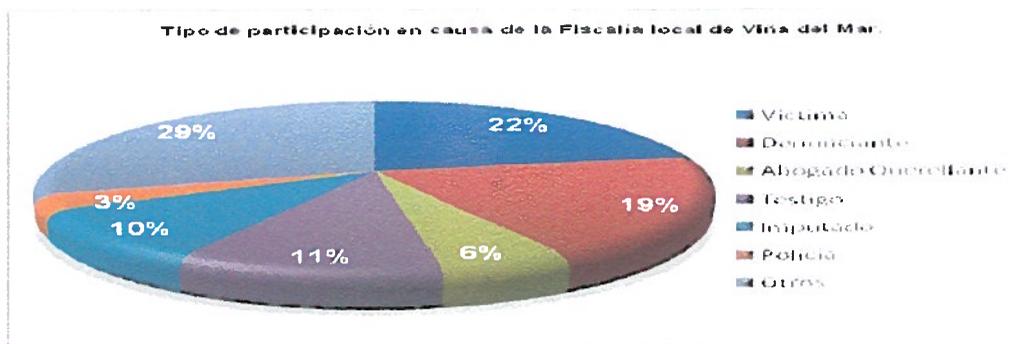
Grafico N° 3 : Participación en causa de la Fiscalía local de Viña del Mar.



Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

3. En el Grafico N° 4 se puede observar que al consultar el tipo de participación en la causa en la Fiscalía local de Viña del Mar, un 22% responde que tiene participación como víctima, un 19% como denunciante, un 6% como abogado querrelante, 11% como testigo, 10% como imputado, un 3% policía y un 29 otros.

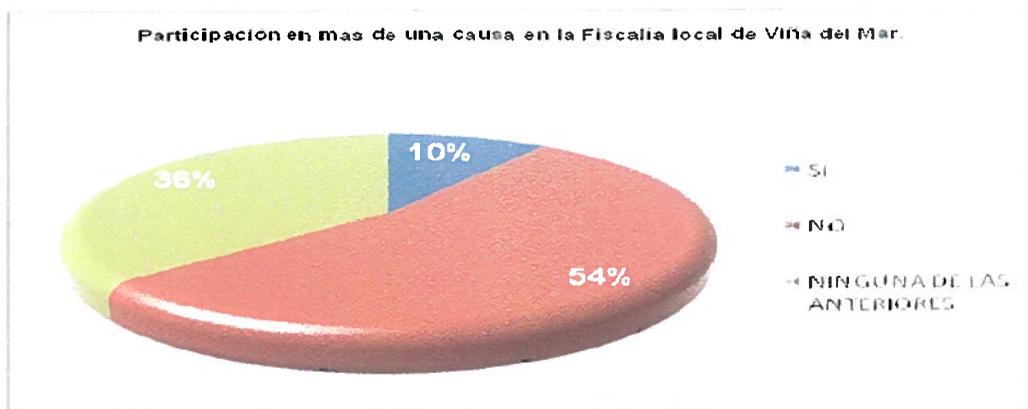
Grafico N° 4 : Tipo de participación en causa de la Fiscalía local de Viña del Mar.



Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

4. En el Grafico N° 5 se puede observar que al consultar si tienen más de una causa en la Fiscalía local de Viña del Mar, se obtuvo que un 10% si tiene más de una participación, un 54% no tiene más de una participación y un 33% ninguna de las anteriores.

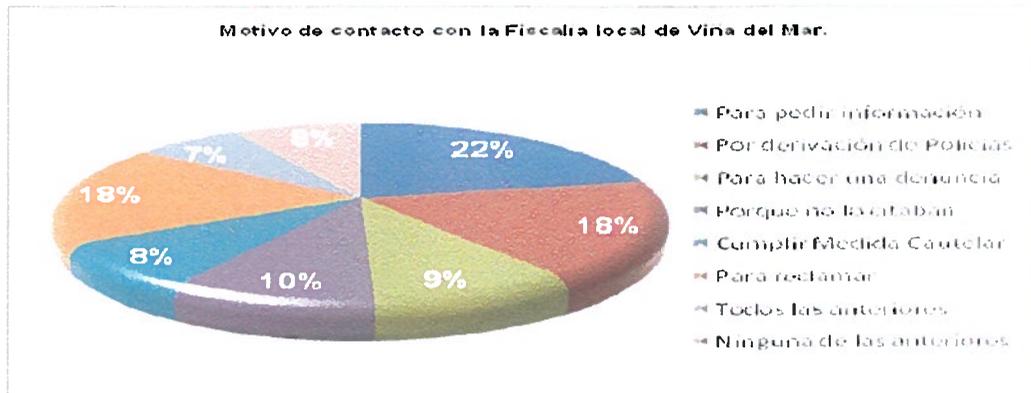
Grafico N° 5 : Participación en mas de una causa en la Fiscalía local de Viña del Mar.



Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

5. En el Grafico N° 6 se puede observar que al consultar por el motivo de contactarse con la Fiscalía local de Viña del Mar, se obtuvo que un 22% asistió para pedir información, un 18% por derivación de Policías, un 9% para realizar denuncia, un 10% a consultar porque no lo citaban, un 8% para cumplir con Medidas Cautelares impuestas por el Tribunal de Garantía, un 18% para reclamar, un 7% todas las anteriores, un 8 % ninguna de las anteriores.

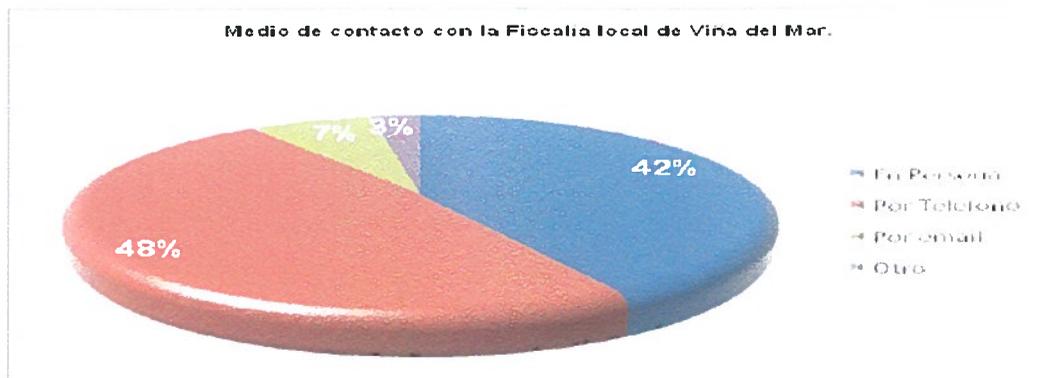
Grafico N° 6 : Motivo de contacto con la Fiscalía local de Viña del Mar.



Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

6. En el Grafico N° 7 se puede observar que al consultar como se contactó con la Fiscalía local de Viña del Mar, se obtuvo que un 42% asistió en persona, un 48% por teléfono, un 7% por email, 3% por otro medio.

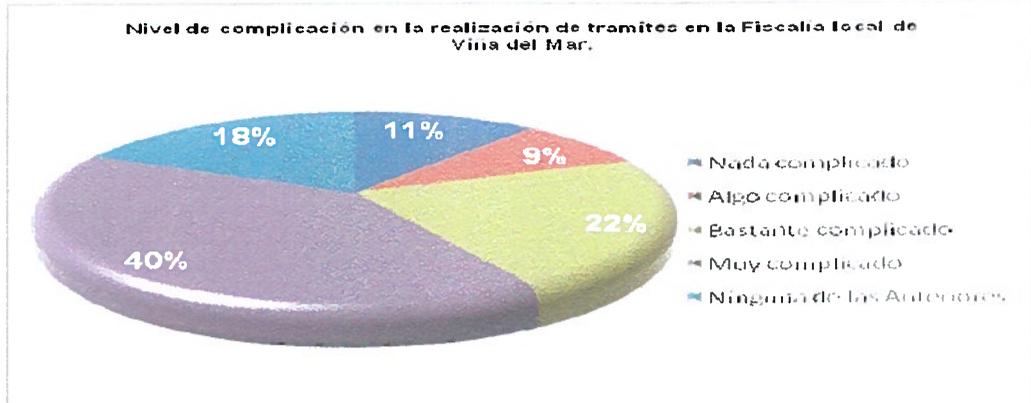
Grafico N° 7 : Medio de contacto con la Fiscalía local de Viña del Mar.



Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

7. En el Grafico N° 8 se puede observar que al consultar el nivel de complicación en la realización de trámites en la Fiscalía local de Viña del Mar, se obtuvo que un 11% considero nada complicado, un 9% algo complicado, un 22% bastante complicado, un 40% muy complicado, un 18 % ninguna de las anteriores.

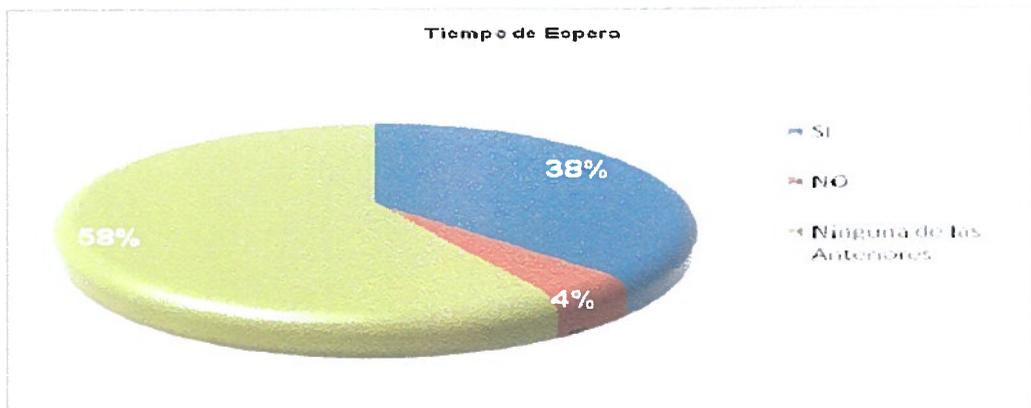
Grafico N° 8 : Nivel de complicación en la realización de tramites en la Fiscalía local de Viña del Mar.



Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

8. En el Grafico N° 9 se puede observar que al consultar si el tiempo de espera para ser atendido es superior a 15 minutos, se obtuvo que un 38% supero los 15 minutos, un 4% no supero los 15 minutos y un 58% ninguna de las anteriores.

