

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE HACIENDA  
CONSEJO DE DEFENSA DEL  
ESTADO

09/03/2018

Agustinas N° 1687 - Santiago, Teléfono 2 675 1800 – Fax 2 675 1957  
[www.cde.cl](http://www.cde.cl)

# Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	3
Ministerio de Hacienda .....	3
Consejo de Defensa del Estado. Avances de la Gestión 2014-2018 .....	4
2. Resumen Ejecutivo Servicio .....	5
3. Resultados de la Gestión año 2017 .....	7
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022 .....	18
5. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	23
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	23
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	26
c) Principales Autoridades.....	27
Anexo 2: Recursos Humanos.....	29
Dotación de Personal .....	29
Anexo 3: Recursos Financieros.....	38
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017 .....	44
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017 .....	45
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017 .....	46
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017 .....	49
Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017. ....	49
Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	51
Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018 .....	51
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017 .....	51

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

## *Ministerio de Hacienda*

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos, contribuir al desarrollo de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía y generar las condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sostenible e inclusivo del país.

Entre el período 2014-2018, el Ministerio llevó adelante una serie de acciones para dar cumplimiento al programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, avanzando prioritariamente en iniciativas que apuntan a: i) potenciar la productividad y elevar nuestro crecimiento a largo plazo, con un especial foco en el impulso a las exportaciones de servicios; ii) generar financiamiento sustentable para el fomento de la calidad y la equidad de la educación en todos sus niveles, a través de una reforma tributaria; y iii) modernizar y mejorar el funcionamiento de los mercados financieros, siendo dos hitos muy relevantes en este sentido la puesta marcha de la Comisión para el mercado Financiero (CMF), que reemplaza a la Superintendencia de Valores y Seguros, y el avance legislativo del proyecto de ley que moderniza la regulación bancaria y que se encuentra en sus últimos trámites en el Congreso Nacional.

Además, realizamos avances importantes en temas de probidad y transparencia, implementando una agenda que incluyó la promulgación e implementación de la Ley N° 20.818, que perfecciona los mecanismos de prevención, detección, control, investigación y juzgamiento del delito de lavado de activos, fortaleciendo el “Sistema Preventivo contra Delitos Funcionarios, el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo”.

En la misma línea, el año 2015 el Servicio Civil lideró y coordinó el proceso de elaboración de Códigos de Ética en todos los Servicios Públicos.

Respecto a la Modernización del Estado, mediante el liderazgo del Ministerio de Hacienda, se publicó e implementó la Ley 20.955 que perfecciona al Sistema de Alta Dirección Pública y fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil, lo que marca un nuevo paso adelante en materia de modernización del Estado. En materia de compras públicas, durante el 2014 se actualizó el reglamento de Compras Públicas y en 2017 se incorporó el MOP al sistema de Compras Públicas.

Hacia el término del periodo, continuamos con la implementación de dos leyes promovidas y aprobadas durante esta administración, la Reforma Tributaria – Ley N° 20.780 - y su simplificación- Ley N° 20.899 -, que a partir de la Operación Renta 2018 hará efectiva la declaración y el pago de impuestos de conformidad a los nuevos regímenes vigentes, con un sistema basado en la equidad tributaria y que ha permitido financiar las mejoras implementadas en el ámbito de la educación, salud y protección social.

No puedo cerrar esta presentación sin reconocer, con especial satisfacción y agradecimiento, a todos y cada uno de los casi 11 mil funcionarios y funcionarias del Ministerio y sus servicios dependientes y relacionados por la labor cumplida durante estos años, la que ha contribuido significativamente al

cumplimiento de los proyectos impulsados por el gobierno de la Presidenta Bachelet y estoy seguro seguirá aportando el desarrollo del país en los años que vienen.

