

INDICE

1. Introducción	06
1.1. Sistema de Justicia Criminal	06
1.2 Estructura Organizacional del Ministerio Público	08
1.3 Plan Estratégico 2009-2015, Fiscalía de Chile	09
1.4 La Fiscalía como proceso	11
1.5 Factores Críticos de Éxito para las Investigaciones	12
1.6 Análisis del entorno de la Fiscalía	12
1.7 ¿Quiénes son los clientes de la Fiscalía?	13
2. Descripción del tema a abordar y las preguntas claves a responder	14
2.1. Alcance del tema a abordar	15
2.2 Objetivos y Resultados Esperados	15
3. Marco Conceptual	16
3.1 Metodología de Marco Lógico	16
4. Metodología para el estudio del caso	17
5. Servicios / Productos Estratégicos de la Fiscalía	18
5.1 Servicio: Dar solución a los conflictos penales, a través de una tramitación eficaz, eficiente y de calidad	20
5.1.1 Proyecto Tramitación de Casos Menos Complejos (TCMC)	21
5.1.2 Aplicación de la Metodología de Marco Lógico en el Proyecto TCMC	24
5.1.3 Impacto de Proyecto TCMC en el segundo Grupo de Involucrados	31
5.1.4 Medición de Indicadores Proyecto TCMC	32
5.2 Servicio: Entregar Orientación, Atención y Protección a las víctimas y testigos que participan del proceso penal	33
5.2.1 Proyecto OPA (Orientación, Protección y Apoyo)	35

5.2.2 Aplicación de la Metodología de Marco Lógico en el Proyecto OPA	36
5.2.3 Medición de Indicadores Proyecto OPA	44
6. Proyecto SIAU (Sistema de Información y Atención a Usuarios)	45
6.1 Aplicación de la Metodología de Marco Lógico en el Proyecto SIAU	47
7. Servicio: “Contribuir a mejorar continuamente el sistema de justicia criminal”	54
7.1 Guía Práctica para Carabineros	55
7.2 Protocolos de Acuerdos Operativos	55
7.3 Acuerdos de Trabajo para el Flujo de Información.	56
7.4 Sistema de Interconexión con los Tribunales	56
8. Conclusiones y Recomendaciones del Estudio	57
9. Bibliografía	61
ANEXO A: Valores Institucionales	62
ANEXO B: Organigrama Ministerio Público	65
ANEXO C: Organigrama Fiscalía Regional	67
ANEXO D: Descripción de Usuarios / Clientes de la Fiscalía	69
ANEXO E: Tipos de términos de Casos	71
ANEXO F: Pauta de Intimidación Proyecto OPA	75
ANEXO G: Metodología de Marco Lógico (MML)	78