Grafico N° 9 : Tiempo de espera

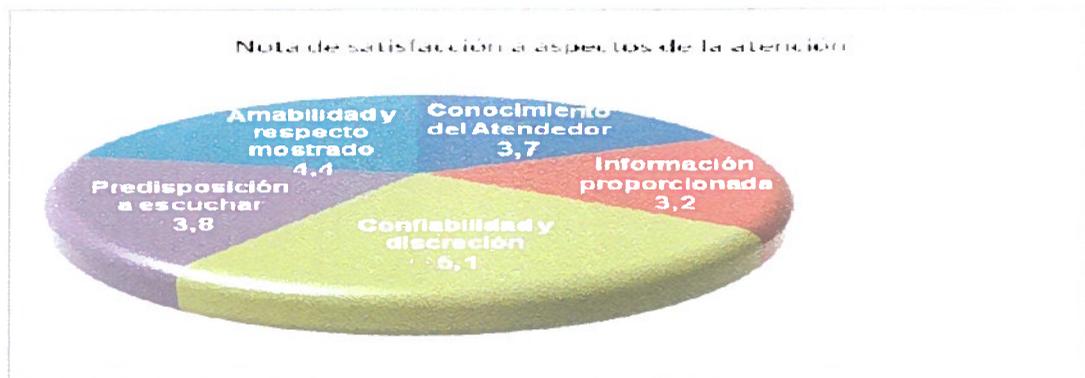


Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

9. En el Grafico N° 10 se puede observar que al consultar por la nota de satisfacción de la atención, siendo 1 completamente insatisfecho y 7 completamente satisfecho, se obtuvo que en conocimiento del atendedor donde fue un 3,7 nota promedio, información proporcionada 3,2 nota promedio, confiabilidad y discreción 5,1 nota promedio, predisposición a escuchar 3,8 nota promedio, amabilidad y respecto mostrado un 4,4 nota promedio.

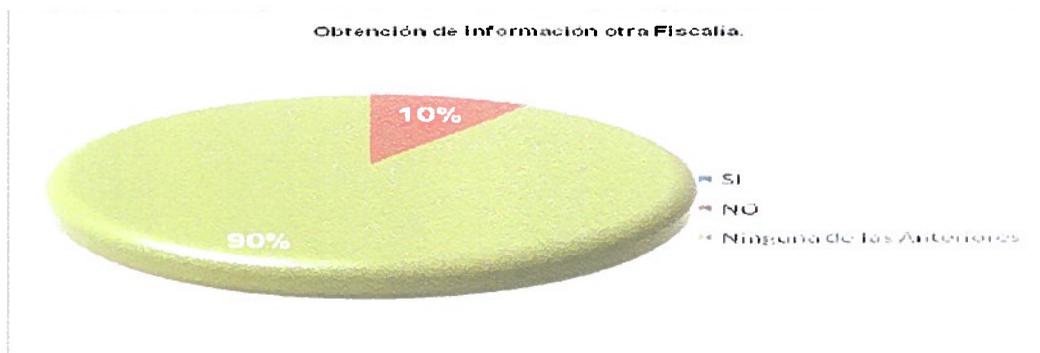
Grafico N° 10 : Nota de satisfacción de aspectos de la atención.

Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.



10. En el Grafico N° 11 se puede observar que al consultar si logro obtener información de causas que no son de la Fiscalía local de Viña del Mar, se obtuvo que un 10 % no obtuvo información y un 90% ninguna de las anteriores.

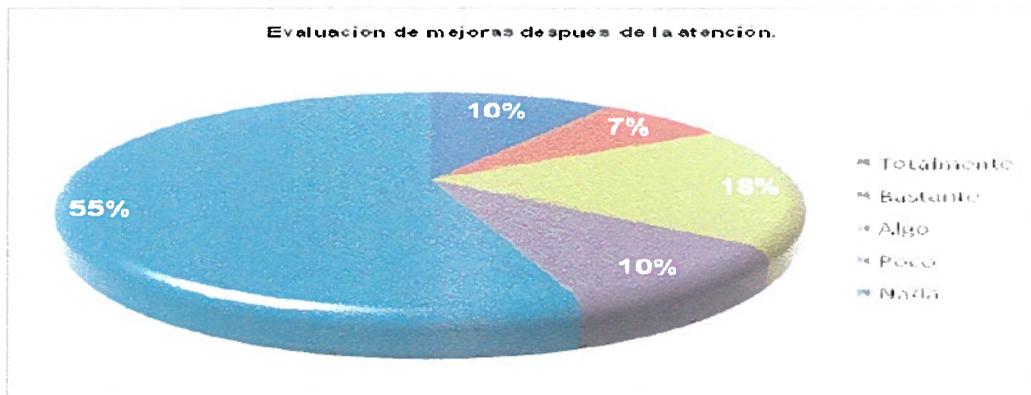
Grafico N° 11 : Obtención de información otra Fiscalía.



Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

11. En el Grafico N° 12 se puede observar que al consultar si logró mejoras después de la atención se obtuvo que un 10% considero que mejoró totalmente, un 7% bastante, un 18% algo, un 10% poco y un 55% considero que nada.

Grafico N° 12 : Evaluacion de mejoras después de la atención.



Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

12. En el Grafico N° 13 se puede observar que al consultar si realizó actividades después de la atención en la Fiscalía local de Viña del Mar, un 3% realizó sugerencia, un 1% reclamos, un 3% felicitaciones y un 93% ninguna de las anteriores.

Grafico N° 13 : Actividades realizadas después de la atención en la Fiscalía local de Viña del Mar.



Fuente: Elaboración Propia, información de encuesta realizada a diversas personas en la ciudad de Viña del Mar.

CAPITULO IV:
PROPUESTA DE DISEÑO PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC SEGÚN
NORMA ISO 9001:2008

PROPUESTA DE DISEÑO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC SEGÚN NORMA ISO 9001:2008.

4. Este capítulo contiene la propuesta del diseño de un modelo de reestructuración de la unidad de atención de público según Norma ISO 9001:2008 en la Fiscalía local de Viña del Mar.

Los tópicos que se desarrollan en este capítulo, son los procedimientos trabajados conforme a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2008, los cuales son esenciales para la realización de este modelo.

Dentro de esta propuesta se realizarán los procedimientos que a continuación se mencionan:

- Procedimiento “Atención de Público”.
- Procedimiento “Control de Documentos”
- Procedimiento “Control de Registro”
- Procedimiento “Elaboración de Documentos”

	Nombre del Procedimiento:	Código: FLVINA_502-UAP-01	
	Atención de Público	Rev.: 1	Fecha:
		Página 1 de 13	
<p>1. OBJETIVO:</p> <p>1.1 Describir las actividades para coordinar los espacios de atención de público de la Fiscalía local de Viña del Mar, a través de la entrega de información recibida y dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>2.1 Este procedimiento aplica a toda la atención de público de la Fiscalía local de Viña del Mar.</p> <p>2.2 Este procedimiento aplica desde la información recibida hasta la respuesta requerida por el usuario.</p> <p>3. DEFINICIONES:</p> <p>3.1 OPA: Orientación, Protección y Apoyo.</p> <p>3.2 RUC: Rol único de causa.</p> <p>3.3 RIT: Rol interno del tribunal.</p> <p>3.4 SAO: Sistema de apoyo a la operación.</p> <p>3.5 SAAP: Sistema de atención al público.</p> <p>3.6 Fiscal: Abogado(a) responsable de dirigir una investigación penal, ejercer la acción penal pública y brindar atención y protección a víctimas y testigos.</p> <p>3.7 Abogado Asistente: Abogado(a) Colaborador directo del Fiscal.</p> <p>3.8 Funcionarios: Son todos los trabajadores de las Fiscalías de Chile. Los que se diferencian por su estamento como son, Fiscales, Abogados, Profesionales, Técnicos, Administrativos y Auxiliares.</p> <p>3.9. Usuarios: Usuario(a) es toda persona que solicita información general o respecto de una causa. Independiente de tener participación en alguna causa.</p> <p>3.10. Imputado: : Imputado es aquella persona que se le imputan cargos y está siendo investigado por la fiscalía.</p> <p>3.11 URAVIT: Unidad regional atención a víctimas.</p> <p>3.12 SAF: Sistema de ayuda al Fiscal.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Cargo:	Cargo:	Cargo:	

	Nombre del Procedimiento:	Código: FLVINA_502-UAP01	
	Atención de Público	Rev.: 1	Fecha:
		Página 2 de 13	

4. REFERENCIAS:

4.1 Norma ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de Calidad .Requisitos generales:

- Objetivo.
- Referencias Normativas.
- Terminología.
- Sistema de Gestión de Calidad.
- Responsabilidad de la Dirección.
- Gestión de Recursos.
- Realización de los recursos.
- Realización de los productos.
- Medición, análisis y mejora.

4.2 Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público N ° 19.640.

4.3 Código Procesal Penal.

5. RESPONSABILIDADES:

- **El /la Administrador:** es el responsable de mantener el correcto funcionamiento de la Unidad de atención de público. A través de procedimientos claramente definidos y la coordinación de espacios de atención a los usuarios.
- **El /la Fiscal:** es el responsable de dirigir la investigación penal, ejercer la acción penal y brindar atención y protección a víctimas y testigos.
- **El /la Abogado Asistente:** es el responsable de ejercer las acciones que considere el Fiscal
- **Unidad de Gestores:** Son los responsables de realizar todos los requerimientos administrativos que solicita el Fiscal.
- **El/la Coordinador de la Unidad de Atención de Público:** es el responsable de mantener y reforzar los procedimientos definidos para la Unidad de Atención de Público.
- **El/ la Recepcionista Administrativo(a):** es el funcionario responsable de ejecutar las actividades que tienen relación con la Unidad de Atención de Público, entregando información a los usuarios(as) con respecto a los servicios de la institución, Recibir, atender, derivar y despachar al usuario.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Atención de Público

Código: FLVINA_502-UAP-01

Rev.: 1

Fecha:

Página 3 de 13

6. DIAGRAMA DE FLUJO:

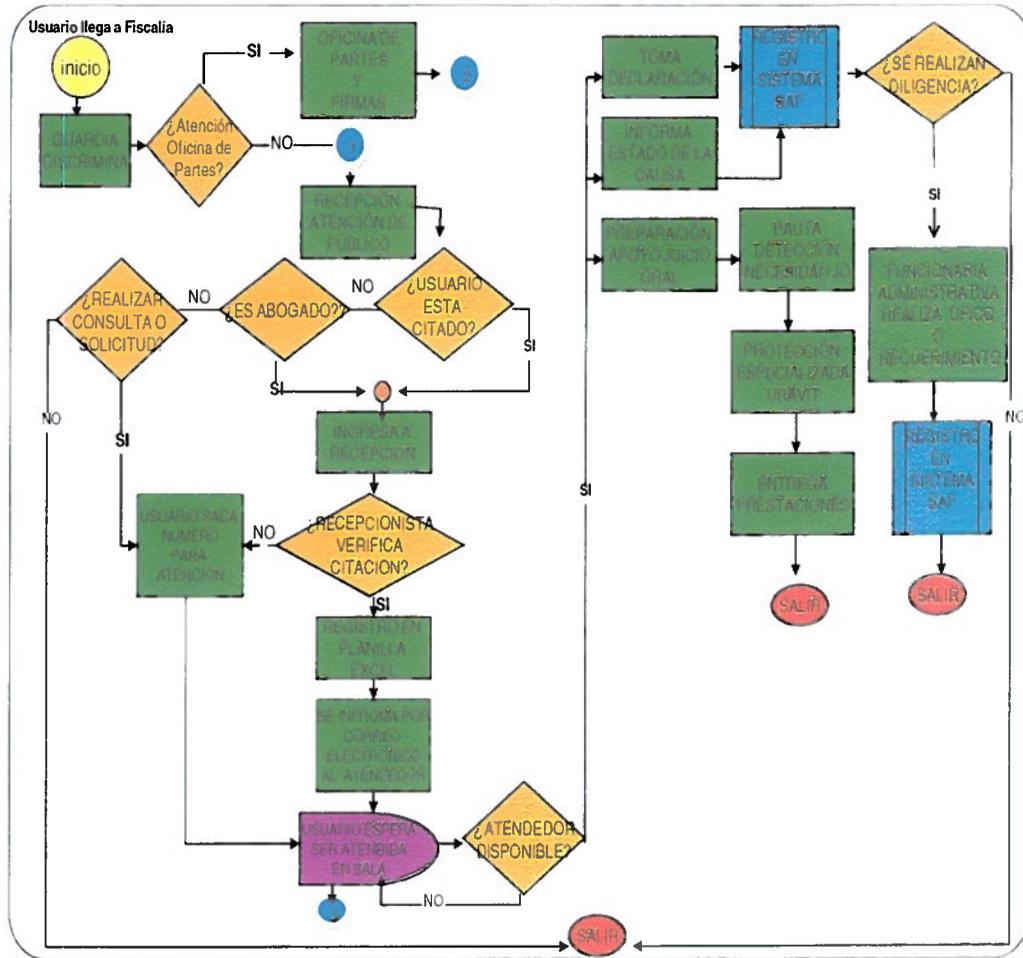


Figura N° 3

Diagrama de Flujo Atención de público de la Fiscalía de Viña del Mar

Elaboración propia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



Nombre del Procedimiento:
Atención de Público

Código: FLVINA_502-UAP-01

Rev.: 1

Fecha:

Página 4 de 13

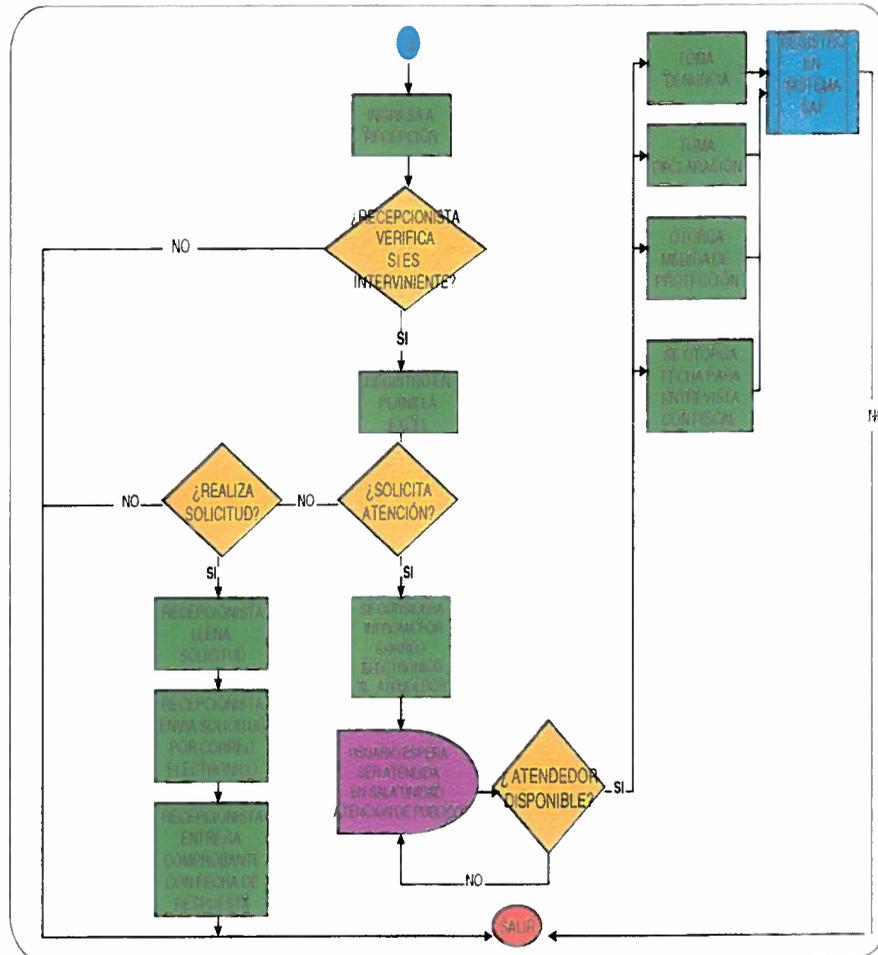


Figura N° 4

Diagrama de flujo Atención de público de la Fiscalía de Viña del Mar

Elaboración propia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Atención de Público

Código: FLVINA_502-UAP-01

Rev.: 1

Fecha:

Página 5 de 13

7. DESCRIPCION:

Proceso de Atención de Público.

Este proceso comienza cuando el usuario ingresa a la Fiscalía local de Viña del Mar, solicitando atención, el que es recibido por el guardia de seguridad, quien discrimina si la persona debe pasar directamente a la Oficina de Partes o Unidad de Atención de Público. Si no corresponde a entrega de documentos, la primera atención se prestará en el mesón de Recepción, y de acuerdo al requerimiento del usuario éste será derivado con quien corresponda, para luego continuar siendo atendido por la Unidad pertinente, para finalmente realizar la etapa de despacho del usuario donde es el recepcionista administrativo es el responsable de realizar esta etapa.

Dentro de este proceso participan Fiscales, Abogados Asistentes, Técnicos, Administrativos y Auxiliares, los cuales aportan a la atención del usuario.

7.1 Etapa de Recepción:

Al ingreso de todo usuario a la Unidad de Atención de Público, los recepcionistas son responsables de solicitar a cada uno de los usuarios la cedula de identidad, como requisito indispensable para ser atendido, con la finalidad de verificar la identidad del usuario, además de consultar en SAF, si existe causa asociada al usuario, lo cual además permite clarificar la participación del usuario en la investigación. El recepcionista registra a cada uno de los usuarios atendidos en Planilla de Atención de Público, donde se ingresan los siguientes antecedentes:

- Fecha.
- Hora de Ingreso.
- RUC.
- Nombre de Usuario.
- Nombre del atendedor.
- Motivo de consulta.
- Hora de Atención.
- Hora de Despacho.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Cargo:

Cargo:

Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Atención de Público

Código: FLVINA_502-UAP-01

Rev.: 1

Fecha:

Página 6 de 13

Dentro de esta etapa es el recepcionista el responsable de identificar el tipo de usuario que solicita atención. A continuación se detallan los tipos de usuarios.

7.1.1 Recepción usuario citado:

Una vez que ingresa el usuario citado a la unidad de atención de público, los recepcionistas son responsables de registrar en SAAP como usuario citado, en el momento posterior a la verificación de la citación.

7.1.2 Recepción usuario Abogado no citado:

Una vez que ingresa el usuario Abogado no citado a la unidad de atención de público, los recepcionistas son responsables de registrar en SAAP como usuario espontáneo, en el momento posterior a la verificación de la participación en la causa.

7.1.3 Recepción usuario no citado:

Una vez que ingresa el usuario no citado a la unidad de atención de público, son los recepcionistas los responsables de registrar en SAAP como usuario espontáneo, siempre y cuando exista participación en alguna causa de lo contrario solo se deja registro en Planilla de Atención de Público.

7.2 Etapa de Atención:

Este es un proceso interno, se realiza posterior a la etapa de recepción, una vez identificados a los diferentes usuarios en la primera etapa comienza la etapa de atención de acuerdo a los usuarios ya identificados y que a continuación se mencionan:

7.2.1 Atención usuario citado:

Una vez que es recibido el usuario citado por el recepcionista, es el recepcionista el responsable de comunicar la presencia del usuario citado, por correo electrónico al Fiscal, Abogado Asistente y encargado de unidad, según corresponda, se adjunta al correo el registro de antecedentes del usuario citado, ingresados en Planilla de Atención de Público, los cuales

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	Nombre del Procedimiento:	Código: FLVINA_502-UAP-01	
	Atención de Público	Rev.: 1	Fecha:
		Página 7 de 13	
<p>se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fecha. ➤ Hora de Ingreso. ➤ RUC. ➤ Nombre de Usuario. ➤ Nombre del atendedor. ➤ Motivo de consulta. ➤ Hora de atención. ➤ Hora de Despacho. <p>Una vez que el recepcionista informa la presencia del Usuario citado, es el recepcionista quien indica al usuario citado, pasar a la sala de espera para ser atendido posteriormente, por el funcionario encargado de la citación.</p> <p>7.2.2 Atención usuario Abogado no citado :</p> <p>Una vez que el recepcionista realiza la recepción del usuario abogado no citado, es el recepcionista el responsables de comunicar la presencia del abogado no citado, por correo electrónico al técnico encargado de la atención de abogados no citados, se adjunta en este correo el registro de los antecedentes del usuario ingresados en Planilla de Atención de Público.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fecha. ➤ Hora de Ingreso. ➤ RUC. ➤ Nombre de Usuario. ➤ Nombre del atendedor. ➤ Motivo de consulta. ➤ Hora de Atención. ➤ Hora de Despacho. 			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Cargo:	Cargo:	Cargo:	



Nombre del Procedimiento:

Atención de Público

Código: FLVINA_502-UAP-01

Rev.: 1

Fecha:

Página 8 de 13

El usuario Abogado no citado, es informado por el recepcionista que debe pasar en forma directa a la oficina habilitada solo para Abogados, para posteriormente ser atendido por el Técnico encargado de la atención de abogados.

7.2.3 Atención del usuario no citado:

Una vez que el recepcionista realiza la recepción del usuario no citado, es el recepcionista el responsables de entregar información y orientación, además son quienes deben realizar la evaluación de los procedimientos a realizar, Independiente de la participación del usuario. Se deben considerar si la atención es:

7.2.3.1 Atención directa:

En el caso que la atención del usuario no citado, sea directa con el recepcionista, es este recepcionista el responsable de informar los antecedentes básicos de la causa, y procedimientos a seguir.

Si el Usuario no citado realiza solicitud de:

- ✓ Copia de partes.
- ✓ Copia de carpeta.
- ✓ Devolución de especies.
- ✓ Otros.