### ***Consejo de Defensa del Estado. Avances de la Gestión 2014-2018***

Durante el período, el CDE ha mantenido elevados grados de eficacia en la defensa judicial, representados en una alta tasa de resultados favorables al Fisco. En concreto, se logró evitar, en materia de indemnización de perjuicios, reclamos de monto de indemnización y otras, en promedio por año el 95% de pagos al Fisco demandado. En cuanto al “Servicio de mediación por daños ocurridos en establecimientos públicos de salud”, durante dicho período, el CDE experimento un alza mantenida en la tasa de acuerdos logrados, alcanzado un promedio por año del 23% de acuerdos en mediaciones terminadas por decisión de ambas partes.

En el marco del fortalecimiento institucional y en la relación con clientes, se cumplió plenamente con el compromiso de integración de los sistemas informáticos del Poder Judicial y del CDE; se continuó trabajando en la coordinación judicial con otras instituciones, con énfasis en la prevención de conflictos jurídicos y mejoramiento de los canales de comunicación a nivel central y regional. Por su parte, la Unidad de Mediación en Salud implementó un programa permanente de evaluación, supervisión y capacitación de dicha unidad, además de sostener diversas reuniones de trabajo con diferentes Servicios de Salud Pública a lo largo del país, con el objetivo de obtener un mejor servicio sanitario, prevenir riesgos clínicos y mejorar los procedimientos de mediación.

Además, durante el período se dieron grandes pasos en desarrollar nuevas prácticas y formas de proceder en materia de estrategias jurídicas; se fortalecieron las relaciones institucionales con clientes y usuarios y se impulsaron mejoras sustantivas en la gestión de personas.

Los principales desafíos del Servicio para el siguiente período serán mantener una gestión de excelencia, en la defensa y representación de los intereses del Estado y Fisco de Chile y sus organismos; finalizar íntegramente con el proceso de fortalecimiento institucional; y focalizar el desarrollo de políticas y buenas prácticas en materia de gestión de personas e infraestructura institucional.

  
Ministro de Hacienda

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

El Consejo de Defensa del Estado es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica, sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República e independiente de los diversos Ministerios. Su ley orgánica se encuentra establecida por el D.F.L. N° 1, de 28 de julio de 1993, del Ministerio de Hacienda.

Tiene la misión de asesorar, defender y representar los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado de Chile y sus organismos, tanto a través del ejercicio de acciones y defensas judiciales como extrajudiciales.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el Servicio cuenta con un cuerpo colegiado de doce Abogados Consejeros que integran el Consejo, encabezado por su Presidente, quien es el Jefe de Servicio. Internamente, el Consejo se divide, por especialidades, en cuatro comités: Penal, Civil, Contencioso Administrativo y Tributario Medio Ambiental Laboral. Éstos analizan los casos de atención selectiva, según su cuantía, trascendencia jurisprudencial, novedad e impacto público y debaten las estrategias de defensa de fondo y procesales para la mejor defensa de los intereses del Estado en juicio.

La principal unidad del área de negocio está constituida por la División de Defensa Estatal, del nivel central, que supervisa las diecisiete procuradurías fiscales existentes en todo el territorio nacional. Se agregan a esta estructura las unidades de Mediación en Salud y de Medio Ambiente, más otros departamentos y subdepartamentos que colaboran con la función principal del Servicio, tales como: Departamento de Estudios, Departamento de Administración General, Subdepartamento de Planificación, Subdepartamento de Recursos Humanos, entre otros.

En total, la institución cuenta con una dotación efectiva de 571 funcionarios: 57 directivos, 260 profesionales, 113 técnicos, 106 administrativos y 35 auxiliares. Dada su naturaleza, el Servicio se conforma principalmente por abogados litigantes y asesores especializados en la defensa judicial de los intereses del Estado. Asimismo, como complemento a la función judicial, cuenta con procuradores que apoyan en las tareas judiciales y otros estamentos destinados a tareas de gestión.

