

Transcripción Coloquio de Transformación Digital: el paso de carpeta física a digital en Fiscalía Centro Norte

23.04.2021

-José Inostroza: Bienvenidos a este segundo coloquio 2021, que quedará grabado en nuestro sitio de [YouTube](#). Ya vieron el título, muy interesante, de este caso de la Fiscalía Centro Norte. Ustedes saben que el [Ministerio Público](#) es una institución muy grande. Sólo la Fiscalía Centro Norte tiene 400 personas y todas las fiscalías esencialmente trabajan en investigación penal. Obviamente tienen carpetas investigativas y hasta hace poco todo el mundo lo hacía en papel. A raíz de la pandemia se aceleró un proceso de digitalización que vamos a conocer, pues es el primer trabajo completamente digital de sus carpetas investigativas. Y para esos efectos tenemos la suerte de tener a una amiga y colega de la Universidad de Chile, Evelyn Valencia. Es abogada y Magíster en Políticas Públicas de la Universidad del Desarrollo. Es la Directora Ejecutiva de la Fiscalía Centro Norte y desde esa posición de gestión lideró los equipos para esta transformación. Nos acompaña también don Marcelo Gómez, Jefe de la Unidad Informática, que entiendo tiene una larga trayectoria trabajando en temas informáticos y un MBA en temas administrativos. Hay que decir que la Fiscalía tiene una tradición particular en temas de informática, a diferencia de otras fiscalías. Así que contamos con dos personas con una perspectiva de gestión y una perspectiva técnica para conocer muy bien el caso. Tiene 45 minutos para dar a conocer el caso y luego Paloma Baytelman estará a cargo de la conversación.

-Evelyn Valencia: (02:26) Hola buen día. Antes que todo agradecer a Transformación Pública la posibilidad, el espacio que se nos da, para contar lo que ha sido nuestra experiencia. Yo he trabajado en municipios, en intendencia, en otros servicios públicos, y sé lo que significa la tramitación en papel en el Estado y el costo que eso conlleva. Por lo tanto, cuando José me invitó a contar y presentar la experiencia como una tremenda oportunidad, para toda la administración pública, de ver evidencia cómo sí es posible cambiar y dar lo que nosotros llamábamos "El" paso de carpeta física a digital. El año 2019 no más, nosotros teníamos carpetas físicas. Hoy, 2021, nosotros tenemos carpeta digital.

Primero, contarle cuál va a ser la estructura de esta presentación. Tenemos un marco referencial, luego un desarrollo de la problemática y cómo implementamos la carpeta digital, qué resultados hemos tenido y finalmente, conclusiones y desafíos que hoy visualizamos.



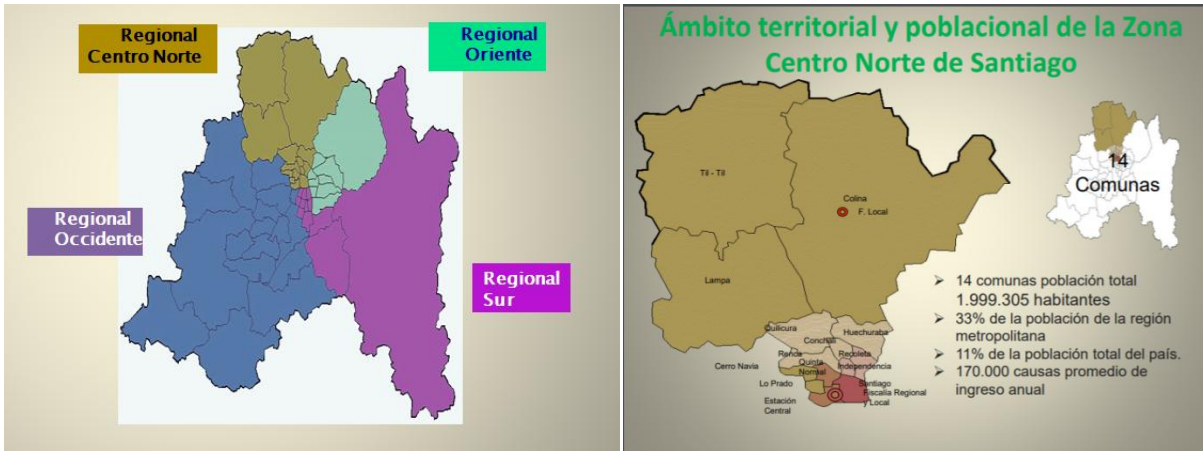
Como Marco Referencial, contarles que el Sistema de Justicia Penal, hoy Sistema Procesal Penal, es un ecosistema donde confluyen distintas instituciones. Por supuesto, los Tribunales de Justicia, las Policías, Gendarmería, la Defensoría Penal Pública, entre otros. Y cada uno además tiene subsistemas.

Nosotros como Fiscalía, además de interactuar con todos estos actores, nos relacionamos con el Servicio Médico Legal, con las municipalidades, con las Intendencias, con los Hospitales. De verdad, con la mayoría de los organismos públicos, y además, con la ciudadanía en particular.

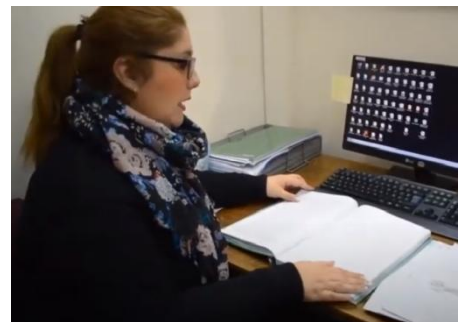
Cuando uno está organizando o está a cargo de la organización de una institución, siempre debe tener súper claro cuáles son las funciones y ver si aquello que hacemos en nuestro día a día le agrega valor a lo que es la función institucional. Y las funciones del Ministerio Público son: primero, dirigir de forma exclusiva la investigación penal. Luego, ejercer la acción penal pública y en tercer lugar, adoptar medidas destinadas a proteger a víctimas y testigos. Entonces, en el fondo, nos preguntamos si aquello que hacemos en el día a día, le agrega valor a lo que son nuestras funciones. Y creo que esa es una pregunta válida para cada una de las instituciones que uno pueda analizar.

(05:38) La Fiscalía en el país se organiza en una Fiscalía Nacional y 19 Fiscalías regionales. Nuestro Fiscal Regional es Xavier Armendáriz. Aprovecho de mencionarlo, porque realmente nada de esto hubiera sido posible sin su decisión, desde el minuto uno, de transformar nuestro sistema de papel a carpeta digital. Él asumió el 2018 y ya tenía decidido hacer esta transformación. Bueno, somos una institución jerárquica. Cada uno de los cambios que hemos hecho, han podido ser realizados también porque fueron conversados con el Fiscal Nacional, por el Fiscal Regional. Tuvimos el apoyo del Fiscal Nacional, quien lo vio como una oportunidad para pilotear un sistema nuevo que pueda llevar la delantera a lo que será posteriormente la **Red Gestión Penal** a nivel institucional.

A nivel Metropolitano, funcionan cuatro fiscalías regionales: la Occidente, la Oriente, la Sur y la Centro Norte. Tenemos a cargo 14 comunas y 2 millones de habitantes bajo nuestra jurisdicción. Representamos al 33% de la población de la Región metropolitana y el 11% de la población del país. A nivel de casos, somos la fiscalía que recibe más ingresos a nivel nacional, representando un 13% de todo Chile y el 33% del ingreso a nivel metropolitano.



(07:53) Ahora, entremos a la problemática. Hasta el 2019 funcionábamos sólo con carpetas físicas. Transformación Pública nos pidió que fuéramos súper concretos al mostrarles la problemática y plantear la solución, que vean a los propios actores contando cómo era esta tramitación. Les mostraremos a continuación videos que fueron filmados el 2019, cuando estábamos partiendo con los pilotos de Carpeta Digital, pero todavía estábamos con el papel. Entonces, les pido que pongan atención en la cantidad de carabineros y PDI que hay en la sala de espera, la cantidad de papeles que presentan, la cantidad de timbres, la cantidad de libros, y se imaginen lo que eso conlleva en 52 comisarías con las cuales nos relacionamos.



Video Robert Placencia: (09:05) Soy Sargento 2do de Carabineros de dotación de la 54 Comisaría de Huechuraba. Mi función es administrativa, trasladar la documentación que se genera en la Oficina de órdenes policiales y la Oficina de guardia de la unidad, a la fiscalía. Una vez llegado a la Fiscalía Centro Norte, se dirige uno a la Fiscalía de Flagrancia que está en el séptimo piso, para entregar los partes con detenidos que son de mayor urgencia, los detenidos que pasan al control de detención, que le llamamos nosotros. Posteriormente a eso, me dirijo a la Oficina de partes, donde entrego la documentación con el libro con el que trabajamos, que es este libro, donde se ingresa la documentación con nombre, el motivo de la detención, la documentación que lleva y el timbre de

recepción que lleva la Fiscalía. Ahí yo saco la copia del parte, saco una copia para mí y entrego el original a la Fiscalía.

Los documentos son revisados y entregados a la respectiva fiscalía.

- Buen día, mi nombre es Pablo Mena, de la Unidad de oficina de partes. Como ustedes pudieron apreciar en el proceso anterior de recepción de documentos. Esos documentos recepcionados llegaron a esta unidad. En esta unidad son clasificados y se separan por los que traen Rut y los que no.