Es el recepcionista es responsable de llenar el Formulario de Solicitud, en el cual se registran los siguientes antecedentes:

- Nombre del Solicitante.
- RUC.
- Participación en la causa.
- Fiscal.
- Fecha de solicitud.
- Fecha de respuesta.
- Teléfono del Solicitante.
- Correo electrónico del solicitante.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Cargo:

Cargo:

Cargo:

	Nombre del Procedimiento:		Código: FLVINA_502-UAP-01	
	Atención de Público		Rev.: 1	Fecha:
			Página 9 de 13	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo electrónico del Solicitante. ➤ Copia de Carpeta. ➤ Devolución de Especies. ➤ Copia de Partes. ➤ Otros. <p>7.2.3.2 Atención derivada:</p> <p>Es el recepcionista quien considera la derivación del usuario no citado, por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si, es necesario realizar denuncia directa. ✓ Si, es necesario ser atendida el mismo día por una abogada. ✓ Si, es necesario una entrevista con el Fiscal de la causa. ✓ Si, es necesario otorgar medidas de protección. ✓ Si, es necesario derivar URAVIT. ✓ Si, otros. <p>El recepcionista, es responsable de informar, al Fiscal o Abogado Asistente según corresponda para realizar la atención inmediata.</p> <p>7.3 Etapa de Derivación:</p> <p>Este es un proceso que se realiza posterior a la etapa de Atención realizada por los recepcionistas de la unidad de atención de público, cada vez que el usuario, es derivado para ser atendido por funcionarios de otras unidades. Si bien, lo realizado en esta etapa no es propiamente tal partes del procedimiento de la unidad de atención de público, se considera necesario mencionarlo, para dar mayor entendimiento al proceso.</p> <p>A continuación se mencionan las diversas derivaciones de acuerdo al tipo de usuario:</p> <p>7.3.1 Derivación usuario citado:</p> <p>Una vez que el Fiscal o Abogado asistente recibe la información, de los recepcionistas de que se encuentra el usuario citado, es el Fiscal o abogado asistente, es el responsable de</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Cargo:		Cargo:		Cargo:

	Nombre del Procedimiento:		Código: FLVINA_502-UAP-01	
	<p style="text-align: center;">Atención de Público</p>		Rev.: 1	Fecha:
			Página 10 de 13	
<p>Informar en el momento de atender al usuario citado, el motivo de su comparecencia en la Fiscalía, además de su participación en la causa.</p> <p>Motivos de comparecencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información: Es el Fiscal o Abogado Asistente, el responsable de informar al usuario citado de los avances en la causa, diligencias y decisiones a seguir u otros, una vez informado el usuario, el Fiscal o Abogado Asistente es el responsable de dejar registro de lo informado en SAF y carpeta de la causa. • Toma de declaración: Es el Fiscal o Abogado Asistente, el responsable de tomar declaración al usuario citado, una vez tomada dicha declaración esta deberá ser exhibida al usuario para tomar conocimiento de lo declarado dejando registrada su firma para confirmar que lo expuesto corresponde a lo redactado por el Fiscal o Abogado asistente. Es responsabilidad del Fiscal o Abogado asistente dejar registra en SAF y carpeta de la causa la declaración. • Preparación Juicio Oral: Es el Fiscal, el responsable de la preparación de juicio oral, a las víctimas, junto con esto el Fiscal aplica la pauta de detección de necesidad juicio oral, la cual puede derivar en las siguientes necesidades: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Protección especializada URAVIT. ✓ Medida de protección. ✓ Dinero para Necesidades de transporte, alojamiento, colaciones. ✓ Otros. <p>Si la pauta detecta alguna necesidad es el Fiscal el responsable de solicitar a la unidad de gestores, la realización de los requerimientos.</p> <p>Es el Fiscal o Abogado asistente el responsable de registrar la atención realizada al usuario en formulario de pauta de detección de necesidad juicio oral, en SAF y carpeta de la causa.</p> <p>7.3.2 Derivación usuario Abogado no citado:</p> <p>Una vez que el recepcionista informa al técnico encargado de atención de abogados que se encuentra el usuario abogado no citado, es el técnico encargado de la atención de abogados, el responsable de atender y verificar que el usuario abogado no citado tenga patrocinio y poder o mandato judicial en la causa, para luego acoger los requerimientos por el usuario</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Cargo:		Cargo:		Cargo:

	Nombre del Procedimiento:	Código: FLVINA_502-UAP-01	
	Atención de Público	Rev.: 1	Fecha:
		Página 11 de 13	

Abogado no citado dentro de los cuales se pueden considerar los siguientes:

- ✓ Información del avance de la causa.
- ✓ Exhibir la carpeta.
- ✓ Solicitud de entrevista con el Fiscal de la causa.
- ✓ Otros.

7.3.2.1 Registro de usuario Abogado no citado:

Ya otorgada la información por partes del técnico encargado de la atención de abogados, es este mismo el responsable de registrar en SAF, los requerimientos otorgados en el mismo instante, de lo contrario, es el técnico encargado de la atención de abogados el responsable de coordina una entrevista con el Fiscal, previa verificación de fecha y hora disponible, además este funcionario es el responsable de dejar registro en SAF, SAAP.

7.3.3 Derivación de usuario no citado:

Una vez que es atendido el usuario no citado, por el Fiscal o Abogado Asistente, según corresponda son ellos los responsables de solicitar a funcionarios de la unidad de gestores, la realización de diligencia que se instruyen, dentro de los cuales se pueden encontrar las siguientes diligencias:

- ✓ Toma de Denuncia.
- ✓ Protección especializada URAVIT.
- ✓ Medida de protección.
- ✓ Oficio de derivación a otras instituciones.
- ✓ Otros.

7.4 Etapa de Despacho:

Este es un proceso que se realiza posterior a la etapa de atención y en el caso de ser derivada posterior a la etapa de derivación, es en este momento donde los usuarios se retiran de la Fiscalía local de Viña de Mar, con la última impresión de la atención brindada. A continuación se detalla el despacho de los diferentes usuarios:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Atención de Público

Código: FLVINA_502-UAP-01

Rev.: 1

Fecha:

Página 12 de 13

7.4.1 Despacho usuario citado:

Una vez que el Fiscal o Abogado asistente terminan con la atención del usuario citado sin derivación, son el Fiscal o Abogado Asistente los responsables de entregar una copia de la atención realizada al usuario según corresponda.

De lo contrario si el Fiscal o Abogado Asistente, considera realizar diligencias, es la unidad de gestores, la responsable de realizar lo solicitado, entregar una copia al usuario citado, enviar una copia a la institución donde se deriva si procede, todo esto una vez terminada la atención.

7.4.2 Despacho usuario Abogado no citado:

Una vez que el técnico encargado de atención a abogados, realiza la atención al usuario abogado no citado, y resuelve sus requerimientos en el mismo instante, este mismo funcionarios es el responsable de dejar registro de lo realizado en SAF y carpeta al momento de despachar al abogado.

En el caso contrario, si los requerimientos no son resueltos en el mismo instante, es el técnico encargado de atención de abogados el responsable de coordinar una entrevista con el Fiscal, previa verificación de fecha y hora disponible, además es responsable de dejar registro en SAF y SAAP, al momento de despachar al abogado.

7.4.3 Despacho de Usuario No Citado:

7.4.3.1 Atención directa:

Si el usuario no citado queda conforme con lo la respuesta otorgada por el recepcionista se retira de la Fiscalía, dejando el recepcionista registro de la atención solo en planilla de atención de público, sin otorgar registro alguno al usuario. En el caso de acoger una solicitud por partes del usuario no citado, es el recepcionista el responsable de gestionar dicha solicitud y otorgar una copia de esta solicitud al usuario, para su posterior retiro de la Fiscalía.

7.4.3.2 Atención derivada:

Si el usuario no citado es derivado al Fiscal o Abogado Asistente, y este considera realizar diligencias, son los funcionarios de la unidad de gestores, los responsables de entregar una copia al usuario de lo realizado, enviar una copia a la institución donde se deriva si procede, todo esto una vez terminada la atención.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Atención de Público

Código: FLVINA_502-UAP-01

Rev.: 1

Fecha:

Página 13 de 13

8. REGISTROS:

REGISTROS	CÓDIGO DE REGISTRO	RESPONSABLE DE CONSERVARLO
Atención Usuarios	FLVINA_502- ATENCION-U-01	Recepcionista
Formulario de Solicitud	FLVINA_502-SOLICITUD-F-02	Recepcionista
SAF	N/A	Funcionario Atendedor
SAAP	N/A	Funcionarios Atendedor

9. ANEXOS:

No Existen.

10. INDICADORES DE DESEMPEÑO:

INDICADOR	ESTÁNDAR	FRECUENCIA	FORMA DE MEDIR
Número de Reclamos	2	Mensual	Administrador debe medir

11. CONTROL DE CAMBIO:

N ° DE REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION	RESPONSABLE DE LA MODIFICACION	UBICACIÓN DE LA MODIFICACION	
				N ° PAGINA	N° PARRAFO
1		Edición Lanzamiento	Administrador		

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Cargo:

Cargo:

Cargo:

	Nombre del Procedimiento:		Código: FLVINA_502-CDCTO-04	
	Control de Documentos		Rev.: 1	Fecha:
	Página 1 de 7			
<p>1. OBJETIVO:</p> <p>1.1 Controlar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Fiscalía local de Viña del Mar, de acuerdo con los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2008.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>2.1 Este procedimiento debe ser atendido por todas las unidades de la Fiscalía local de Viña del Mar e incluye el control de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>3. DEFINICIONES:</p> <p>3.1 Proceso: Conjunto de actividades relacionadas en torno a un objetivo común. Utilizan recursos y entregan sus resultados en forma de un producto, servicio o información.</p> <p>3.2 Procedimiento: Documentos que describe las actividades, responsabilidades, los registros Asociados y las definiciones necesarias para el desarrollo de un proceso.</p> <p>3.3 Instructivo de Trabajo: Documento que describe las actividades y los registros asociados para el desarrollo de una actividad específica.</p> <p>3.4 Registro: Documento que presenta un esquema gráfico.</p> <p>3.5 Documento Externo: Documento elaborado por un organismo externo, que la organización lo ha Incorporado dentro de su Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>4. REFERENCIAS:</p> <p>4.1 Procedimiento Control de Registro FLVINA_502-CR- 02</p> <p>4.2 Instructivo Elaboración de Documento FLVINA_502-IED-03</p> <p>4.3 Procedimiento Acciones correctivas y preventivas FLVINA_502-ACP-06</p> <p>4.4 Procedimiento Capacitación y Entrenamiento del Personal FLVINA_502-CEP-07</p> <p>5. RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El /la Administrador: es el responsable organizar a todas las unidades de la Fiscalía local de Viña del Mar, además es él quien debe mantener y reforzar los procedimientos definidos para la Unidades de la Fiscalía local de Viña del Mar. 				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Cargo:		Cargo:		Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Control de Documentos

Código: FLVINA_502-CDCTO-04

Rev.: 1

Fecha:

Página 2 de 7

6. DESCRIPCION DEL PROCESO:

6.1 Identificación de documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se identifican a través de su Código de documento y su Número de Revisión.