Durante el año 2017, se mantuvo los elevados grados de eficacia en la defensa judicial alcanzados en años anteriores, lo que se traduce en excelentes resultados, por ejemplo, en materia de indemnización de perjuicios, reclamos de monto de indemnización y otros, llegando a un 94% de pagos evitados al Fisco demandado, lo que equivale a US\$ 653 millones. En cuanto a juicios no patrimoniales, por ejemplo en el ejercicio de la acción penal, tratándose de delitos cometidos por empleados públicos en el desempeño de sus cargos o por funcionarios públicos o empleados de organismos del Estado, de la Administración del Estado, de los gobiernos regionales, de las municipalidades, o de las instituciones o servicios descentralizados funcional o territorialmente, defensa de los recursos de protección, amparo económico, rechazo o sostenimiento de nulidades de derecho público, se obtuvo un 90% de sentencias favorables al Fisco.

En materia de Mediación en Salud, durante el año 2017 terminaron 1.155 procedimientos de mediación. El 91% de estos terminaron por decisión de las partes; el 2% de las mediaciones terminaron por incomparecencia de una o ambas partes; y el 7% terminó porque el plazo de 60 o 120

días, según corresponda, asignado por ley fue insuficiente para trabajar el conflicto. Se alcanzaron 249 acuerdos (24%) y 800 mediaciones terminaron sin acuerdo (76%). En el 50% de los acuerdos no se incluyeron indemnizaciones, lo que representa seis puntos porcentuales más que el año anterior.

A lo largo del año, el Servicio pudo exhibir positivos resultados respecto de los desafíos institucionales comprometidos. En lo que respecta a mantener una gestión de excelencia, en la defensa y representación de los intereses del estado, con foco en clientes y usuarios, destaca la participación del CDE en la Primera Mesa Jurídica convocada por el Ministerio de Hacienda, a la que asistieron tanto los organismos dependientes como los relacionados de dicha cartera ministerial, ocasión en la que abogados del Consejo expusieron sobre materias laborales y los importantes cambios jurisprudenciales sobre esta materia. Por otro lado, se realizaron importantes encuentros con distintos Servicios, oportunidad en la que un equipo del CDE expuso sobre juicios laborales por despidos injustificados y el procedimiento de Tutela Laboral, orientando a los servicios en efectuar mejoras en las contestaciones de las demandas y en la preparación de la prueba en los juicios laborales.

En cuanto a nuestro Servicio de Mediación en Salud, en el marco de un programa permanente de evaluación, supervisión y capacitación, la Unidad de Mediación por Daños en Salud Pública del CDE sostuvo diversas reuniones de trabajo con diferentes Servicios de Salud Pública a lo largo del país con el objetivo de contribuir a obtener un mejor servicio sanitario, prevenir riesgos clínicos y mejorar los procedimientos de mediación.

En materia de justicia laboral, cabe señalar que se trabajó fuertemente en el fortalecimiento de las competencias de abogados y mediadores, implementando proyectos de especialización para abogados litigantes a cargo de causas laborales con el objetivo principal de acompañar a los clientes en todo el proceso de defensa.

Finalmente, los principales desafíos para el 2018, serán continuar fortaleciendo los procesos de negocio y de apoyo para una defensa y representación de excelencia de los intereses del estado; y disponer de soluciones tecnológicas y de infraestructura institucional acordes a las necesidades del Servicio que nos permitan enfrentar los nuevos desafíos en materia de litigio contra los intereses fiscales.



### **3. Resultados de la Gestión año 2017**

#### **3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.**

El Consejo puede exhibir positivos resultados respecto de los desafíos institucionales comprometidos para el 2017. Respecto del compromiso de mantener una gestión de excelencia, en la defensa y representación de los intereses del estado, con foco en clientes y usuarios, destaca la participación del CDE en la Primera Mesa Jurídica convocada por el Ministerio de Hacienda, a la que asistieron tanto los organismos dependientes como los relacionados de dicha cartera ministerial, ocasión en la que abogados del Consejo expusieron sobre materias laborales y los importantes cambios jurisprudenciales sobre esta materia.