- Evelyn: Ahí para nosotros es importante que ustedes vean que este nivel de papeleo significa tener una dotación específica, no sólo para recibirlos, timbrarlos, sino clasificarlos, guardarlos en la carpeta, hacer que finalmente llegaran al fiscal de la causa. Lo que ustedes ven detrás representa sólo el 3% de lo que son nuestras carpetas físicas. Porque la gran cantidad de nuestras carpetas, dado el volumen, está externalizado en bodegaje externo. Con todo lo que es el costo presupuestario que eso significa, pero también con la problemática de que cuando necesitábamos una carpeta teníamos que pagar esa si queríamos que esa carpeta estuviera ese día en la fiscalía.

Les mostramos cómo llegaban los partes y los informes a la fiscalía. Ahora la administrativa de la 54 comisaría, nos va a contar, qué pasaba cuando nosotros les enviábamos a ellos alguna instrucción particular, cuando ejerciendo la persecución penal nosotros les mandábamos un oficio y les decíamos: tome declaración de testigos, vaya al sitio del suceso, o tal medida cautelar, qué pasaba con ellos, cómo lo recibían.

-[Video](#) Tamara Sepúlveda: (12:16) Soy CPR administrativa de la 54 comisaría de Huechuraba. Mi labor en este caso es hacer el libro para la correspondencia a la fiscalía. Nuestra labor en este caso es hacer los oficios para el envío de las medidas cautelares y en la preparación del libro para el timbraje de este, para la devolución de todos los oficios y medidas cautelares que se presenten a la fiscalía. La documentación que se manda a diario son las medidas cautelares, medidas de protección, arrestos domiciliarios, nocturnos, parciales y totales. En este libro puedo mostrar que se manda de vuelta toda la documentación que en este caso solicita la fiscalía, y los oficios donde se mandan de vuelta en este caso con las medidas cautelares, de protección y arrestos domiciliarios.

-Evelyn: Cómo pueden ver el costo de la tramitación era inmenso. Antes de la carpeta digital funcionábamos así con todas nuestras instituciones colaboradoras. Carabineros de Chile para nosotros representa el 80% del ingreso, por lo tanto, en esta transformación, es un socio estratégico.

Ahora les vamos a mostrar el flujo completo de lo que era la carpeta física.



-Video: Fiscal genera solicitud → Despacho de documentos a Carabineros o Correos de Chile → Comisaría → Órdenes Judiciales SP → Ejecuta diligencia y emite informes → Despacho de informes → traslado de documentos → Centro de Justicia Santiago → Traslado de documentos → Recepción de documentos → Identificación de documentos → Despacho de documentos a las Fiscalías → Recepción de documentos Fiscalía → Entrega de informe al Fiscal o equipo jurídico.

-Evelyn: (15:40) Bueno, como se visualiza, cuando hay una tramitación o un flujo que implica llevar un papel de un escritorio a otro escritorio, en distintas instituciones, primero hay un costo de horas hombres importantes. Si se fijan, hay un carro de Carabineros que en vez de haber estado haciendo prevención en el territorio, está siendo utilizado para llevar y traer documentos desde y hacia la fiscalía. Si se fijan, hay un fiscal que está a ciegas respecto a cuándo le irá a llegar el informe. Y además, para nosotros como organización, este tipo de tramitación hace que sea muy difícil identificar nudos críticos en las operaciones, porque preguntamos, por ejemplo: ¿qué pasa con determinados delitos que se demoran más en la tramitación? Y la respuesta es: “No, es que la policía se demora mucho en contestar”. Pero no teníamos cómo contrastar eso, porque en el fondo eran papeles que se enviaban y papeles que llegaban. Hoy día el sistema en línea nos permite saber exactamente cuándo un fiscal envió una solicitud, exactamente cuándo la policía respondió a esa solicitud, cuándo el fiscal leyó la solicitud y cuándo leyó el informe y cuándo, a propósito de eso, hizo la gestión. Antes estábamos a ciegas en algo que es tan básico como saber exactamente en qué minuto estábamos tomando las riendas de la investigación, en qué minuto eso era contestado por las policías. Y nos teníamos que quedar con respuestas así como: “es que se demoró mucho”, sin poder cuantificar “El” mucho. Hoy día la carpeta digital nos permite de verdad tener reportes de casi todo, y eso es tremendamente importante para la gestión, tremendamente importante para lo que es el objetivo de la persecución penal.

Cómo ustedes podrán ya dimensionar, con este sistema de carpeta física recibíamos semestralmente al menos un millón doscientos mil papeles, y al año por lo menos 2 millones 500 mil papeles que había que clasificar, que entrar en bodega, que leer, muchos

que. Este número es tremendamente importante, porque en el fondo dimensiona el problema de qué estamos hablando. Imagínense la cantidad de horas hombre que teníamos que destinar a la recepción y lectura de estos documentos.

Ahora, yo creo que la gran pregunta es ¿Cómo lo hicimos? Cómo pasamos de este sistema, tan poco eficiente a lo que es la carpeta digital. Y para eso dejo con ustedes a Marcelo Gómez que es nuestro Jefe de Informática, porque es tremendamente importante que ustedes sepan que todo este desarrollo se hizo con el equipo interno. Tanto lo que nosotros hicimos internamente como aquello que instalamos en nuestros organismos auxiliares se hizo con nuestro equipo de informática, que tiene desarrolladores y gente de soporte. Él nos va a contar en el fondo cómo lo hicimos.

-Marcelo Gómez: (19:11) Buenos días a todos y todas. También doy gracias por la oportunidad de presentar este proyecto, que bueno, ya es una realidad. La pregunta es ¿Cómo lo hicimos? Pero antes de contar en detalle los pasos que seguimos, los pasos más relevantes, me gustaría compartir esta imagen que representa, el antes, el después.



De acuerdo a lo que describió la directora, si uno mira todos los papeles o el proceso que estaba implementado a base de papeles, uno tiende a pensar que seguíamos funcionando con el buzón antiguo, el buzón de cartas rojo. Sin embargo, queríamos llegar a la imagen que está a la derecha, usar tecnología.

Entonces dijimos: “¿Qué pasa si esto que hoy día es papel, es un proceso antiguo, y teniendo tantos recursos tecnológicos como tiene el Ministerio Público, le metemos un poquito de tecnología? Les cuento antes que el Ministerio Público dispone de un sistema central que es la columna vertebral del área informática que se llama [SAF](#), Sistema de Apoyo a los Fiscales, que concentra y almacena la información de todas las causas de manera centralizada a nivel país. Información que es muy relevante, porque cuando se requiere saber los antecedentes de un sujeto, nosotros en línea tenemos la información de las personas, de todo lo que ha ocurrido con ellas a nivel país.

Cuando dijimos, vamos a una carpeta digital, nos tuvimos que hacer una serie de preguntas, que probablemente cualquier institución que hoy día está en este proceso las haría. Preguntas básicas, “el desde”. Cuando hablamos de digitalizar o de una carpeta

digital no es solamente construir un depósito de documentos PDF, es mucho más que eso. Es un conjunto de información que contiene PDF, documentos Word, data para hacer metadata, videos, audios. Para nosotros son muy importantes estos tipos de documentos. A la hora de presentar en los juicios, si no hay videos, actualmente, no hay pruebas. Entonces nos preguntábamos cuando estábamos partiendo y pensando de la siguiente manera: este trabajo de digitalizar, y vuelvo a repetir, no se entienda digitalizar como escanear documentos, nos preguntábamos ¿quién va a hacer este trabajo? ¿Se va a digitalizar todo?, ¿todo lo que llegue?, ¿todos los documentos? ¿Cuándo se va a digitalizar? Y todas las instituciones tienen un área de recepción, un área de Oficina de parte donde uno podría decir: ¿lo hacemos al principio?, ¿lo hacemos durante el proceso?, ¿al término del proceso? Por ejemplo, en el caso nuestro, cuando la causa terminó. La pregunta es ¿quién, qué personas, dónde, en qué unidad se va a realizar este trabajo?, ¿Centralizadamente o lo vamos a externalizar? ¿Tenemos los elementos materiales para hacer este trabajo?, ¿Tenemos el equipamiento, tenemos la tecnología?, ¿cuál va a ser la carga de trabajo que va a tener la institución, en este caso nosotros como Fiscalía, en digitalizar?, ¿tenemos las horas hombre?

(23:12) Todas esas preguntas nos hicimos cuando estábamos partiendo con este proyecto, a partir de mayo del 2019 pensando siempre en la lógica de que esto lo íbamos a hacer nosotros, de que nosotros íbamos a digitalizar, que nosotros íbamos a tener los recursos humanos y materiales. Pero la verdad es que le dimos un poco vuelta a la pregunta y dijimos: si todas las instituciones generan un Word, generan un archivo digital, un PDF, cuando las policías nos mandan videos, audios, fotos, todo eso ya está en formato digital. Entonces dijimos: ¿Qué tal si nosotros solicitamos que eso que ya está digital, que es de muy buena calidad, nos lo envíen. Y le empezamos a dar vuelta a esa idea. Y empezamos a sondear: ¿cómo estaban las instituciones que trabajaban con nosotros en esta materia? Es decir, si tienen computadores, pueden hacer un Word, pueden escanear. Y fuimos dándonos cuenta de que sí, que la gran mayoría contaba con esos recursos. Y la otra gracia que vimos en las preguntas que nos hacíamos es: ¿esta información podrá llegar en línea? Y también nos dimos la respuesta de acuerdo a lo que vimos, que también era posible. Entonces utilizamos un proyecto que lleva varios años funcionando en la Fiscalía Centro Norte, y le llamamos “La bitácora Web”. Y aquí me voy a detener para explicarles parte del negocio, parte del proceso que es importante.