6.1.1 Código del documento

El Código del documento lo identifica de manera única con respecto los otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo al siguiente esquema:

XX-YY-ZZ

Donde,

XX : Representa al tipo de documento

Código	Tipo de Documento
PR	Procedimiento
IT	Instructivo
DG	Diagrama
RG	Registro
DE	Documento Externo
NC	No Clasificado

Los Registros son tipos especiales de documentos y se controlan de acuerdo con el Procedimiento "Control de Registro".

YY: El área de la organización a la que pertenece el documento.

Código	Tipo de Documento
ADM	Administrador
UAP	Unidad Atención de Público
OP	Oficina de Partes
CUST	Custodia
PG	Pool de Gestoras
UVIF	Unidad Violencia Intrafamiliar

ZZ: Número correlativo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Control de Documentos

Código: FLVINA_502-CDCTO-04

Rev.: 1

Fecha:

Página 3 de 7

6.1.2 Número de Revisión:

Identifica el número de veces que el documento ha sido modificado con respecto a su versión original.

Cuando es creado un nuevo documento (con un nuevo código), este documento parte con el Número de revisión "0" (cero).

6.1.3 Identificación del Estado del documento:

Los documentos tienen tres estados posibles:

En elaboración: El documento se encuentra en etapa de elaboración o no ha sido todavía aprobado para su emisión, publicación y distribución.

Vigente: El documento se encuentra vigente, por lo que su contenido aplica plenamente para la Función dentro del Sistema de Gestión de Calidad para la que este documento ha sido creado.

Obsoleto: El contenido del documento ya no aplica como parte del Sistema de Gestión de Calidad.

6.1.4 Medio para la identificación de documentos:

El Coordinador SGC es responsable de identificación de los documentos del Sistema de Gestión Calidad.

El Coordinador SGC debe mantener el Registro RG-SGC-01 "Listado Maestro de Documentos" e identificar en él:

Código

Tipo de documento

Nombre

Nº de Revisión

Fecha Emisión

Estado actual del documento (Vigente o no)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	Nombre del Procedimiento:	Código: FLVINA_502-CDCTO-04	
	Control de Documentos	Rev.: 1	Fecha:
		Página 4 de 7	
<p>De manera adicional se debe identificar:</p> <p>Persona receptora de copias impresas</p> <p>Fecha de Entrega</p> <p>Fecha de Eliminación</p>			
<p>6.2 Elaboración, actualización y aprobación de documentos:</p>			
<p>6.2.1 Determinación, de elaborar o actualizar un documento:</p> <p>El Administrador debe determinar la necesidad de crear un nuevo documento o modificar un documento que existe en la actualidad, base a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctiva o preventivas • Solicitud expresa de un Coordinador de Unidad <p>El Administrador debe determinar a los responsables de la elaboración y revisión del documento e informar. Eventual mente los Responsables de la elaboración y revisión pueden ser la misma persona.</p>			
<p>6.2.2 Elaboración de documentos:</p> <p>El responsable de la debe confeccionar el documento de acuerdo a los formatos establecidos en el instructivo "Elaboración de documentos" y enviarlo al Responsable de la revisión.</p>			
<p>6.2.3 Revisión de documentos:</p> <p>El responsable de la revisión debe aprobar el documento o dar indicaciones para su corrección. De haber indicaciones se procederá desde el punto 6.2.1</p> <p>En responsable de la revisión debe comunicar al encargado de la elaboración del documento y al Administrador el resultado de la revisión.</p>			
<p>6.2.4 Aprobación del documento:</p> <p>El Administrador debe aprobar los documentos y es responsable de que estos sean adecuados a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Cargo:	Cargo:	Cargo:	

	Nombre del Procedimiento:		Código: FLVINA_502-CDCTO-04	
	Control de Documentos		Rev.: 1	Fecha:
			Página 5 de 7	
<p>En caso de no aprobar el documento, el Administrador debe entregar indicaciones para la corrección del documento y se procederá desde el punto 6.2.1.</p>				
<p>6.2.5 Publicación del documento:</p> <p>El Coordinador SGC debe almacenar el documento aprobado en la unidad Disco local (Z) de la base de datos de la Fiscalía local de Viña del Mar.</p> <p>El Coordinador SGC debe asegurar la disponibilidad de los documentos a los funcionarios involucrados.</p>				
<p>6.2.6 Distribución de copias impresas:</p> <p>El Coordinador SGC mantiene una copia impresa de todos los documentos del SGC debidamente identificado en la 1era página con timbre de 'COPIA CONTROLADA'.</p> <p>El Administrador puede determinar como apoyo a la labor de alguna unidad la entrega de copias impresas de los documentos.</p> <p>El Coordinador SGC debe entregar "Copias Controladas" de los documentos, las que estarán identificadas como tal, mediante el timbre en la primera página con la leyenda "COPIA CONTROLADA".</p> <p>El Coordinador SGC debe registrar la entrega de Copias Controladas utilizando el Registro RG-SGC-05 "Control de distribución de documentos".</p> <p>El Coordinador SGC debe actualizar el RG-SGC-01 "Listado Maestro de documentos, indicando en la columna "Estado" la palabra "Vigente", incluyendo la información del elaborador, revisor y aprobador, el lugar de almacenamiento y las personas a quién se les ha distribuido el documento.</p> <p>El Administrador debe determinar si la implementación del documento requiere capacitación o entrenamiento a los funcionarios involucrados. De ser así se debe proceder de acuerdo con el Procedimiento "Capacitación y entrenamiento del personal".</p>				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Cargo:		Cargo:		Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Control de Documentos

Código: FLVINA_502-CDCTO-04

Rev.: 1

Fecha:

Página 6 de 7

6.3 Utilización de los documentos:

Una vez realizado entregado el documento, el funcionario es responsable de mantener el documento en su puesto de trabajo y asegurar que estén fácilmente identificables y legibles.

En caso de extravío o daño de las copias controladas el cargo responsable debe informar al Coordinador SGC para la entrega de una nueva copia controlada. Se procederá de acuerdo al 6.2.6 de este Procedimiento.

6.4 Declaración de documentos Obsoletos:

Los documentos son declarados obsoletos por los siguientes mecanismos:

- a. Indicación expresa del Administrador
- b. Generación de una nueva revisión del documento

6.5 Retiro de documentos Obsoletos.

Cuando un documento sea declarado obsoleto, el Coordinador SGC debe identificar dicho documento en el Registro RG-SGC-01 "Listado Maestro de Documentos".

El Coordinador SGC debe identificar a los receptores de copias impresas que hayan sido declaradas obsoletas y solicitar su devolución para su inmediata destrucción.

El Coordinador del SGC debe, a su vez, eliminar las copias electrónicas del Documento Obsoleto, con la finalidad de evitar su uso no intencional.

Si un documento es declarado Obsoleto y no existe una actualización, el Coordinador del SGC debe identificar su estado en el Listado Maestro de Documentos RG-SGC-01.

Sólo se podrá mantener una copia física del documento obsoleto si el Administrador o Fiscal Jefe así lo determinan. Para tales efectos, el Administrador debe timbrar en la primera página del documento la leyenda "Documento Obsoleto" y almacenarlo en el Archivador de Documentos Obsoletos.

6.6 Control de documentos Externos:

El Administrador debe determinar los documentos externos que se utilizarán en el Sistema de Gestión de calidad y el medio y la frecuencia para la verificación de actualizaciones de dicho documento.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Control de Documentos

Código: FLVINA_502-CDCTO-04

Rev.: 1

Fecha:

Página 7 de 7

El Coordinador SGC debe identificar los documentos externos en el Registro RG-SGC-01 "Listado Maestro de documentos", colocando el timbre "Copia Controlada" en la 1era página.

La Publicación, Distribución de copias impresas, Utilización y Retiro de documentos obsoletos opera conforme a los puntos 6.2.5; 6.2.6; 6.3 y 6.5 de este procedimiento.

7. REGISTROS.

REGISTROS	CÓDIGO DE REGISTRO	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE REGISTRO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCION	MEDIO DE RECUPERACION
Listado Maestro de Documentos	RG-SGC-01	Coordinador SGC y Administrador	Electrónico	Base de datos (disco local Z)	Indefinido	Solicitar a Coordinador SGC
Control de Distribución de Documentos	RG-SGC-05	Coordinador SGC y Administrador	Electrónico y Papel	Base de datos (disco local Z)	Indefinido	Solicitar a Coordinador SGC
Registro Eliminación Documentos	RG-SGC-10	Coordinador SGC y Administrador	Electrónico y Papel	Base de datos (disco local Z)	Indefinido	Solicitar a Coordinador SGC

8. ANEXOS:

No Existen.

9. CONTROL DE CAMBIO:

N° DE REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION	RESPONSABLE DE LA MODIFICACION	UBICACION DE LA MODIFICACION	
				N ° PAGINA	N ° PARRAFO
1		Edición Lanzamiento	Administrador		

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:

	Nombre del Procedimiento:		Código: FLVINA_502-CR- 02	
	Control de Registro		Rev.: 1	Fecha:
			Página 1 de 4	
<p>1. OBJETIVO:</p> <p>1.2 Controlar los registros del Sistema de Gestión de Calidad de la Fiscalía local de Viña del Mar, de manera que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del Sistema.</p> <p>2. ALCANCE:</p> <p>2.1 Este procedimiento es aplicable a todos los registros que proporcionen evidencia de la operación del Sistema de Calidad.</p> <p>3. DEFINICIONES:</p> <p>3.1 Formulario: Documento que indica la información requerida y contiene los espacios necesarios, para registrarla y almacenarla de acuerdo con lo indicado en los Procedimientos.</p> <p>3.2 Registro: Documento que guarda evidencia de hechos que ocurrieron.</p> <p>4. REFERENCIAS:</p> <p>3.1 Procedimiento Control de Documento FLVINA_502-CDCTO-04</p> <p>3.2 Norma ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de Calidad Requisitos.</p> <p>5. RESPONSABILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El /la Administrador: es el responsable organizar a todas las unidades de la Fiscalía local de Viña del Mar, además es él quien debe controlar que se efectúen los registros en los documentos correspondientes en cada una de las Unidades de la Fiscalía local de Viña del Mar. • El/la Coordinador de la Unidad de Atención de Público: es el responsable de mantener y reforzar los procedimientos definidos para la Unidad de Atención de Público. • Todos: Listado General de Documentos. 				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Cargo:		Cargo:		Cargo:

	Nombre del Procedimiento:	Código: FLVINA_502-CR- 02	
	Control de Registro	Rev.: 1	Fecha:
		Página 2 de 4	
<p>6 DESCRIPCION DEL PROCESO:</p> <p>6.1 Creación de nuevos Registros o Formularios:</p> <p>El Coordinador de la Unidad debe determinar la creación de un nuevo registro o formulario del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>El Coordinador de la Unidad debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el formato del registro o formulario. • Determinar el responsable de la utilización del registro o formulario • Determinar las condiciones de almacenamiento y protección • Determinar las condiciones de recuperación de los registros • Determinar la disponibilidad de los registros • Determinar el tiempo de retención del registro <p>El Coordinador de la unidad debe entregar el formato del nuevo registro o formulario, Administrador.</p> <p>Pasar a 5.4</p> <p>6.2 Eliminación de registros:</p> <p>El Coordinador de la unidad debe informar al Administrador la necesidad de eliminar un registro de la operación de la unidad.</p> <p>El Administrador debe evaluar la implicancia de la acción en la conformidad del Sistema del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Si la acción no implica potenciales no conformidades, se elimina del Sistema de Gestión de Calidad. Pasar a 5.4.</p> <p>6.3 Actualización de Formularios:</p> <p>Para agregar campos a un Formulario el Coordinador de la unidad entrega el nuevo formato del registro al Administrador.</p> <p>Pasar a 5.4</p> <p>Para quitar campos de un registro el Coordinador debe informar al Administrador la necesidad de eliminar un campo de un Formulario.</p> <p>El Administrador debe evaluar la implicancia de la acción en la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Si la acción no implica potenciales no conformidades, se elimina del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Pasar a 5.4</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Cargo:	Cargo:	Cargo:	

	Nombre del Procedimiento:	Código: FLVINA_502-CR- 02	
	Control de Registro	Rev.: 1	Fecha:
		Página 3 de 4	

6.4 Actualización del Listado Maestro de Documentos:

El Administrador debe identificar el registro con un código, de acuerdo con el Procedimiento Control de documentos.