Además, se llevaron a cabo importantes encuentros con el SII, el Servicio de Salud Metropolitano Central, la Fuerza Aérea de Chile y el Fondo de Solidaridad e Inversión Social, entre otros servicios. Oportunidades en que la exposición del equipo del CDE, estuvo centrada en juicios laborales por despidos injustificados y el procedimiento de Tutela Laboral, orientando a los servicios en efectuar mejoras en las contestaciones de las demandas y en la preparación de la prueba en los juicios laborales. Por otro lado, el CDE fue invitado a participar en el Programa de Capacitación a Funcionarios del MOP. La exposición se centró en aspectos prácticos y jurisprudenciales del régimen de Subcontratación y el contrato de Obra Pública.

En cuanto a nuestro Servicio de Mediación en Salud, en el marco de un programa permanente de evaluación, supervisión y capacitación, la Unidad de Mediación por Daños en Salud Pública del CDE sostuvo diversas reuniones de trabajo con diferentes Servicios de Salud Pública a lo largo del país con el objetivo de contribuir a obtener un mejor servicio sanitario, prevenir riesgos clínicos y mejorar los procedimientos de mediación. Destacan el encuentro con directivos y profesionales del Servicio de Salud del Ñuble, Hospital Herminda Martín y Hospital de San Carlos; Hospital Clínico Metropolitano La Florida, Dra. Eloísa Díaz Insunza; Servicio de Salud Metropolitano Norte; Hospital San José de Independencia; y Hospital de Quilpué. Además, se incorporó dentro de sus objetivos de la unidad el fenómeno migratorio, debido al aumento progresivo de reclamantes de otras nacionalidades, siendo el registro más alto desde el 2012. Por lo que se decidió realizar un registro nuevo que permitiera cuantificar este fenómeno, además se realizaron gestiones para una mayor colaboración de los extranjeros en las mediaciones, por ejemplo con el Consulado de Haití, con el fin de que traductores pudieran concurrir a las audiencias y facilitar el diálogo entre las partes. En cuanto a los resultados de satisfacción usuaria, arrojaron que los índices de calidad de atención fueron calificados con un alto nivel de satisfacción, con nota promedio 6.8. Si comparamos los resultados del 2017 respecto de los

años anteriores, se observa un aumento sostenido en la satisfacción por el trato del servicio de mediación. Esto nos indica que las personas, que han experimentado algún tipo de problemas en un establecimiento asistencias y que consideran que la atención que se les brindó no fue adecuada, valoran el espacio de diálogo otorgado por el CDE.

Otro compromiso asumido, fue el consolidar el proceso de fortalecimiento institucional, implementando acciones que permitan asegurar la calidad de los procesos de negocio. Al respecto, durante el año 2017, el Consejo de Defensa del Estado recibió un financiamiento adicional para continuar con la implementación de procesos y estructuras en las Procuradurías Fiscales. Si bien aún es necesario el financiamiento para finalizar este gran proyecto, ha sido posible abordar más procuradurías quedando pendientes a la fecha, implementar sólo 7 procuradurías. Dentro de los logros alcanzados en el año producto de la ejecución de este proyecto, cabe señalar que actualmente se puede tener acceso al estado diario de las causas del Consejo asociando las resoluciones y actuaciones a nuestro Sistema de Gestión de Causas. Esta integración permite la obtención de información de todos los sistemas de tramitación del Poder Judicial, abordando todas las competencias: Civil, Penal, Laboral, Cobranza, Familia, Corte de Apelaciones y Corte Suprema. Además, durante el año 2017 comenzaron las mesas de revisión del diseño de un nuevo Sistema Integrado de Gestión de Causas, que incluye la integración con el Poder Judicial, con la meta de licitar y comenzar a construir el nuevo sistema durante el año 2018.

Respecto del trabajo en los comités internos del CDE, se articularon distintas iniciativas que apuntan a establecer procesos de mejora continua en los comités, tendientes a generar una mayor calidad en el trabajo de estas unidades.