Esta es nuestra **bitácora web**. La fiscalía, como lo explicaba la directora, recibe denuncias con muchos documentos. Recibimos del orden de 600 a 700 denuncias diarias en la Fiscalía Centro Norte, que en promedio traen cada una, 10 o más documentos. 700 denuncias diarias por los 365 días del año, más todos los documentos anexos.

Porque aparte estamos hablando todo lo que tiene que ver con declaraciones, con las fotos. Y en el caso de Carabineros nos mandaban inicialmente la copia fotocopiada de la foto, o sea piensen en el producto que nos llegaba, cuando la foto, a la hora de tener que presentarla en tribunales, es fundamental. Esto es lo que hace la Fiscalía en el sector denuncias. Una parte de ello son los seguimientos flagrantes, los delitos que están ocurriendo en este minuto, en donde las policías nos tienen que dar a conocer en línea, por teléfono. En ese entonces, hace varios años atrás, nos llamaban para informarnos de un procedimiento que estaba ocurriendo flagrante, en algún lugar. Nosotros tenemos nuestras jurisdicciones, nuestras 14 comunas, del orden de 36 unidades policiales de carabineros, más 15 unidades de la PDI, o sea estamos hablando de 50 unidades policiales aproximadamente, que eventualmente podrían llamarnos en el mismo horario o en tramos de horario que nos colapsaban la línea telefónica. Y no podíamos atender a todos los llamados, y por lo tanto, tampoco podíamos discriminar la urgencia de las llamadas. Es una de las partes del proceso tiene que ver con lo que ocurre en la [Fiscalía de flagrancia](#), donde ocurren todos estos delitos que son flagrantes. Y en esa época construimos un sistema que le llamamos Bitácora web, que lo instalamos, lo desarrollamos nosotros, se lo instalamos a carabineros, y fue el primer sistema que tuvimos con carabineros en línea, en donde ellos ya no nos llamaban por teléfono, más bien nos escribían del procedimiento, y todo esta comunicación se hacía vía el sistema “Bitácora web”. Con este sistema, pudimos aprender y probar, y cometer algunos errores al principio. Este es un sistema que lleva del orden de los 6 años. Aprendimos que se podía enviar electrónicamente la información. Porque al principio nos enviábamos solamente data, pero después empezamos a aprender que podían enviar documentos, mandar fotos. Y por lo tanto ya podíamos prescindir de los documentos o de la parte en papel, en que la calidad de las imágenes era bastante mala. Y no solamente eso, sino que además podíamos tener la información más oportunamente. Por lo tanto, cuando se requería, porque los controles de detención parten a las 8 de la mañana. Podíamos tener información de buena calidad, oportuna y todo muy bien armado. Esta parte del proceso fue lo que nos permitió, lo que nos abrió un poco la mente, a decir: ¿Y, por qué no le ponemos un poco de tecnología y podemos llegar

a la carpeta digital? Porque era una suerte de mini proyecto de carpeta digital. Y nació un proyecto, que en ese entonces lo comenzamos con la 54 Comisaría de Huechuraba, un proyecto que nosotros le llamamos **Sistema de Envío Electrónico de Documentos, SEED**, y esa fue la semilla con la que partimos el sistema de carpeta digital.



(29:02) ¿En qué consistía? Al igual como lo hicimos con Carabineros, después lo extrapolamos a la PDI, hicimos una suerte de nube. Claro, no es la nube de Microsoft, pero le entregamos una herramienta a las otras instituciones y les dijimos: mire, de aquí en adelante, a partir de abril 2020, en pandemia, ya que ésta aceleró el proceso, les pedimos a todas las instituciones que llegaban al mesón de la Oficina de partes, que no llevaran más papeles, sino que comenzarán a enviarnos la documentación, que ya venía escrita en un documento Word o en algún PDF, en algún documento escaneado, que empezaran a subirlo a lo que nosotros le llamamos la nube, que es un sitio seguro que tenemos en nuestros servidores. Y, ¿cuál es la gracia? Ordenamos por causas. Cada vez que pedimos información, por ejemplo a un banco, al SII, al Servicio Médico Legal, siempre lo hacemos en relación a un número de causa, el Rol único de la causa, el [RUC](#) que usamos las instituciones del Poder Judicial, la Defensoría, que es la llave, que es el código que identifica una causa, y por lo tanto, cuando alguien solicita algo, la respuesta viene en función de esa causa. Entonces dijimos: Muy simple, les vamos a entregar una aplicación en la nube, en donde las instituciones nos van a indicar el RUC, con eso sabemos dónde debe llegar esta documentación, y me evito todo el trabajo de clasificar, relacionarlo en una carpeta, etc. Entonces, ¿Qué es lo que contiene esta nube? RUC, el número de identificación, un archivo, el archivo que quiero subir. Por ejemplo, la Municipalidad de Santiago tiene una sala de cámaras extraordinaria, con imágenes de muy buena resolución, y nos facilita videos. Y también tiene la posibilidad de poner ahí algún tipo de observación, datos que finalmente nosotros los utilizamos como metadatos. Por ejemplo, si le pedimos a un banco información relacionada con una cartola, nos pueden poner datos relevantes, como la fecha de la cartola, el nombre de la persona. O si pedimos factura al SII, el número de factura, todo dato que después pueda transformarse en un campo de búsqueda.

Entonces, tenemos por una parte la Bitácora web utilizan las policías, por otra parte la nube, y con esto respondimos la pregunta que estaba al final: ¿Por qué el trabajo de digitalizar, el trabajo de transformar estos documentos en un documento digital, no lo externalizamos? Pero no es que lo hagamos con una empresa, sino que lo hacemos directamente en la fuente. Y bueno, empezamos a probar con distintas instituciones, en momentos de pandemia fue muy bien acogido. Ya no tenían que traer los papeles y como era tan simple, esto fue funcionando sin ningún problema.

**IMPLEMENTACION COLABORATIVA:
382 Carabineros participan en capacitación**




1A. Com	3A. Com	Com + Rec. del Sur	22A. Com	9A. Com	21A. Com	44A. Com	7A. Com y Tene	5A. Com	54A. Com	32. Com
2A. Com	4A. Com	Tene +1.3. Ota	Subc. Carranca	Subc. Villal	58A. Com	45A. Com	49A. Com	Subc. Conc. y	30. Com	60. Com

Inicialmente requirió tanto en Carabineros como en la PDI un proceso de capacitación bastante extenso, en cada unidad policial. Carabineros y PDI tienen protocolos, formas de trabajar de hace muchos años, y por lo tanto, cada vez que uno introduce una suerte de cambio, no es nada fácil. Cada vez que implementábamos algo en Carabineros, era importante mostrarles los beneficios.

Capacitamos a varios miles de carabineros, a muchos PDI. A las instituciones externas las capacitamos vía remota, y por lo tanto todo el proceso de capacitación, que es un factor de éxito crítico en la implementación, resultó bastante bien, porque pudimos demostrar las ganancias que tenían ambas instituciones.