El Administrador debe actualizar el Registro RG-SGC-01 "Listado Maestro de Documentos".

Cuando se actualiza un Formulario se identifica el registro con un nuevo número de revisión.

6.5 Contenido del Listado Maestro de Documentos:

El listado Maestro de documentos contiene la siguiente información acerca de los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

- Código del documento
- Nombre del documento
- Responsable
- Número de revisión
- Estado de vigencia
- Lugar de almacenamiento Planilla de registro
- Lugar de almacenamiento Registros
- Lugar de almacenamiento del documento
- Disposición una vez vencido
- Medio de recuperación de registros

6.6 Difusión de la modificación:

El Coordinador de la unidad debe comunicar la implementación o eliminación de un nuevo registro o formulario a todo el personal que se vea afectado incluido al Administrador.

6.7 Utilización y recuperación de registros:

El responsable del registro indicado en el RG-SGC-01 listado Maestro de documentos debe controlar que los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables. Patrón de cada registro, de acuerdo a lo indicado en el RG-SGC-01 Listado Maestro de documentos y en los procedimientos asociados.

El responsable del registro debe entregar la protección adecuada a los datos registrados, de tal manera se cumplan los requisitos anteriormente mencionados.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



Nombre del Procedimiento:
Control de Registro

Código: FLVINA_502-CR-02

Rev.: 1

Fecha:

Página 4 de 4

7. REGISTROS.

REGISTROS	CÓDIGO DE REGISTRO	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE REGISTRO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCION	MEDIO DE RECUPERACION
Listado Maestro de Documentos	RG-SGC-01	Coordinador SGC y Administrador	Electrónico	Base de datos (disco local Z)	Indefinido	Solicitar a Coordinador SGC

8. ANEXOS:

No Existen.

9. CONTROL DE CAMBIO:

N° DE REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION	RESPONSABLE DE LA MODIFICACION	UBICACIÓN DE LA MODIFICACION	
				N ° PAGINA	N ° PARRAFO
1		Edición Lanzamiento	Administrador		

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Cargo:

Cargo:

Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Elaboración de Documentos

Código: FLVINA_502-IED-03

Rev.: 1

Fecha:

Página 1 de 4

1. OBJETIVO:

1.1 Describir los formatos de elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE:

2.1 Todos los documentos son o serán parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Fiscalía local de Viña del Mar.

3. DEFINICIONES:

No hay

4. REFERENCIAS:

4.1 Procedimiento Control de Documento FLVINA_502-CDCTO-04

4.2 Norma ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de Calidad Requisitos.

5. RESPONSABILIDADES:

El responsable de la elaboración de documentos queda definido en el Procedimiento Control de Documentos.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO:

6.1 Procedimientos:

Se deben elaborar bajo la siguiente estructura:

1. OBJETIVO:

Se debe indicar para qué se hace el procedimiento, cual es su propósito.

2. ALCANCE:

Indicar la(s) Unidad(es) que aplica el documento.

3. DEFINICIONES

Definir términos necesarios para aclarar las actividades descritas en el documento.

4. REFERENCIAS:

Listar otros documentos que se requieran para realizar la actividad descrita o forman parte de consideraciones legales aplicables. Referencias.

5. RESPONSABLES:

Indicar el cargo responsable por la aplicación del procedimiento.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Cargo:

Cargo:

Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Elaboración de Documentos

Código: FLVINA_502-IED-03

Rev.: 1

Fecha:

Página 2 de 4

6. DESCRIPCION DEL PROCESO:

Describir en forma secuencial la o las actividades que dan origen al procedimiento, tomando en cuenta quienes participan, qué hacen como se hace, cuándo y dónde se hace.

7. REGISTRO:

Listar aquella documentación que se genera como resultado de la actividad descrita y que permite demostrar la ejecución de la misma. Ejemplo: planillas, formatos, medidas de protección etc.

8. ANEXOS:

Formatos o formularios necesarios que se requieran mostrar para aclarar una actividad.

9. CONTROL DE MODIFICACIONES:

Se informa(n) la(s) modificación(es) que el documento ha sufrido producto de lo cual se emite una nueva revisión.

10. TABLA DE CONTROL DE CAMBIO

Ejemplo de Tabla:

N° DE REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION	RESPONSABLE DE LA MODIFICACION	UBICACIÓN DE LA MODIFICACION	
				N ° PAGINA	N ° PARRAFO

6.2 Otros documentos:

Tendrán escritura libre.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Cargo:

Cargo:

Cargo:



Nombre del Procedimiento:

Elaboración de Documentos

Código: FLVINA_502-IED-03

Rev.: 1

Fecha:

Página 3 de 4

6.3 Información para la identificación:

	Procedimientos	Otros
Encabezado		
Nombre del documento	✓	✓
Código del documento	✓	✓
Tipo de documento	✓	Op.
Nº de Revisión	✓	✓
Logo de la empresa	✓	Op.
Pie de Página		
Cargo que elabora	✓	Op.
Cargo que revisa	✓	Op.
Cargo que aprueba	✓	Op.
Fecha emisión documento	✓	✓
Fecha impresión documento	✓	Op.

✓ : Debe ir

Op : Opcional

6.4 Fuente:

6.4.1 Tipo de Fuente:

Todos los documentos deben utilizar la fuente Arial.

6.4.2 Tamaño:

Procedimientos:

Texto: 12 pto.

Tablas: Mínimo 8 pto. Máximo 10 pto.

Otros Documentos:

Mínimo 6 pto.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:



Nombre del Procedimiento:
Elaboración de Documentos

Código: FLVINA_502-IED-03

Rev.: 1

Fecha:

Página 4 de 4

7. REGISTROS.

No hay.

8. ANEXOS:

No Existen.

9. CONTROL DE CAMBIO:

N° DE REVISION	FECHA	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION	RESPONSABLE DE LA MODIFICACION	UBICACIÓN DE LA MODIFICACION	
				N ° PAGINA	N ° PARRAFO
1		Edición Lanzamiento	Administrador		

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Cargo:

Cargo:

Cargo:

CONCLUSIÓN

Pese a la implementación, hace más de una década, de la Reforma Procesal Penal, se puede percibir, que los procesos internos relacionados con la Fiscalía local de Viña del Mar, en cuanto al manejo interno, y a la atención de público, no han variado mucho. La percepción por parte de los usuarios no es la deseada, lo cual genera una serie de cuestionamientos por parte de toda la entidad.

Tras la realización de un análisis de los procesos que se realizan en la Unidad de Atención de Público de la Fiscalía local de Viña del Mar, incluyendo indagación directa, conversaciones personales, encuestas, cuestionarios y Focus Group con funcionarios de la Fiscalía local de Viña del Mar, además de una entrevista con el Administrador de ésta entidad, así como también encuestas aleatorias a distintas personas de la ciudad de Viña del Mar, con o sin participación de este servicio, se puede señalar que en particular en esta Fiscalía no cuenta con un sistema de gestión de calidad formal.

Lo anterior se desprende, de lo indagado a lo largo de este trabajo, que puso en evidencia una serie de procesos innecesarios, ineficaces e incluso inexistentes en el proceder diario, que dificultan el funcionamiento de esta entidad.

La conclusión anterior, obedece a que si bien es cierto el concepto de calidad se tiene incorporado en la Fiscalía local de Viña del Mar, ya que, se considera que las funciones asignadas deben ser realizadas con absoluta eficiencia y eficacia, no se puede respaldar la labor diaria a través de un sistema formal que

permita planificar, monitorear, controlar y realizar mejoras continuas a la calidad entregada, a los distintos usuarios que acuden diariamente a las oficinas de la Fiscalía local de Viña del Mar.

Se puede señalar, que más bien los procesos y los estándares de calidad, quedan como un planteamiento teórico del que todos tienen conocimiento, pero que resulta prácticamente imposible poner en marcha de forma eficiente y eficaz, ya que no permite una retroalimentación continua.

Producto de la problemática encontrada es que se dio cumplimiento al *Objetivo General* perseguido con la ejecución de la presente tesis, el que originó un “Diseño de un Modelo de reestructuración, en la Unidad de Atención de Público según Norma ISO 9001:2008 en la Fiscalía local de Viña del Mar”. El cual se logro desarrollando el cumplimiento de los objetivos específicos;

- En el primer capítulo se señalaron los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2008. Esta Norma fue guía para la implementación de procesos desde los ocho principios básicos de calidad, según Norma ISO 9001:2008;
- Se pudo identificar los procesos que obstaculizan brindar una atención eficiente y eficaz a los distintos usuarios en la Unidad de Atención de Público.

Además no deja de ser importante el considerar que al interior de la institución hay distintas problemáticas, derivadas de la administración lo que

provoca una sensación de malestar generalizada entre los funcionarios, provocando que el clima laboral imperante no sea el idóneo, producido principalmente por factores tales como:

- Que el Administrador de la Fiscalía local de Viña del Mar no tenga una relación fluida con los funcionarios que están vinculados directamente con los procesos o acontecimientos que afecten el normal funcionamiento, lo que provoca una descoordinación para la realización del trabajo, ya que se ve imposibilitada la retroalimentación de información.
- Que la rotación de funcionarios, dentro de la Fiscalía local de Viña del Mar sea constante. Existen numerosos cambios de funcionarios en las diferentes unidades de la Fiscalía local de Viña del Mar, lo cual provoca un desgaste en el volver aprender nuevas funciones, provocando que gente con poca experiencia en el área, sea puesta en la atención al público, y que no pueda satisfacer dudas o consultas a los usuarios.
- Que no existan procesos definidos y responsabilidades delimitadas, lo que provoca que los funcionarios no se sientan comprometidos.
- Que no existan protocolos de atención estandarizados, lo cual provoca atenciones demasiado extensas, lo que lleva a que el tiempo de espera por parte de los usuarios supere los 20 minutos promedio, incomodando y disgustando al público.