En cuanto al compromiso asumido para el área de justicia laboral, cabe señalar que se trabajó fuertemente en el fortalecimiento de las competencias de abogados y mediadores, implementando proyectos de especialización para abogados litigantes a cargo de causas laborales; capacitando a los abogados litigantes de la Procuraduría Fiscal de Santiago en la adquisición de habilidades y herramientas en comunicación y negociación con el objetivo principal de acompañar a los clientes en todo el proceso de defensa; capacitación para mediadores con el propósito que los profesionales profundizarán sus conocimientos y habilidades para enfrentar la complejidad propia de las mediaciones; diseño y desarrollo de un programa de relatorías internas que validan el conocimiento interno y transferencia.

Otro compromiso asumido fue focalizar el desarrollo de políticas y buenas prácticas en materia de gestión de personas e infraestructura institucional, al respecto se puede señalar que durante el 2017, el Servicio continuó con el trabajo de diseño del nuevo Reglamento Especial de Calificaciones y el Procedimiento de Gestión del Desempeño, incorporando nuevas formas de organización y trabajo, producto del programa de modernización, alineando la metodología y herramientas a las necesidades institucionales. Respecto de otros procesos relevantes del área de personas, el Servicio a partir de los resultados obtenidos en la Encuesta sobre Clima Organizacional y Factores Psicosociales aplicada en

el 2016, con especial foco en el trabajo en equipo y la colaboración, continuó con el apoyo a aquellas unidades de trabajo afectadas por alguna problemática al interior de los equipos de trabajo, a través de intervenciones directas con especialistas. Por otra parte, en el marco del protocolo de prevención de riesgos psicosociales se diseñó un plan de vigilancia de los riesgos psicosociales con ocasión del trabajo. Este plan contó con la activa participación del Comité de Buenas Prácticas laborales como también de aquellas unidades evaluadas en un nivel de riesgo alto, las que en un trabajo participativo lograron consensuar un diagnóstico común y definir medidas destinadas a mitigar situaciones potenciales de daño futuro para sus funcionarios/as.

Asimismo, en materias de movilidad interna, durante el 2017, el 8,7% del total de funcionarios fue beneficiado con procesos de movilidad interna. La gestión desarrollada permitió un ascenso equilibrado entre hombres y mujeres del estamento directivo, promoviéndose la trayectoria y el reconocimiento de las personas que integran el Servicio. Del mismo modo, se generaron ascensos para el 10,4% de los funcionarios en calidad de contrata, producto de procesos de selección por cargos vacantes, recontrataciones en grados superiores y reconversiones de cargos. Es así como del total de ascensos en los profesionales a contratas el 58% fue con personas del estamento técnico y el 38% con funcionarios/as del propio estamento profesional, generando mayor desplazamiento y oportunidades de desarrollo a jóvenes recién titulados formados en el Servicio como procuradores y a profesionales con trayectoria y experiencia, según las necesidades y perfiles de los cargos que se proveyeron.

Con el objetivo de construir buenas prácticas de desarrollo equitativo, durante el 2017, el Servicio generó ascensos a 11% de la dotación perteneciente al estamento administrativo y auxiliar. Para ello, se emplearon criterios de recontratación en grado superior para el personal de dichos estamentos, formalizados por resolución y ampliamente difundidos, logrando establecer de manera transparente una metodología de selección que priorizó ámbitos relacionados con la trayectoria y desempeño.

En relación al Programa de Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal, el Servicio de Bienestar desarrolló una nueva versión del Programa de Calidad de Vida incluyendo a todo el personal del CDE, ejecutándose un 85% de las actividades planificadas, con la participación del 79% de los funcionarios del CDE, de los cuales un 42% pertenece a las procuradurías fiscales regionales, incorporando a la familia a través de actividades educativas, de integración y esparcimiento. Estas actividades, como otras del programa, se han monitoreado, información que ha permitido mejorar y evaluar los resultados de los distintos componentes de conciliación.

Igualmente, el Servicio continuó con el programa de reconocimiento a los buenos desempeño; el fortalecimiento de las competencias de liderazgo y formación de nuevo líderes; el desarrollo de un programa preventivo de acoso laboral y sexual y; la modernización y mejoramiento de procesos tecnológicos y plataformas informáticas de autoconsulta y gestión como “feriados y permisos”.