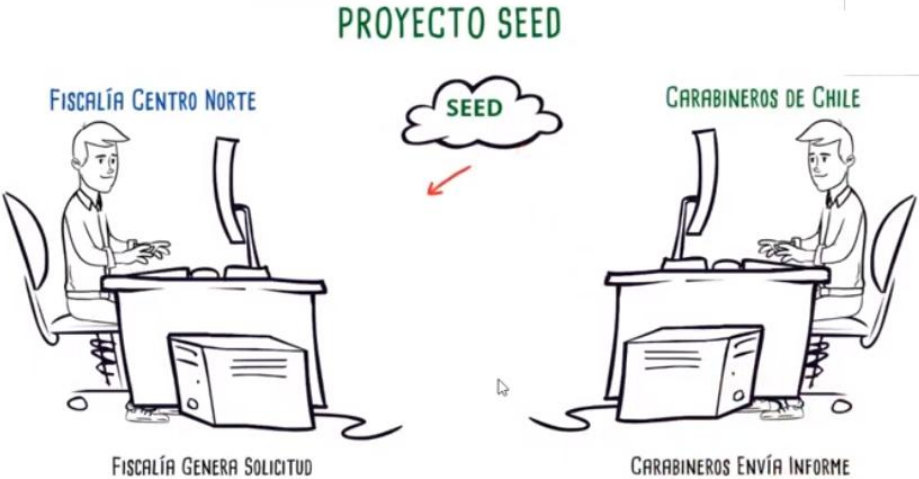


**UN PEQUEÑO CAMBIO PUEDE
HACER UNA GRAN DIFERENCIA**



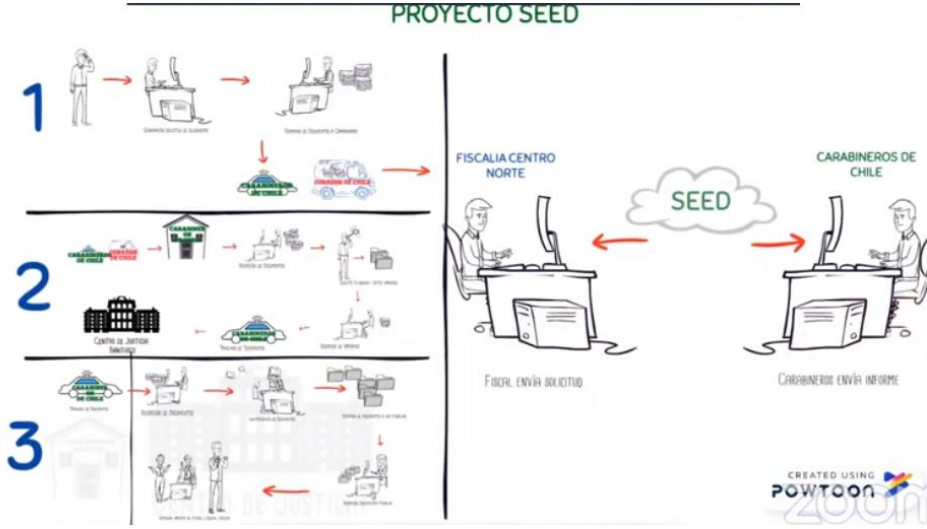
Bueno, ahí estamos viendo una pantalla, y ya estamos en el mundo de la carpeta digital, basado en este proyecto SEED en la 54 comisaría. Y este pequeño cambio hace una gran diferencia. Permítanme mostrarles estos dos íconos de sobres: un sobre de papel antiguo y otro sobre que es el que utiliza Gmail. Quisiera mostrarles un diagrama con la solución ya más definitiva, usando la carpeta digital y la nube.

Video: (34:37) Fiscalía Centro norte: Genera solicitud → SEED ← Carabineros de Chile: Envía informe.



-Marcelo: Bueno, esto que se ve muy simple, es la realidad. La Fiscalía Centro Norte hace solicitud a las distintas instituciones, en este caso lo representamos con Carabineros, pero podría ser cualquier otra. Carabineros responde. Podría ser el Registro Civil, podría ser un banco, podría ser el SII. A través de esto que nosotros le llamamos la “nube”. Y a la “nube” le pusimos inteligencia, por ejemplo: “ponga el número de la causa” y con eso nosotros podemos hacer muchas cosas.

(35:32) Este desarrollo es un proyecto que lo construimos basado en el trabajo colaborativo y participativo de los distintos estamentos de la Fiscalía, en donde fuimos relevando todos los aspectos del proceso que era necesario incluir en la inteligencia de esta nube. A continuación, voy a hacer un comparativo de lo que era y lo que es, como para reforzar la cantidad de pasos y burocracia e ineficiencia que teníamos en nuestro proceso.



[Video](#)

A simple vista uno puede apreciar la diferencia en término de uso de recursos. Piensen cuántos policías o Carabineros, piensen que eran más de 30 unidades, probablemente 30 funcionarios de carabineros trayendo y llevando documentos, los carros de policía, la cantidad de recursos. Por ejemplo Carabineros tenía que sacar una copia que se la dejaban ellos, otra que la dejaba a nosotros. Por ahora, en este proyecto, la copia que llega para nosotros no es necesaria, todo esto se hace electrónicamente, por lo tanto, tiene mucho ahorro desde el punto de vista de los costos directos. Versus lo otro que es una tecnología que evita toda esta ineficiencia dentro del proceso. Por último, contarles ¿qué es lo que nosotros requerimos para implementar esto?

PROYECTO SEED

- Sistema Informático ✓ SEED
- Enlace de comunicación en ambas Instituciones ✓
- Plataforma Computacional ✓ Bitácora Web
- Scanner (2) y Computadores (2) por Unidad.
- Aumentar la capacidad de almacenamiento.
- Compromiso y apoyo de las autoridades de las Instituciones.

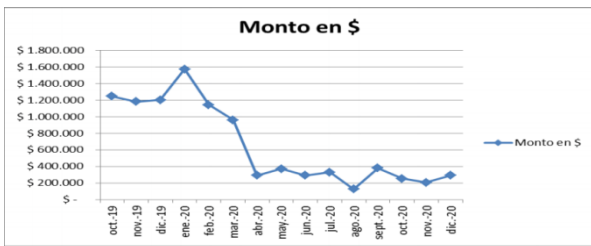
-[Video](#): (37:34)

-Marcelo: Bueno, es una lista resumida. Primero requeríamos contar con un sistema informático, que como decía la directora, fue creado acá en la Fiscalía con un equipo de desarrollo de cuatro personas, más el que habla. Necesitábamos algún tipo de enlace de comunicaciones en un principio, que fuera una línea segura, para probar, tanto con Carabineros, con el Registro Civil. Con el poder Judicial lo tenemos. Una plataforma comunicacional para que pudiéramos instalar las aplicaciones, que en este caso es la Bitácora Web. Para efectos de los Carabineros, que no tenían los equipamientos, la Subsecretaría de Prevención del Delito proporcionó para cada unidad de Carabineros de nuestra jurisdicción dos scanner. Computadores ellos tenían. En un principio les pedíamos que nos mandaran la información y la mandaban escaneada con el teléfono, por lo tanto, para ellos era un trabajo doble. Claramente, esto requiere, demanda, exige aumentar la capacidad de almacenamiento, porque creció exponencialmente. Ya el solo hecho de almacenar imágenes, videos de alta calidad, hace que esto sea necesario. Bueno y una cosa muy importante, el compromiso y apoyo de las autoridades de las instituciones, es decir, cuando partimos con este proyecto, con el alto mando de Carabineros, los compromisos de las altas autoridades del Ministerio Público, etc. Esto es fundamental, la colaboración de las personas internamente, la participación colaborativa que hubo,

porque esto sin lugar a dudas es un cambio cultural, un cambio de hacer las cosas. La pandemia nos ayudó muchísimo a acelerar este proceso, y ha sido un proceso continuo. Esto partió ya como carpeta digital en abril del 2020, estamos cumpliendo más de un año, y es un trabajo de mejora continua. Los dejo ahora con la directora.

-Evelyn: (40:33) Ahora les contaré lo que han sido nuestros resultados. Vamos a partir con el presupuesto que es lo más palpable y sobre lo cual varios han preguntado.

En términos presupuestarios al día de hoy con un año de implementación de carpeta digital, hemos tenido un ahorro permanente del 15% de nuestro presupuesto operacional. Y a largo plazo, la carpeta digital generará un ahorro directo y permanente estimado de un 25% del presupuesto operacional, que tiene que ver con arriendo de bodegas, papel, impresión, correos de Chile, y muchos etc. Por lo tanto, ya hemos visto el impacto en nuestro presupuesto.



Podemos ver en Correos de Chile lo que significó no tener que mandar el papeleo y la disminución del gasto. En el fondo, a nivel presupuestario ya estamos viendo los resultados.

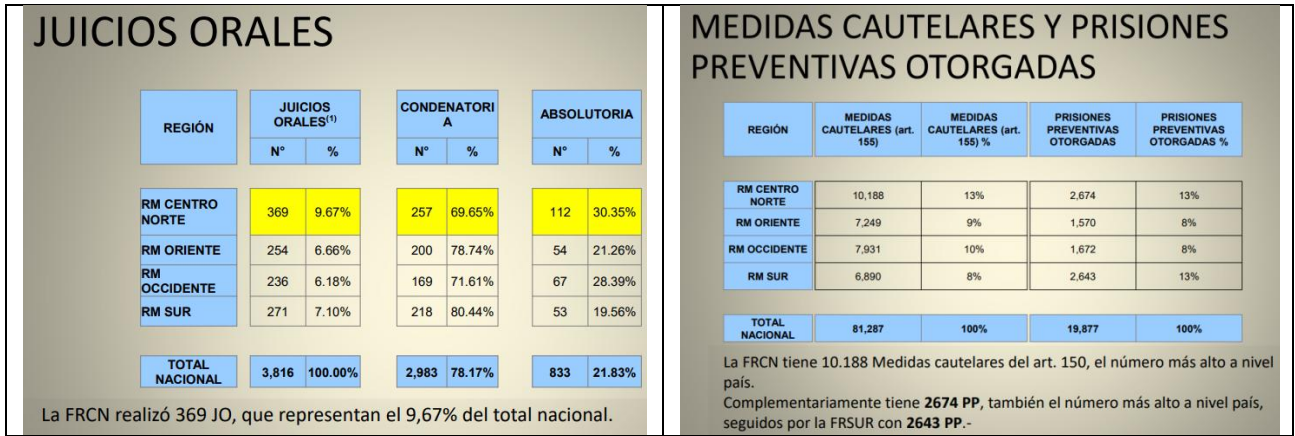
En la línea de lo que es nuestra gestión de la persecución penal, voy a compartir con ustedes datos del Boletín de la Fiscalía Nacional para el año 2020, porque no hay que olvidar que nuestro objetivo no es desarrollar tecnología, sino la persecución penal. Y nuestros indicadores del año 2020 con carpeta digital son los mejores que ha tenido la Fiscalía Centro Norte en años.