Finalmente, y tras un análisis de los antecedentes recabados, y una reflexión respecto a la problemática estudiada, es que en el desarrollo del cuarto capítulo, se realiza la propuesta de mejoramiento para la Unidad de Atención de Público.

Propuesta que cumple con los requisitos generales que estipula la Norma ISO 9001:2008, bajo el Sistema de Gestión de Calidad para los procesos en la unidad.

Una de las prioridades al momento de elaborar esta propuesta, es el cumplimiento de las necesidades manifestadas por los usuarios y funcionarios de esta institución. Requisitos absolutamente necesarios para la implementación de ésta.

Algunos de los factores considerados son:

- El establecer objetivos que garanticen la mejora continua de los procesos.
- Que se debe evitar la duplicidad de documentos y la diversidad de formatos, para priorizar la agilidad y uniformidad de los procesos.
- La participación de toda la Institución en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es fundamental, independiente del estamento que ocupe en la Fiscalía local de Viña del Mar, todos los funcionarios deben

estar informados, capacitados y sensibilizados con el objetivo del cumplimiento de los objetivos.

En cumplimiento de los Objetivos se proponen los siguientes procedimientos: “Atención de Público” , “Control de Documentos”, “Control de Registro” y “Elaboración de Documentos”. En donde relación al análisis efectuado, y la propuesta realizada, los principales planteamientos son los siguientes:

- Se plantean los objetivos del Proceso en cada una de las unidades.
- Se delimita el alcance del proceso lo cual permite identificar cuando aplica el procedimiento.
- Se definen conceptos involucrados en el proceso que permitan dar entendimiento al tema que se menciona.
- Hace referencia a Norma ISO, Ley orgánica constitucional del Ministerio Público y Código procesal penal, los cuales de una u otra forma están involucrados para la realización de este documento.
- Se describen responsabilidades de acuerdo a los cargos dentro del procedimiento.
- Se realizar un organigrama de cada unidad, que permite observar gráficamente la estructura organizativa de la unidad.
- Se realiza descripción de cada proceso, en donde se logra delimitar responsabilidades, describiendo quien hace el proceso, como lo hace cuando lo hace, donde lo registra.

- Se realiza mención de los registros en donde se lleva a cabo cada uno de los procesos.
- Se realizan indicadores de desempeño donde se puede observar en específico el indicador, el estándar, la frecuencia y la forma de medir el indicador.
- Se hace referencia a los anexos involucrados en el procedimiento
- Se menciona el control de cambio, el que permitiría llevar un registro de cada una de las modificaciones al procedimiento.

Al concluir el presente trabajo de Tesis, a través del cual se ha perseguido el analizar y además entregar una propuesta de mejoramiento a la Unidad de Atención de Público de la Fiscalía local de Viña del Mar, me he involucrado de manera cercana con los problemas que presenta la administración pública en general, los cuales lamentablemente repercuten en diferentes entidades y servicios, y obviamente perjudicando a sus distintos usuarios.

Cabe señalar que es sumamente importante el considerar todas las limitantes con la que cuentan las entidades estatales, para realizar cambios y adecuaciones en los procesos.

Pese a que el Estado trabaja para y por la comunidad, no logra que sus instituciones den servicios de calidad, que satisfagan a sus usuarios, pero éste es un tema extenso, que sin duda puede dar pie a diversos estudios, análisis y propuestas.

BIBLIOGRAFIA.

- ✓ Código Procesal Penal (Publicado en el Diario Oficial el 12 de Diciembre del 2000, Actualizado al 11 de Enero del 2006)
- ✓ Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público (Publicada en el diario Oficial de 15 de Octubre de 1999).
- ✓ Propuesta de modelo de operación, división de estudios, evaluación, control, desarrollo de la Gestión, Fiscalía Nacional, octubre 2008, [en línea], disponible en: www.ministeriopublico.cl [fecha de consulta: constante].
- ✓ Plan Estratégico del Ministerio Publico año 2009-2015, división de Estudios, evaluación, control y desarrollo de la gestión, Registro de Propiedad intelectual N ° 178.990, PRIMERA EDICION, ABRIL 2009. [en línea], disponible en: www.ministeriopublico.cl [fecha de consulta: constante].
- ✓ Instituto Nacional de Normalización [en línea], disponible en: <http://www.inn.cl/portada/index.php> [fecha de consulta: constante].
- ✓ Reclamos.cl [en línea], disponible en: <http://www.reclamos.cl/> [fecha de consulta: 5 de mayo 2011].

✓ Jbarahona.com [en línea], disponible en:
<http://www.jbarahona.com/fiscalia-de-chile-o-ministerio-publico-y-la-ineficiencia-comunicacional/>, [fecha de consulta: 5 de mayo 2011].

Anexo N ° 1 Fiscalía de Chile.

1.1 MISION DE LA FISCALIA

“Dirigir en forma exclusiva las investigaciones criminales, ejercer cuando resulte procedente la acción penal pública, instando por resolver adecuada y oportunamente los diversos casos penales, adoptando las medidas necesarias para la atención y protección de víctimas y testigos; todo ello a fin de contribuir a la consolidación de un Estado de Derecho, con altos estándares de calidad”.

2.3 VISION DE LA FISCALIA

Lo que busca a través de un constante mejoramiento de su labor es: “Ser una institución de excelencia, confiable, reconocida por la eficacia y eficiencia con

que ejerce la persecución penal pública y la atención a víctimas y testigos, respetuosa de los derechos de todas las personas y formada por un equipo humano comprometido con el quehacer institucional”.

2.4 PLAN ESTRATEGICO.

La Reforma Procesal Penal es una política pública que busca facilitar la instalación y consolidación de un Estado Democrático de Derecho moderno que asegure a sus habitantes el acceso a una justicia equitativa, eficiente y transparente.

2.4.1 LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA FISCALIA DE CHILE

La Fiscalía definió cuatro lineamientos estratégicos:

- Desarrollar una persecución penal eficiente con estándares de calidad.
- Fortalecer la Coordinación Interinstitucional.
- Mejorar continuamente la gestión administrativa.
- Potenciar la atención y protección a víctimas y testigos.

2.4.2. MINISTERIO PÚBLICO Y SU CONSIDERACIÓN DE CALIDAD EN SU PLAN ESTRATEGICO

El Plan Estratégico del Ministerio Público considera como ejes centrales, primero, la profundización de la persecución penal, desplegando para ello esfuerzos institucionales orientados a promover procesos eficientes y eficaces, segundo, brindar una atención de calidad a víctimas, testigos y usuarios en general.

En ese contexto, los desafíos institucionales deben ser analizados desde una perspectiva que integre la real normativa, los recursos disponibles, el aumento relativo de casos penales y el incremento en la demanda de servicios por partes de los usuarios, víctimas y testigos. Mejorar la gestión significa, en definitiva, alcanzar índices de calidad en la medida que los recursos jurídicos y administrativos disponibles lo permitan.

Así, los actuales desafíos institucionales consisten primordialmente en:

1. Mantener el actual nivel de resultados;
2. Mejorar la calidad en la atención de usuarios;
3. Profundizar el análisis de la información delictiva;
4. Mejorar el índice de términos judiciales aplicados en casos con imputado conocido;¹⁵
5. Focalizar la persecución penal según la complejidad del caso;
6. Identificar y atacar los mercados delictuales; y
7. Profundizar la coordinación con las policías y las redes sociales existentes.

Todas estas tareas sólo podrán ser asumidas de manera adecuada en la medida que los recursos disponibles lo permitan. Por ello, considerando esos nuevos desafíos institucionales; también el incremento sostenido de ingresos, por denuncias o querellas, de nuevas causas, que superan ampliamente la capacidad de respuesta de la organización; la creciente demanda de servicios del Ministerio Público como consecuencia directa de cambios legislativos que se traducen en la aparición de nuevos asuntos de competencia de la institución dictándose, desde el inicio de la reforma procesal penal, 21 leyes (RPA¹⁶, VIF¹⁷, Hurto falta, u otras) que modifican o crean nuevas normas legales y que, en su conjunto, tipifican 30 nuevos delitos y provocaron un aumento acumulado real de 626.960 delitos; y la modificación de las competencias de los tribunales militares que traspasan causas complejas a la justicia ordinaria, la Fiscalía de Chile ha promovido desde Diciembre de 2008 la implementación del Plan de Fortalecimiento Institucional, que comprende cinco proyectos articulados en cuatro líneas de trabajo:

A) Ajuste a los procedimientos para la tramitación de casos de criminalidad compleja y menos compleja.

B) Fiscalía Supra territorial.

C) Control de la Suspensión Condicional del Procedimiento.

D) Modelo de Atención Integral a Víctimas y Testigos: el que busca una especialización, estandarización y diferenciación de los servicios otorgados, tanto de manera presencial (atención personalizada) como remota (atención general, a través de call center).¹⁸

2.4.2.1 Percepción de los Usuarios

Para la Fiscalía de Chile es importante conocer cuál es la percepción que las personas atendidas tienen de nuestros servicios. Para ello, el 2010 se contrató, mediante licitación pública, una consultora que realizó un estudio para medir el nivel de satisfacción de víctimas y testigos que declaran en las fiscalías en relación con los servicios recibidos de acuerdo al modelo de atención OPA¹⁹.

2.5 VALORES INSTITUCIONALES

¹⁵ Nota: Imputado es aquella persona que se le imputan cargos y está siendo investigado por la fiscalía, imputado conocido se considera aquella persona que tiene registro de causas anteriores en el sistema SAF

¹⁶ Responsabilidad Penal Adolescente Ley 20.084

¹⁷ Violencia Intrafamiliar Ley 20.066

¹⁸ www.ministeriopublico.cl

¹⁹ Nota. Orientación, Protección, Apoyo

Los Valores Institucionales son los principios rectores incorporados al quehacer de cada una de los funcionarios y que permiten que la Fiscalía de Chile sea capaz de compatibilizar el liderazgo ético en la persecución del delito con la adecuada atención y protección de víctimas y testigos.

Los valores Institucionales son:

1. Probidad

Es el valor exige a fiscales y funcionarios honestidad y rectitud. El principio de probidad administrativa consiste en la observancia de una conducta intachable, desempeño veraz y leal de la función pública encomendada.

2. Transparencia

Los actos de la fiscalía de Chile podrán ser conocidos por cualquier ciudadano que requiera acceder a su conocimiento, dentro de lo permitido por la normativa vigente.

3. Excelencia en la Persecución Penal

Los procesos de trabajo institucionales son diseñados y ejecutados considerando los mayores estándares de calidad, eficacia y eficiencia posibles.