Se formalizó el Protocolo de Movilidad Interna para contrata y se actualizaron los procedimientos de Actuación frente a Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; Inducción; y Reclutamiento y Selección.

Finalmente, en materia de infraestructura institucional, el 11 de octubre se realizó la ceremonia de reinauguración del edificio de la Procuraduría Fiscal de San Miguel, remodelación iniciada en 2016. Este proyecto contempló la construcción de un tercer piso del inmueble, y el mejoramiento y remodelación de 354 m<sup>2</sup>, brindando una adecuada infraestructura que permite entregar un mejor servicio.

## 3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

El Consejo de Defensa del Estado logró durante el año 2017 un alto grado de eficacia en la defensa judicial de los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado, a través de sus Procuradurías Fiscales y Unidades de trabajo en todo el país. Estos resultados se miden y distribuyen en los siguientes productos estratégicos.

### Producto No. 1.- Defensa del patrimonio del Estado.

La defensa del patrimonio público constituye el principal producto institucional y su resultado da cuenta de los logros alcanzados en acciones de indemnización de perjuicios, recuperaciones de bienes nacionales de uso público y bienes estatales, reclamación por juicios de expropiación y juicios laborales, entre otros.

#### **Indicador N°1: Porcentaje de pagos evitados al Fisco demandado en juicios civiles en el año t, respecto de los montos demandados en el año t.**



En este indicador se mide la diferencia entre la suma total del monto demandado y el monto ejecutoriado para todas las causas terminadas durante el año. Se consideran aquellas causas en que el Fisco es demandado civilmente terminando por abandono, sentencia o por transacción. Se excluyen expresamente en esta medición, los cobros de honorarios y las causas de policía local en consideración a su baja cuantía.

Además, se excluyen las servidumbres mineras, reclamaciones tributarias y toda acción civil en un juicio penal del antiguo sistema en atención a lo específico de dichas materias.

Para el 2017, se comprometió una meta del 93%, lográndose como resultado anual el 101,8% de cumplimiento de dicho compromiso. Si bien los montos demandados experimentan una leve disminución en comparación al año anterior, los montos fijados en sentencia ejecutoriada se mantienen bajos, obteniéndose un alto porcentaje de pago evitado. Se informaron 929 causas terminadas con sentencia ejecutoriada o transacción (número levemente inferior a las 997 causas terminadas el año anterior).

Este logro del Servicio resulta del todo relevante, por cuanto se pudo revertir algunos resultados desfavorables que incidían negativamente producto de fallos adversos obtenidos en materia de Derechos Humanos, reclamos por monto de expropiación (Art.12 DL 2186) e indemnizaciones de perjuicios derivadas de los daños post terremoto y tsunami ocurridos el 27 de febrero de 2010. De esta forma, y sin perjuicio de la jurisprudencia desfavorable que se venía presentando, se obtuvieron importantes resultados en juicios indemnizatorios con montos condenados a \$ 0 a pesar de lo elevadas de las sumas involucradas, tales como: Concepción rol interno 437-2009 demanda Indemnización de perjuicios por \$ 33.751.490.114; Santiago rol interno 8-2013 demanda cumplimiento de contrato por \$ 5.904.401.729; y Santiago rol interno 282-2015 demanda indemnización de perjuicios por \$ 4.506.817.573.

Además, la Procuraduría Fiscal de Concepción obtuvo un importante resultado en dos de sus causas terminadas en el año (rol interno 192-2008 y rol interno 557-2008), éstas fueron presentadas por un numeroso grupo de personas (3.329 actores) que demandaron el Fisco de Chile solicitando el pago de una indemnización de perjuicios como consecuencia de las inundaciones que afectaron al sector Collao de Concepción el día 11 de julio de 2006. El monto total demandado en estas dos causas asciende a \$239.855.000.000 y finalmente el monto condenado a pagar por el Fisco asciende a \$ 6.672.000.000 (evitándose el 97% del monto demandado).