SALIDAS JUDICIALES APLICADAS A NIVEL METROPOLITANO

TIPO DE TÉRMINOS ⁽¹⁾	RM CN	RM CN %	RM OR	RM OR %	RM OCC	RM OCC %	RM SUR	RM SUR %
SENTENCIA DEFINITIVA CONDENATORIA	52.653	25.08%	24.712	20.55%	27.727	18.14%	24.270	19.23%
SENTENCIA DEFINITIVA ABSOLUTORIA	783	0.37%	646	0.54%	490	0.32%	199	0.16%
SOBRESEIMIENTO DEFINITIVO	4,779	2.28%	5,900	4.91%	4,568	2.99%	3,876	3.07%
SOBRESEIMIENTO TEMPORAL	1,178	0.56%	496	0.41%	506	0.33%	421	0.33%
SUSPENSIÓN CONDICIONAL DEL PROCEDIMIENTO	5,902	2.81%	3,415	2.84%	4,746	3.11%	4,027	3.19%
SOBRESEIMIENTO DEFINITIVO 240	256	0.12%	4,345	3.61%	2,785	1.82%	611	0.48%
ACUERDO REPARATORIO	540	0.26%	849	0.71%	717	0.47%	563	0.45%
FACULTAD DE NO INVESTIGAR	6,129	2.92%	9,398	7.82%	11,230	7.35%	9,614	7.62%
SUBTOTAL SALIDA JUDICIAL	72,220	34.40%	49,761	41.39%	52,769	34.53%	43,581	34.53%

FRCN tiene 52.653 **sentencias definitivas condenatorias (25,08%)**, superando ampliamente a la OR, OCC y SUR que tienen 24.712 (20,55%), 27.727 (18,14%) y 24.270 (19,23%) respectivamente.

Fuimos, a nivel metropolitano, la Fiscalía regional con más sentencias condenatorias, tanto en número como en porcentaje. Fuimos la fiscalía con mayores juicios orales durante el 2020 a nivel Metropolitano. También somos la fiscalía que tuvo más medidas cautelares, durante el 2020 y también más prisiones preventivas, tanto en número como en porcentaje.



En cuanto al clima laboral, y esto es muy importante, a nosotros la pandemia nos pilló con un edificio con 450 funcionarios. Entonces de un minuto a otro, teníamos que vaciar el edificio, pero mantener la operación, porque nuestra operación es estratégica. Y por lo demás, una de las primeras informaciones que salió fue que el virus se mantenía en el papel, al menos 7 días. Por lo tanto, como veníamos ya del 2019 trabajando en la carpeta digital, lo que hizo la pandemia fue ponerle un acelerador importante. Y comunicamos: “Estamos en pandemia, tenemos que trabajar desde la casa, porque tener a 500 funcionarios en un edificio es un riesgo enorme. Tenemos que mantener la operación, tenemos que hacer viable el teletrabajo y la mejor forma de cuidarnos, es usar la carpeta digital y el teletrabajo, y reducir los turnos de presencialidad al mínimo.” Y ese fue un mensaje muy bien recibido por ambas instituciones, y por supuesto, por todos los funcionarios. Entonces nosotros hemos tenido Zoom permanente, con todos los equipos de trabajo. Y lo que más resaltan es que a propósito de la carpeta digital, y la posibilidad de tele trabajar, ellos se han sentido muy bien cuidados. Por eso quiero dejar con ustedes a la Presidenta de la Asociación de fiscales de la Fiscalía Centro Norte, y a la Presidenta de nuestra Asociación de funcionarios, de la AFRENCEN, que nos van a relatar cómo han visto ellos la implementación de la carpeta digital.

-Video Erika Vargas López: Soy Fiscal de la Fiscalía Centro Norte, y en estos momentos presidenta de la Asociación de Fiscales, y quería hacerles algunos comentarios en relación a la herramienta carpeta digital. Es una herramienta que se debió adelantar en su aplicación en nuestra fiscalía producto de la pandemia. Ha sido una herramienta de gran utilidad para el teletrabajo, ha permitido hacer una mejor gestión de los recursos, sin duda, hacer el trabajo a distancia, realizar los trabajos masivos. En el caso de los fiscales, realizar audiencias remotas. Sin duda que puede ser una herramienta perfectible, pero podemos asegurar que efectivamente ha cumplido y está cumpliendo la utilidad que dice relación con poder trabajar a distancia desde nuestros propios domicilios.

-Video Macarena Pino: (46:42) Presidenta de la Asociación de funcionarios de la Fiscalía Centro Norte. Comentarles un poco la experiencia con respecto al trabajo a distancia y la implementación de carpeta digital. Primero que todo, señalar que hemos tenido una gran coordinación con la dirección ejecutiva. Creo que es importante en estos cambios que ambas partes puedan llegar a consenso, poder dialogar y creo que eso ha facilitado la organización interna de la Fiscalía. Siempre hemos tratado de hacer un aporte y en ese sentido creo que lo hemos hecho en este tiempo de pandemia. Hemos tratado de generar un trabajo colaborativo con la dirección ejecutiva. Para nosotros la preocupación principal era la salud de todos los que componían la institución, por lo tanto, creo que fue el mejor acierto el trabajo a distancia. Si bien en un comienzo fue sin conocimientos previos de como esto se implementaba, creo que todos pusieron de su parte para colaborar y sentirse más seguros dentro de sus casas, generando el trabajo. Para los funcionarios y funcionarias siempre ha habido una preocupación permanente por la entrega del servicio hacia las víctimas y testigos, imputados y público en general. Y en ese sentido, creo que la carpeta digital generó también una tranquilidad a los funcionarios de mantener el servicio. Un servicio no sólo permanente, sino que también de calidad, y eso se valora, y se comparte por todos los funcionarios y funcionarias de la institución.

-Evelyn Para nosotros era muy importante compartirlos con ustedes, tanto el testimonio de la Presidenta de los fiscales, como la Presidenta de nuestra Asociación de Funcionarios. Opinaban de cómo ha sido el proceso, que de verdad ha sido un proceso bien participativo, donde también el rol de ellos ha sido tremendamente clave, porque ha sido un canal muy importante de comunicación y de ir adelantándose, por las posibles complicaciones, de manera de solucionarlas también de manera adelantada y en conjunto. Bueno, en honor al tiempo, les presento las conclusiones y los desafíos.

CONCLUSIONES

- **DECISIÓN DE AUTORIDAD**
- CONVICCIÓN DE EQUIPO
- TRABAJO EN EQUIPO
- DETECTAR A LOS SOCIOS ESTRATÉGICOS (INTERNOS Y EXTERNOS)
- FACILITAR EL TRABAJO DE ESTOS SOCIOS ESTRATÉGICOS
- CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA DEL SISTEMA

DESAFÍOS...

- LA MEJORA CONTINUA ES UNA FORMA DE ENFOCAR EL TRABAJO QUE LLEGÓ PARA QUEDARSE
- RE- PENSAR NUESTRA FISCALÍA , NUESTROS PROCESOS, BAJO LA MIRADA YA NO DE UNA CARPETA FÍSICA SINO DE UNA CARPETA DIGITAL.

Primero, es tremendamente importante para una transformación como ésta contar con la **decisión de la autoridad**. En nuestro caso la decisión del Fiscal Regional Xavier Armendáriz. Él, desde que asumió, tenía claro que el sistema que existía no podía mantenerse, entonces desde el día uno nos instruyó, como equipo, la necesidad de cambiar a carpeta digital.

Luego, la **convicción del equipo**. Además de la decisión de la autoridad hubo una convicción de todo el equipo de que realmente no podíamos seguir tramitando como lo hacíamos, menos cuando surgió la pandemia.

Luego, el **trabajo en equipo**. Acá estamos con Marcelo que es de informática, pero esto se trabajó con la Jefa de Recursos Humanos, con el Jefe de Gestión, con el Jefe de Finanzas, con los Fiscales Jefes, con los administradores, con los mismos funcionarios y fiscales que tenían líneas de comunicación para hacernos ver cuáles eran sus propuestas de mejoras o qué problemas tenían con la carpeta digital.

Luego, **detectar a los socios estratégicos** (internos y externos) Detectar quienes internamente tenían que ser socios de este trabajo, y en esa línea, por ejemplo, el rol que jugó el Fiscal José Morales, Fiscal Jefe de la Fiscalía Centro Norte, quien lideró desde el punto de vista de los fiscales este tema, pero además capacitó internamente a todos los fiscales y funcionarios. Fue realmente importante. Y de manera externa nuestro gran socio fue el Alto Mando de Carabineros, especialmente el general de zona nuestro, el General Enrique Monraz, que confió en el sistema, que fue viendo cuáles eran las bondades del sistema, que entendió desde el día uno que esto le iba a implicar tener más carros disponibles en el territorio. Porque nosotros necesitábamos que Carabineros dejara de mandar papel, pero ellos decían: “tenemos la instrucción de mandar papel”. Y él fue el que dio la instrucción de que no se enviaba más papel a la Fiscalía. Entonces, ese fue un hito tremendamente importante. Como lo mencionaba, la Subsecretaría de Prevención del Delito que nos ayudó con la implementación de los scanner en Carabineros, porque o si no todavía no podríamos tener nuestra carpeta digital.

También, **facilitar el trabajo** de estos socios. O sea, no es ponerle trabas o hacerles la vida complicada, sino decirles: “necesitamos que ustedes hagan eso, pero no te preocupes, porque nosotros vamos a hacer el desarrollo, nosotros lo vamos a instalar, nosotros vamos a capacitar a tu gente. ¿Qué necesitas? Consigámoslo en conjunto”.

Y finalmente, la construcción participativa del sistema. Teníamos canales formales, por una Resolución del Fiscal Regional de participación en la construcción de la carpeta digital, donde la gente sabía a quién enviar las propuestas de mejora, a quién enviar las dificultades que tenían y había una Comisión que nos juntábamos todos los viernes a

evaluar esas peticiones, y ver cuáles estaban solucionadas, cuáles eran de fácil solución, y priorizarlas.