4. Excelencia en la Atención

Todas las acciones de la Fiscalía de Chile se orientan a brindar una atención del más alto nivel a los usuarios. La atención a las personas está organizada con los más exigentes requisitos de calidad, con enfoque en sus derechos, tanto en el trato como en las actividades propias de su quehacer cotidiano.

5. Respeto

En la Fiscalía de Chile se consideran las ideas de los demás, sin aplicar distinciones de ningún tipo, para desarrollar las tareas encomendadas y enfrentar los desafíos que impone su rol.

6. Discreción

La función institucional exige reserva y actuar siempre con ponderación en el trabajo, principalmente con los usuarios e instituciones relacionadas.

7. Creatividad y Trabajo en Equipo

En la Fiscalía de Chile se promueve el trabajo innovador, con el objeto de optimizar en forma permanente los procesos y resultados. En complemento a la Creatividad, el trabajo en equipo es, sin lugar a dudas, un factor crítico de éxito y de mejora continua de los procesos de trabajo.

Anexo N ° 2 Encuesta a Personal en la ciudad de Viña del Mar.

ENCUESTA.

1. ¿Usted tiene conocimiento de la Fiscalía?

Si No Ninguna de las Anteriores

2. ¿Usted tiene participación en alguna causa de la Fiscalía local de Viña del Mar?

Si No Ninguna de las Anteriores

3. ¿Cuál ha sido su participación en alguna causa de la Fiscalía local de Viña del Mar?

Víctima
 Denunciante
 Abogado Querellante
 Testigo
 Imputado
 Policía
 Otro

4. ¿Usted ha tenido más de una participación en alguna causa de la Fiscalía local de Viña del Mar?

Si No Otra Fiscalía Ninguna de las Anteriores

5. ¿Por qué motivo se puso en contacto con la Fiscalía local de Viña del Mar?

Para pedir Información
 Por derivación de Policías
 Para hacer una denuncia
 Porque no lo citaban
 Para reclamar
 Todas las anteriores
 Ninguna de las anteriores

6. ¿Cómo se contacto con la Fiscalía local de Viña del Mar?

En persona Por Teléfono Por email Otro

7. A la llegada a la Fiscalía local de Viña del Mar, los tramites de ingreso le resultaron:

Nada complicado
 Algo complicado
 Bastante complicado

Muy complicado

Ninguna de las Anteriores

8. En su opinión la espera fue superior a 15 minutos

Si

No

Ninguna de las Anteriores

9. Siendo 7 completamente satisfecho y 1 completamente insatisfecho.

Indique en los siguientes aspectos:

Conocimiento del Atendedor

Información proporcionada

Confiabilidad y discreción

Predisposición a escuchar

Amabilidad y respeto mostrado

10. Si su causa no era de la Fiscalía local de Viña del Mar, ¿Usted logro obtener información de lo que necesitaba?

Si

No

Ninguna de las Anteriores

11. Después de la Atención ¿En qué medida cree que ha mejorado su problema?

Totalmente

Bastante

A

P

N

12. Después de la Atención ¿Consideró realizar alguna de las Sigüientes actividades?

Sugerencia

Reclamo

Felicitaciones

Ninguna de las Anteriores

Anexo N° 3 Tablas Estadísticas.

Tabla N°22: Resumen de información estadística de violencia intrafamiliar por región.
 Periodo: 01 enero 2011 - 31 diciembre 2011

REGIÓN	CASOS			DELITOS ⁽¹⁾		
	Ingresos	Términos ⁽²⁾	% Términos	Ingresos	Términos ⁽²⁾	% Términos
I	3.077	4.556	148,07%	3.275	4.833	147,57%
II	5.627	6.978	124,01%	5.774	7.183	124,40%
III	2.355	3.143	133,46%	2.532	3.391	133,93%
IV	4.202	5.906	140,55%	4.382	6.275	143,20%
V	13.877	18.153	130,81%	15.058	19.941	132,43%
VI	7.852	9.939	126,58%	8.443	10.693	126,65%
VII	7.956	10.724	134,79%	8.302	11.317	136,32%
VIII	10.641	12.624	118,64%	11.107	13.268	119,46%
IX	7.023	8.949	127,42%	7.415	9.468	127,69%
X	6.952	9.055	130,25%	7.296	9.514	130,40%
XI	953	1.246	130,75%	1.019	1.312	128,75%
XII	1.129	1.279	113,29%	1.145	1.298	113,36%
XIV	2.757	3.786	137,32%	2.900	3.999	137,90%
XV	2.306	3.031	131,44%	2.352	3.120	132,65%
RM CENTRO NORTE	17.535	22.019	125,57%	18.108	22.802	125,92%
RM ORIENTE	9.188	12.244	133,26%	9.667	13.090	135,31%
RM OCCIDENTE	14.118	17.116	121,24%	14.569	17.693	121,44%
RM SUR	17.110	18.921	110,58%	17.570	19.561	111,33%
TOTAL NACIONAL	134.658	169.669	126,00%	140.914	178.748	126,85%

⁽¹⁾ La estructura interna de un caso, permite que en él exista más de un delito.

⁽²⁾ Se consideran los casos y delitos terminados durante el año en curso, independiente de la fecha de recepción.

Fuente: Información obtenida del SAF.

Tabla N°27: Resumen de Casos y Delitos por Región.
Periodo: 16 diciembre 2000 - 31 diciembre 2011

REGIÓN	CASOS			DELITOS		
	Ingresos	Términos	% Términos	Ingresos	Términos	% Términos
I	228.157	221.893	97,25%	233.656	230.147	98,50%
II	408.250	396.880	97,21%	416.937	412.951	99,04%
III	197.153	192.225	97,50%	205.062	204.901	99,92%
IV	410.540	402.863	98,13%	423.725	425.675	100,46%
V	977.403	950.575	97,26%	1.012.560	998.137	98,55%
VI	429.805	421.264	98,01%	449.559	447.202	99,48%
VII	589.859	574.822	97,45%	609.181	603.831	99,12%
VIII	948.605	918.774	96,86%	973.435	954.450	98,05%
IX	588.847	579.306	98,38%	609.023	611.868	100,47%
X	475.521	464.285	97,64%	488.630	483.494	98,95%
XI	61.512	59.903	97,38%	65.586	65.195	99,40%
XII	90.051	87.732	97,42%	92.143	91.023	98,78%
XIV	116.398	111.980	96,20%	121.389	118.773	97,84%
XV	146.347	142.691	97,64%	149.374	147.913	99,02%
RM CENTRO NORTE	982.656	944.083	96,07%	998.379	972.448	97,40%
RM ORIENTE	797.970	775.266	97,15%	826.345	811.827	98,24%
RM OCCIDENTE	667.302	646.440	96,87%	680.296	667.191	98,07%
RM SUR	696.498	667.615	95,85%	713.674	693.513	97,18%
TOTAL NACIONAL	8.812.874	8.558.797	97,12%	9.068.954	8.940.539	98,58%

Nota : Se consideran los terminos aplicados desde el inicio de la reforma a
Fuente: Información obtenida del SAF.

Tabla N°28: Casos Ingresados y Terminados por Región y Año.

Periodo: 16 diciembre 2000 - 31 diciembre 2011

REGIÓN	2000 - 2005		2006		2007		2008		2009		2010		2011		TOTAL PERIODO	
	Ingresos	Términos	Ingresos	Términos	Ingresos	Términos	Ingresos	Términos	Ingresos	Términos	Ingresos	Términos	Ingresos	Términos	Ingresos	Términos
I	57.545	50.282	20.974	19.603	23.575	21.910	25.914	27.816	31.564	31.100	32.667	29.695	35.919	41.097	226.157	221.893
II	126.356	114.794	33.966	30.453	36.902	36.221	45.279	44.914	51.039	52.091	55.044	55.327	59.634	63.090	408.250	396.880
III	65.122	59.431	16.702	15.671	18.431	17.482	21.105	20.387	24.471	25.135	24.127	24.436	27.195	29.653	187.163	182.225
IV	154.625	140.112	35.237	33.900	39.913	35.576	43.700	49.252	45.735	48.431	43.917	44.648	47.313	52.744	410.540	402.863
V	193.732	161.454	101.873	99.449	115.235	107.666	129.952	129.595	141.942	143.568	139.656	137.459	156.013	174.442	977.403	956.575
VI	76.407	67.375	45.768	41.439	53.545	52.624	61.543	57.604	63.742	65.799	60.921	62.096	67.859	74.329	429.805	421.284
VII	209.390	188.923	54.542	48.320	59.214	53.431	66.122	69.092	69.822	71.827	62.477	62.509	70.292	60.720	509.859	574.822
VIII	163.696	150.753	102.034	96.506	119.377	116.051	131.631	130.352	140.737	143.716	125.701	125.083	145.179	156.311	948.805	916.774
IX	228.363	210.596	51.792	48.963	55.722	53.792	61.592	65.225	63.367	64.998	60.558	63.108	67.453	72.633	508.947	479.306
X	113.522	94.421	62.479	62.053	59.557	60.693	55.616	58.929	60.579	60.926	60.015	61.490	63.553	66.094	475.521	464.285
XI	14.607	12.727	5.706	5.425	6.569	6.378	8.191	8.039	8.545	8.642	8.621	8.561	9.253	10.131	61.512	68.903
XII	23.771	21.620	9.087	8.455	10.023	9.760	11.134	11.103	12.072	12.059	12.167	12.391	11.777	12.324	90.061	87.732
XIV	1.144	34	2.340	107	12.498	6.497	24.694	26.909	24.939	25.222	23.926	24.041	26.607	26.170	116.398	111.980
XV	36.551	30.786	14.768	14.394	14.568	13.558	17.239	17.235	19.275	19.556	21.435	22.109	22.423	24.660	146.347	142.891
RM CENTRO NORTE	56.313	39.165	122.042	103.903	142.361	130.541	162.048	155.564	164.940	160.239	162.102	158.365	172.930	196.286	982.866	944.063
RM ORIENTE	53.832	32.290	100.076	69.797	116.038	109.639	123.657	124.201	129.129	128.446	130.436	136.655	145.602	154.016	797.970	775.266
RM OCCIDENTE	39.142	25.068	77.000	74.785	64.932	69.756	109.939	101.100	110.825	106.661	112.699	117.107	122.765	132.983	667.302	648.440
RM SUR	39.723	14.634	66.098	54.084	100.650	84.436	115.593	124.264	115.510	116.979	110.717	114.727	127.207	128.292	606.499	667.615
TOTAL NACIONAL	1.672.871	1.414.668	944.574	877.465	1.079.168	1.005.332	1.214.749	1.216.594	1.276.283	1.283.388	1.247.156	1.260.417	1.370.873	1.500.936	8.812.874	8.558.797

Nota : Se consideran los términos aplicados desde el inicio de la reforma.

Fuente: Información obtenida del SAF.