**Indicador N°2: Porcentaje de pagos obtenidos por el Fisco demandante, respecto del total de los montos demandados por el Fisco en el año t.**



En este indicador se mide el porcentaje del monto demandado por el Fisco que se obtiene cuando se dicta una sentencia (monto ejecutoriado), para todas las causas terminadas durante el año. Se consideran todo tipo de causas civiles (incluye reclamos art. 12 DL 2186 sobre expropiación, donde el CDE sea el reclamante) y penales (nuevo procedimiento penal) en que el Fisco de Chile sea demandante civil.

No se incluyen exhortos o aquellas causas terminadas en que se ha perseguido la obligación en un juicio posterior. Para el cálculo, se consideran todas las formas de término de un juicio, incluidas las causas que terminan por transacción.

Para el 2017, se comprometió una meta del 83%, lográndose como resultado anual el 102,4% de cumplimiento de dicho compromiso. Dentro de los resultados más significativos que explican este

resultado, cabe destacar la causa rol interno 2530-2015 de la Procuraduría Fiscal de Santiago, en la cual el Servicio de Salud de Aconcagua (representado por el CDE) demanda por indemnización de perjuicio a la empresa Mantenimiento de Infraestructura Pixels SpA por un monto de \$ 4.077.520.350 y como resultado se acogió el 100% de lo demandado.

Complementariamente, las causas terminadas durante el año 2017, en comparación con el 2016, presentan un leve aumento de un 6,25% (160 a 170 causas ejecutoriadas).

En relación al número de causas ejecutoriadas en el año 2017, cabe precisar que corresponde a una variable muy difícil de estimar, la cual depende de muchos factores externos como la agilidad de las contrapartes, dificultad de los procesos judiciales, estado procesal de los mismos, entre otros, los que se caracterizan por ser muy relativos.

**Indicador N°3.- Indicador: Porcentaje de pagos recuperados por el Fisco demandante en Transacciones Judiciales en el año t.**



En este indicador se mide el porcentaje del monto que efectivamente ingresa a las arcas fiscales respecto de aquel monto propuesto por la contraparte y aprobado en sesión de Consejo producto de una demanda del Estado en que se llega a una Transacción (independientemente de la cuantía inicial del juicio).

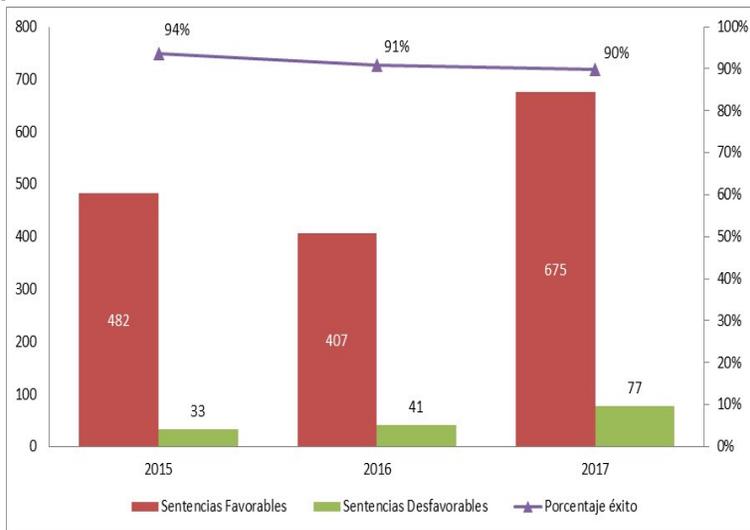
Para el 2017, se comprometió una meta del 95%, lográndose como resultado anual el 103,1% de dicho compromiso. Para estos efectos conforme con la meta del indicador, se entenderá como montos recuperados aquellos que efectivamente ingresen a las arcas fiscales y por monto transigido, aquel aprobado en sesión de Consejo, independientemente de la cuantía inicial del juicio. Por otra parte, el número de causas terminadas durante el año 2017 consideradas para este indicador, en comparación con el 2016, presentó un aumento de un 81,25% (pasando de 16 a 29 causas ejecutoriadas en el año).