Respecto a los desafíos, **la mejora continua es una forma de enfocar el trabajo que llegó para quedarse**, es decir, nosotros todos los días estamos viendo la forma de mejorar este sistema de trabajo, tanto desde el punto de vista técnico como desde el punto de vista de los procesos humanos que van asociados.

Tenemos que **repensar nuestra fiscalía y nuestros procesos**. No pueden ser más con la mirada de una carpeta física, porque ya no hay carpeta física, hay carpeta digital, por lo tanto hay muchas funciones que antes se hacían, que ahora ya no existen.

NUNCA OLVIDAR...

- LA TECNOLOGÍA NO ES UN OBJETIVO EN SÍ MISMO.
- EL OBJETIVO SIEMPRE ES “LA PERSONA”.
- SIN DUDA NUESTROS FUNCIONARIOS Y FISCALES.
- SOBRE TODO LOS 2 MILLONES DE PERSONAS QUE COMPONEN LAS 14 COMUNAS DE LA JURISDICCIÓN DE LA FRCN.

Y por último, nunca olvidar que la tecnología no puede ser un objetivo en sí mismo, el objetivo siempre es la persona, y en nuestro caso también el objetivo es institucional. Sin duda, nuestro objetivo fue proteger a nuestros funcionarios y fiscales, pero sobre todo, nuestro objetivo fue brindar a los dos millones de habitantes que están bajo nuestra jurisdicción, un mejor servicio, un servicio más eficiente, más oportuno, y con respuestas mucho más rápidas. Y esperamos con el tiempo seguir las mejorando. Muchas gracias.

-Paloma Baytelman: (54:17) Hola a todas y todos, muchas gracias por enviar preguntas, tuvimos muchísimas, una muy buena participación en este coloquio. Agradecer a Evelyn y Marcelo y también a todos los que están participando de forma tan entusiasta. Hay temas que se repiten en las preguntas y otros que sin duda ustedes ya los abordaron. Hay una línea de preguntas que tienen que ver con lo que podríamos llamar cultura organizacional, gestión del cambio, ese tipo de cosas, así que voy a tratar de agruparlas. Primero las voy a señalar todas juntas, para abordar este tema y después voy a dar la palabra a algunas personas que quisieran participar a viva voz. Irma Santana pregunta: ¿Cuál ha sido el impacto de adaptabilidad de los colaboradores de este formato digital?, Felipe Vera pregunta: ¿Cómo han enfrentado la gestión del cambio? Jacqueline Pérez dice: ¿Cómo se involucró a los fiscales y funcionarios en este gran cambio?, ¿Cómo se logra mantener un cambio como este, en un entorno acostumbrado al papel? Creo que los testimonios que ustedes recogieron en esos videos ya nos adelantan un poco en este tipo de temas.

-Evelyn Valencia: ¿Cómo lo abordamos desde el punto organizacional? Primero apareció la pandemia. Ya estábamos trabajando desde el 2019 en la carpeta digital, entonces, cuando apareció la pandemia ya teníamos harto avanzado, ya teníamos un proyecto piloto

avanzado, y lo que hizo la pandemia fue ponerle acelerador. Y cuando le dijimos a todo el mundo: “no podemos seguir recibiendo papeles externos, porque no tenemos ninguna trazabilidad de ese papel y las autoridades de salud dicen que el COVID puede mantenerse en ese papel por 7 días”, todo el mundo entendió que de verdad la mejor forma de trabajar sobre todo en ese contexto, era no teniendo contacto con papel. Y en ese sentido hicimos de la pandemia una oportunidad. Una oportunidad que después de un año ha hecho que a la gente ya se le olvidó que partió porque el papel mantenía el COVID. Hoy la gente ve la oportunidad de tele trabajar. Hace dos años pensar en la Fiscalía con teletrabajo era imposible. Yo me acuerdo que el Poder Judicial estaba pensando en tele trabajar y yo lo veía como un gran adelanto. Yo, la verdad, no lo veía como algo viable. Hoy día para la Fiscalía Centro Norte el teletrabajo es una realidad. O sea, hay funciones que se pueden hacer por teletrabajo, más allá de la pandemia. Y eso los funcionarios y los fiscales lo tienen muy reconocido. Además, está el hecho de que durante el proceso de implementación de la carpeta establecimos canales importantes de comunicación, ahí el equipo de recursos humanos jugó un rol muy importante. Ellos tenían reuniones permanentes por Zoom con todos los equipos. ¿Cómo es su vínculo con la carpeta digital? Ellos iban levantando las problemáticas que se evidenciaban y también las propuestas de mejora, las que nos hacían llegar al equipo técnico. Pero en paralelo, incluso el Fiscal Regional dictó una resolución diciendo: “va a haber un Comité Técnico que va a recibir todas las observaciones y mejoras que fiscales y funcionarios vean y visualicen para la carpeta digital”. Por lo tanto la participación, fue una participación regulada. Todos los viernes veíamos las inquietudes y los requerimientos de mejora de fiscales y funcionarios. Y por eso yo creo que la Asociación de Funcionarios dice: “nosotros nos sentimos parte, partícipes de la carpeta digital desde el día 1”, porque desde el día 1 fuimos diciendo: “necesitamos su opinión”. O sea, nadie mejor que usted nos puede decir cómo mejorar esta herramienta. Realmente, las mejores ideas no van a salir de acá, van a salir de su escritorio y eso lo motivamos desde el principio.

Carabineros de Chile nos ha dicho: “Yo no sé por qué la bitácora y la carpeta no está en el resto de las Fiscalías”. Entonces, con eso yo te respondo cuál ha sido el impacto. O sea, en el fondo, ellos ven este proceso como tremendamente beneficioso.

-Paloma: (01:00:14) Muchas gracias, quiero dar la palabra a Pedro Marcos que ha hecho diversas preguntas.

-Pedro: Muchas gracias y felicitaciones por los tremendos impactos que lograron. Yo quería preguntarles a ustedes: ¿cómo van a enlazar, si es que van a enlazar, este tipo de proyecto y de iniciativa con el cumplimiento de los estándares, el cumplimiento a secas de la [Ley 21.180](#)? ¿Cómo enlazan estas cosas con la Ley de transformación digital?

-Evelyn: Aunque parezca raro, como nosotros somos organismo autónomo, esta ley es más bien para el tema centralizado, por lo tanto, en estricto rigor, no se nos aplica como Fiscalía. No obstante, claro que queremos avanzar hacia cumplir los estándares de la ley, tener Firma electrónica y todo lo demás, pero en ese minuto, fue más importante para nosotros hacer el avance. O sea, hoy nosotros nos tenemos firma electrónica porque tiene un costo y no existe, y no podíamos esperar tenerla para hacer el cambio. Entonces esas son decisiones que en algún momento de manera estratégica se toman, sin perjuicio de que queremos avanzar hacia allá, pero nos preocupamos en ese momento de solucionar el problema concreto que teníamos y que bueno, todavía existe.

-Roxana Donoso: Muchas gracias, mis preguntas están casi todas contestadas en la presentación, pero quisiera agregar algunas cosas. Primero, felicitarlos. Y como recomendación, yo partiría estas presentaciones por los impactos porque son impresionantes, es decir, la dimensión de costos, cómo han aumentado sus indicadores en las causas, me parece que yo los mostraría al tiro, porque uno ahí se puede dar inmediatamente cuenta que el nivel de eficiencia que están transmitiendo esos procesos es muy grande, y esa es la venta del negocio. Pero colgándome de la pregunta de Pedro, ustedes por ser organismo autónomo, ¿no pueden acceder a la firma electrónica digital de SEGPRES?, ¿no pueden funcionar a través de [DocDigital](#)? ¿De qué manera un organismo público al cual ustedes le solicitan información, como es el caso nuestro, por ejemplo, la Comisión del Mercado Financiero, pueden transmitir documentación y no seguir recibiendo oficios, que es un problema grande que tenemos, no sólo con ustedes, sino que con el Poder Judicial. Y en ese sentido, se siente que de alguna manera la Ley de Transformación Digital, si bien es cierto, no los obliga, debería invitarlos a participar de aspectos que son puntuales.

-Marcelo Gómez: (01:05:10) respecto a la pregunta de poder trabajar con firma digital que ofrece SEGPRES, eso ya lo exploramos. Así como exploramos con una empresa privada que se llama Acepta. En este momento con la parte gobierno, no están dadas las condiciones técnicas para poder implementarlas. Sin perjuicio de aquello, nosotros ya estamos trabajando, viendo la forma de trabajar lo que el gobierno está hoy impulsando en esa materia. En este momento no es posible, pero estamos trabajando para aquello. Respecto a DocDigital, nosotros cada vez que surge la necesidad de interactuar con una institución pública o privada, entregamos el acceso a esto que yo mostré que llamamos “nube”, con todas las condiciones de seguridad. Porque es fundamental dejar toda la traza que tiene un documento, que tiene el acceso al sistema, en términos de identificar la institución, la unidad de la institución, la persona, cuándo y a qué hora hizo algo. Por lo tanto, basta con contactarse con nosotros para enviar o recibir información a través de lo que ya tenemos establecido.

- Roxana: ¿la solicitud se recibe por la aplicación?

- Marcelo Gómez: Sí, tenemos ya más de 100 instituciones con las cuales estamos interactuando.

-Paloma: Hay varias preguntas que tenían que ver con este tema de cómo interactúan con otras instituciones. ¿Qué tipos de avances en interoperabilidad han hecho o faltan por hacer, si son posibles o no son posibles? Y ahí también, si hay posibilidades de que lo que ustedes están haciendo sea replicado por otras instituciones similares. Entonces, si nos puedes contar un poco de esta interacción con otros actores.

-Marcelo: Respecto a la interacción con otras instituciones, ya hemos avanzado bastante. Tenemos integración hace varios años, por ejemplo, con el Poder Judicial, con Carabineros, con Investigaciones, con el Registro Civil, dado que son socios estratégicos de este negocio y vamos implementando Web Services, por ejemplo, porque compartimos información, porque somos del mismo negocio, de la misma industria. Ahora, con las otras instituciones, ¿cómo nos vamos integrando? Como lo comenté, recibimos informes de pericias de bomberos. Bomberos viene y nos solicita un acceso, le activamos una cuenta con todos los protocolos de seguridad y con ellos vamos integrando el intercambio de información. Pero, por ejemplo, como les comenté al principio, accedemos a la información del Poder Judicial a través de ciertas plataformas que ellos nos ofrecen. Por lo tanto, la carpeta digital como tal, se ve mucho más enriquecida, porque tiene acceso de información en línea de otros organismos. Por ejemplo, algo tan simple como obtener la foto de un ciudadano cualquiera, es fundamental a la hora de tener antecedentes de una persona y nosotros no vamos a almacenar fotos. Nosotros vamos al Registro Civil y accedemos a esa información a través de los mecanismos y protocolos que ellos mismos han disponibilizado, no solamente a esta institución, sino a otras más.

-Paloma: (01:09:43) ¿Hay otras fiscalías haciendo esto?

-Evelyn: Mira, en relación al resto de las fiscalías a nivel país, como yo lo dije al principio, la Fiscalía Nacional está trabajando en lo que es la Red Gestión Penal, que va a ser un tremendo cambio para la institución, que está en estos momentos en proceso de adjudicación para el desarrollo de algunas maquetas, etc. Y el Fiscal Regional, cuando fue a mostrar nuestro proyecto de carpeta digital y todo, el Fiscal nacional lo vio como una tremenda oportunidad, en el fondo, para ir delante de esta red gestión penal, y servir un poco como tal vez si se quiere decir, piloto de esta Red Gestión Penal, para que cuando se implemente a nivel país, ya se sepa las ventajas, desventajas, cómo trabajar ciertos temas. La Fiscalía Nacional está trabajando, ellos lo están haciendo con consultoras externas y

están trabajando en el diseño de un sistema que se va a implementar a nivel país. Está proyectado para que se implemente, entiendo a partir del próximo año.

-Paola Vergara: Hola buenos días, soy bibliotecaria documentalista, me interesó bastante esta charla, la encontré muy promisoría, me alegran mucho todos los avances. Algunas de mis preguntas ya han sido respondidas, pero hay algo que me llama la atención. Cuando uno como víctima va a Carabineros y hace una denuncia, efectivamente ellos se conectan a la carpeta de Fiscalía Centro Norte, hacen todo el informe. Pero cuando emiten el papel, uno tiene que firmar todavía. ¿No es posible que estos informes que ya se hacen dentro de la base de datos tengan una firma digital? Bueno, ya explicaron por qué no es tan fácil, pero en el caso de las víctimas que tenemos que estampar esta denuncia, sería más fácil que hubiese una firma digital para que haya menos papel, porque en ese proceso, que yo tuve que hacer, se emitió un documento y no sabemos cuánto tiempo está ese documento ahí, cuánto tiempo se almacena, en cuánto tiempo lo van a eliminar. Porque o si no van a tener en paralelo el documento físico y la carpeta digital. Todos esos procesos administrativos que todavía se están haciendo en las comisarías cuando uno va directamente a hacer una denuncia, ¿cómo lo están tratando? Porque inevitablemente generan información en papel que van a tener que almacenar y que pasa a ser un documento público, porque es una denuncia.

- Marcelo (01:13:10) Paola, mira, como comenté nosotros trabajamos con SEGPRES sobre los servicios que ofrece el gobierno, y uno de esos justamente que era poder hacer una firma a través de la huella, por ejemplo, o de la clave única, pero no estaban disponibles. Por lo menos en el momento en que lo conversamos, no así con la empresa Acepta, ellos ya tienen montado todo ese servicio, esa funcionalidad, pero como comentaba la directora, hay un tema presupuestario por ahora que nos limita a acceder a esas utilidades que ya están disponibles en el mercado. Así que por la empresa privada es un tema presupuestario, por la empresa pública, no hay disponibilidad.

-Paula Vergara: Una última pregunta. Como sabemos que esto se resume a un problema presupuestario, como todo proceso de modernización, y que pronto para el próximo año se va a dar un salto, todavía más aún, uno ve en estos procesos, en los que también he trabajado como bibliotecaria, uno ve las fortalezas, pero también las debilidades que van apareciendo en el proceso de modernización. Y en este caso, además de la compra de servicios externos y otros aspectos que son más técnicos, se requiere una mejor y mayor capacitación y contratación de personas para agilizar este proceso. ¿Cómo lo van a hacer en eso?, porque veo cada vez que los accesos para trabajar dentro del servicio público son mucho más acotados, y estos procesos de cambios requieren de gente.

- Marcelo: La fiscalía Centro Norte, desde sus inicios en el año 2005, ha tenido una cultura de sistemas. Nuestros funcionarios nacieron utilizando los sistemas, y cada vez que hemos ido desarrollando durante estos 16 años, se ha ido con un cambio gradual, porque aquí hay que entender muy bien el negocio, para poder hacer también un sistema muy amigable, muy entendible y muy autodidacta. Es lo que pasa hoy día con cualquier página de un banco, de cualquier servicio público, si a ti te cambian la página, pero nadie te capacita. Por lo tanto, debe tener la suficiente facilidad para que el usuario entre y con un poco de pensamiento, un poco de análisis, pueda descubrir cuáles son las diferencias. Ese proceso nosotros lo hemos llevado durante estos 16 años. Y la carpeta digital es parte de eso también. Hemos aprendido en todo este tiempo que estos cambios tan violentos, porque hoy día lo que estamos haciendo es incorporar dentro de un proceso un nuevo sistema, pero de alguna forma nosotros ya veníamos trabajando en esta lógica. Entonces yo diría, nos pilla en buen pie, por lo menos a nosotros como Fiscalía Centro Norte.

-Evelyn: Me gustaría complementar lo que dice Marcelo: las decisiones fundacionales que de pronto tienen las organizaciones. La Fiscalía Centro Norte cuando se creó, nosotros somos la tercera administración, se creó bajo la lógica de que debía tener una Unidad de informática con un equipo dedicado al desarrollo, dedicado al soporte, como una línea muy importante de desarrollo. Y de verdad yo creo que esa decisión que tomó en su momento la Sra. Sonia Rojas fue muy importante para estar hoy día donde estamos. Mi experiencia es que los mejores desarrollos son los que se hacen en la operación.

-Paola Vergara: Toda la razón, la experticia que uno tiene se tiene que ir alimentando, porque son quienes efectivamente mejor hacen este negocio. Eso no lo pongo en duda, a lo que yo voy es que todo este proceso de modernización requiere también de profesionales que no solamente sean los técnicos en informática, o los mismos funcionarios, necesitan otros profesionales más, un equipo más interdisciplinario, para optimizar este proceso de modernización y cambio.

-Pilar Díaz: (01:21:31) Buenos días, soy del Archivo Nacional, del archivo electrónico. Tengo que preguntar si han pensado en el ámbito de la preservación digital, ¿qué va a pasar con esta carpeta digital posteriormente? Si la conservan ustedes, han pensado generar un sistema de preservación digital a largo plazo, pensando siempre, desde el punto de vista del archivo, en que los documentos deben conservarse más allá de su trámite, cuando corresponda, por supuesto. ¿Tienen instalado, están pensando o han proyectado, o se van a sumar a la transferencia del Archivo Nacional que tiene un sistema de preservación?

-Marcelo Gómez: El Ministerio Público, como comenté en un principio, cuenta con un sistema centralizado que se llama SAF, que almacena la información, de 21 años, en todo

lo que tiene que ver con los aspectos más relevantes o los hitos más relevantes de la investigación. Y todo lo que tiene que ver con la información documental es almacenada, no se borra, en las fiscalías regionales. Y afortunadamente hoy día, lo que es el costo de almacenamiento, es decir los discos, han ido bajando de precio, por lo tanto, hoy día no es un problema almacenar información histórica. Lo que sí, nosotros siempre hacemos, es que la información vigente, la información que se requiere más oportunamente, siempre está en los discos de más rápido acceso y la información que probablemente ya se transforma en histórica la vamos dejando en plataformas que tienen esa característica histórica, siempre almacenando toda la información. Ahora, nosotros sí hemos visto que con esta implementación de la carpeta digital, en donde no sólo hay documentos, si no también hay videos, audios y fotos, esto ha sido un crecimiento exponencial, lo cual exige, demanda, nos obliga, a tener otro pensamiento desde el punto de vista del almacenamiento. Porque una caída del sistema imagínense lo que significa, porque en este momento hay fiscales que están en audiencia, sólo con la carpeta digital. Porque si antes se les caía el sistema tenían un papel, ahora no hay. O sea, es así de crítico el tener almacenada la información histórica de años. Hasta ahora el Ministerio Público no ha borrado información.

-Pilar: La verdad es que me refiero más que al tema de almacenamiento, me refiero a las acciones de preservación que se puedan realizar sobre la documentación. Claro, conservar la documentación de 5 a 20 años no requiere de gran complejidad, pero estamos pensando a largo plazo, cuando los formatos se vuelvan obsoletos, los softwares, hardwares, todo lo que sabemos. Pregunto si tienen un plan de preservación. ¿lo han visualizado más allá que conservar un respaldo de la información en cinta o algún otro soporte? Sólo si es que lo han considerado, pensando que el tema de la preservación digital, igual es un poco más complejo que ir preservando las cosas en un archivo histórico electrónico.

-Marcelo: Hoy día tenemos protocolos de respaldo, eso ha sido siempre por lo crítico de la información. No sé si podría llamarlo un plan, pero tenemos los protocolos, los mecanismos de seguridad. Tenemos espejados los mecanismos de respaldo, almacenado en distintos lugares, todo lo que significa asegurar la conservación de la información.

- (01:26:41) Buen día, soy Gabriela Hernández, soy Administradora de la Fiscalía Local de Mejillones, y en la segunda región hay implementado un sistema de carpeta, en realidad es de digitalización de carpetas, que están en un sistema que se llama SIFE, en donde el papel se va digitalizando y se va subiendo a la carpeta. No es nada comparado con lo que ustedes están llevando a cabo. Me encanta el tema, me encantó la posibilidad de que

pudiésemos nosotros también acceder a este sistema, ¿podríamos hacerlo?, ¿qué podríamos hacer para seguir sus pasos?

- Evelyn: Como tú sabes todas las fiscalías regionales tenemos alguna autonomía en nuestros desarrollos. En nuestro caso yo te puedo decir cómo lo hicimos, cuales fueron nuestros pasos, que fue siempre hablar con el Fiscal Nacional, como estamos en una institución jerárquica y contarles los proyectos que teníamos. Y con su venia, nosotros lo implementábamos. De hecho yo entiendo que la II región incluso ha tenido conversaciones con la Subsecretaría para instalar los scanner también en Carabineros, para que pudieran hacer esto más fluido, pero todos necesitamos el apoyo de la Fiscalía Nacional, entonces, el proceso es eso. Ahora yo entiendo que la Fiscalía Nacional está abocada a que esté la Red de Gestión Penal, ojalá lo antes posible, disponible para todo el país.

Aprovecho la intervención de Roxana, sólo para aclarar algo, a propósito de lo que preguntó alguien, de que Carabineros y que la firma cuando tomaba declaraciones, etc. El Sistema Procesal Penal, es esencialmente oral, entonces para nosotros ni siquiera hoy día nuestro objetivo no es que nuestros usuarios o nuestras víctimas tengan firma digital. Porque hoy día lo que a nosotros nos gustaría es poder tomar todas las declaraciones por Zoom. Y tener un sistema que nos permitiera almacenar todas esas declaraciones que hoy día tenemos, porque el tema del espacio no es suficiente. Eso sería el ideal, porque realmente, si pudiéramos dar la declaración de la víctima y sumarla como sumamos los videos, como sumamos fotos, eso es mucho más potente que la declaración firmada bajo cualquier sistema de firma.

-Roxana: Nuestro amigo Patricio Cerda, de la Superintendencia de Casinos les envía sus felicitaciones e indica que sería interesante además conocer algo de la arquitectura de TI, estándares, herramientas de informática que utilizan. Dice que es un tremendo aporte al funcionamiento del Estado.

-Marcelo (01:31:13) Vamos a mostrar unas láminas que tienen que ver con lo más técnico, con la infraestructura de fierros, hardware y también de software. Respecto al desarrollo, ahí está lo que utilizamos, prácticamente todo es software liberado, no hay que pagar por esto. Como base de datos usamos PostgreSQL, lenguajes de programación PHP y .NET que tenemos en la licencia. Bueno y ahí todo el desarrollo que ustedes pueden ver a nivel técnico e informático. Y respecto al hardware, infraestructura, eso es lo que tenemos en la fiscalía. Ojo que esto es complementario a lo que tiene el Ministerio Público en su sistema principal, que es el SAF, que es la columna vertebral. Ahí es dónde están todos los datos y dónde en estricto rigor, está todo almacenado. Es una base de datos Oracle, bastante más potente de lo que tenemos nosotros.

- ❑ Bases de Datos :
 - PostgreSQL.
 - Triggers
 - DBLINK
 - Procedimientos Almacenados
 - Lenguaje de BD PL/PGSQL
- ❑ Servicios Web.
 - C# .NET.
 - PHP > 5.X.
- ❑ Consolas Procesos (Alertas , Reportes).
 - C# .NET.
- ❑ Interfaces Usuarios
 - JQuery UI
 - Bootstrap, Bootsnp
- ❑ Programacion Sistemas.
 - PHP > 5.x (SERVER)
 - AJAX , JQUERY ,JAVASCRIPT
- App BW Movil
 - Androi Studio
 - PHP

- ## Infraestructura...
- ❑ Servidores Fisicos (2):
 - Hp ProLiant ML350 Gen9
 - IBM Xseries 235
 - ❑ Servidores Virtuales (3):
 - Sistema operativo Windows > 2003 Server
 - Motor de Bases de Datos Postgres 8.3
 - Cliente Oracle 11g
 - IIS > 6.0
 - PHP > 5.x
 - ❑ Discos de red (2)
 - QNAP 5TB
 - DELL EMC Isilon 6TB

Seguridad de Aplicaciones y Datos

- ❑ Sitios WEB con certificados digitales de seguridad
- ❑ Utilizacion de puertos seguros (SSL)
- ❑ Storage con sistema de replicacion
- ❑ La informacion queda almacenada en un area segura en la Fiscalía
- ❑ Acceso al sistema con validacion previa del usuario conectado
- ❑ Logs de la trazabilidad sobre el uso del sistema

A nivel de seguridad, tenemos un sitio web con certificados digitales de seguridad, utilizamos puertos SSL, Storage con sistema de replicación, la información queda en un área segura de la Fiscalía. Eso es muy importante decirlo, esto no está quedando en la nube. Acceso al sistema con validación controlada, nadie puede entrar a un link común y corriente si no está previamente validado, igual que toda la información que viaja con todos los mecanismos de encriptación. Y una de las cosas fundamentales que hemos incorporado en todos los sistemas es la trazabilidad, aquí nada pasa sin que nosotros dejemos registro de quién, cómo, de dónde y a qué hora.

- Roxana: ¿Han medido el impacto en la ciudadanía más allá del nivel de causas que están teniendo? En términos de acceso a información, de poder realizar su carpeta digital, o sea, ¿cómo se traspasa todo esto a la ciudadanía?

- Evelyn: (01:35:35) Es bien difícil medir el impacto en la ciudadanía. Nosotros creemos que con mejores resultados debiéramos tener víctimas más satisfechas. En paralelo a esto, y no lo mostramos acá, también implementamos una página que es www.fiscaliacentronorte.cl dónde las víctimas pueden hacernos preguntas de manera directa. Tenemos muchos funcionarios en línea contestando a los usuarios, en especial

durante el tiempo de la pandemia hemos implementado distintos sistemas o canales de comunicación directos con las víctimas. De hecho, cada vez que en determinada fecha una víctima ingresa una denuncia, le llega al tiro un mensaje de texto que le dice: “ojo, mire en esta página, usted puede consultar en qué va su causa”. Ahora, en paralelo, la Fiscalía Nacional está implementando a nivel país una encuesta de satisfacción de usuarios por fiscalía. Yo no tengo los resultados, porque seguramente a final de año o de cada trimestre los darán y enviarán por correo electrónico, así que cuando los tenga los voy a compartir con ustedes. Hoy no lo tengo

-José Inostroza: (01:37:07) Muchas gracias por la excelente presentación, muy nutritiva, didáctica y documentada con números, hemos recibido muchos comentarios de agradecimiento. Sólo una reflexión muy breve, quiero decir que estamos logrando colocar la idea de que la tecnología de gestión documental electrónica no es una cuestión meramente técnica, porque a veces eso queda en la cabeza, sobre todo de las altas autoridades, como una cosa relegado a lo técnico y eso incluso podría ser poco atractivo. Yo creo que es súper importante que el caso haya demostrado que esto tiene mucho impacto, son números extraordinarios. Entiendo que su cobertura ciudadana es del orden de dos millones de personas, pero es muy triste ver la cantidad de procesos documentales en que están involucrados funcionarios públicos, Carabineros, que aportan poco valor, o que técnicamente son de costo agregado. Hay un estudio que hizo el Ministerio de Hacienda que habla que el 30% del tiempo de los funcionarios públicos del Estado chileno, es tiempo perdido en gestión documental sin valor agregado. El impacto es gigantesco. Son miles de personas trabajando sin valor agregado, millones de dólares. Son oportunidades que perdemos en términos de valor público, de impacto real, yo creo que este caso es maravilloso en términos de mostrar ese impacto. Nuevamente muchas gracias Evelyn y Marcelo, tuvimos alrededor de 100 personas en un momento escuchándoles. Quedan todos cordialmente invitados para escuchar el caso de Gobierno Digital del Perú el 7 de mayo. Muchísimas gracias a todos.