Cabe mencionar como uno de los buenos resultados alcanzados en esta materia, la causa rol interno 349-2011 de la Procuraduría Fiscal de Valparaíso - carátula FISCO CON VIÑA BUS S.A., en donde el Fisco demandó a la sociedad Viña BUS por el no pago de rentas de arrendamiento de un inmueble fiscal por un determinado periodo de tiempo. El monto demandado ascendió a \$27.491.592, sin embargo el CDE llegó a una transacción por \$102.359.400. Monto que fue recuperado en su totalidad.

## Producto No. 2.- Defensa en asuntos no patrimoniales del Estado.

Este producto corresponde a la representación del Estado y supervigilancia de asuntos, que no tengan carácter patrimonial, sean estos de carácter civil, penal, contencioso administrativo y constitucionales, nulidades de derecho público, litigios seguidos ante el Tribunal Constitucional, Tribunal de Libre Competencia, Tribunal de Contratación Pública y otros tribunales especiales.

### **Indicador N°4.- Indicador: Porcentaje de sentencias favorables al Fisco en juicios no patrimoniales en el año t.**



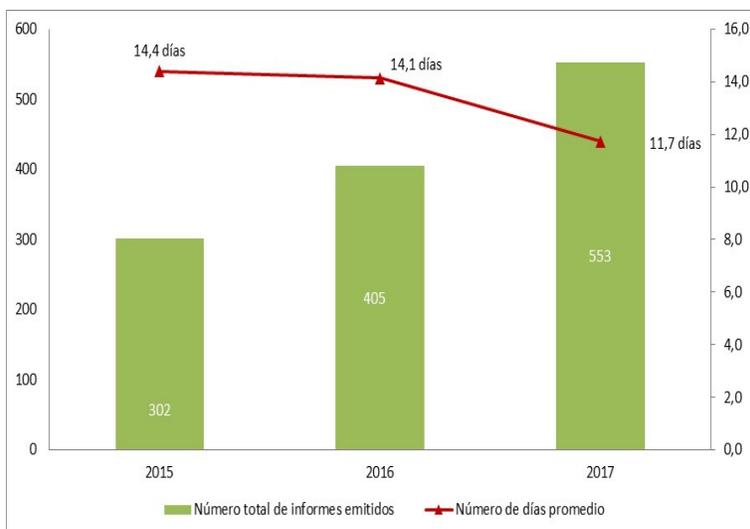
En este indicador, se incluyen todas las causas no patrimoniales civiles o contencioso administrativas, tales como: recursos de protección contra el Estado, amparos económicos, demandas de nulidad de derecho público, otros juicios contenciosos especiales contra el poder administrador del Estado, recursos de inaplicabilidad, recursos por error judicial, acciones impetradas ante el Tribunal de Contratación

Pública y ante el Tribunal de la Libre Competencia. Para el año 2017, se comprometió una meta del 92%, lográndose como resultado anual sólo el 97,8% de dicho compromiso. Durante el año, se presentó la particularidad de un incremento importante de recursos de protección dirigidos en contra Gendarmería de Chile y el Servicio Electoral, y que este Consejo representó judicialmente, todos ellos referidos a la eventual omisión en que habrían incurrido al no adoptar las medidas necesarias para que los presos privados de libertad que cumplan los requisitos, no pudieran ejercer su derecho a votar, obteniéndose mayoritariamente sentencias desfavorables al acogerse los señalados recursos. Pese a los distintos fallos adversos, este Consejo pudo cumplir con la meta comprometida gracias a la experiencia profesional y especialización de los abogados Consejeros, que permitieron obtener una consistente y sólida defensa en el resguardo al interés fiscal.

### Producto No. 3.- Emisión de informes Jurídicos, difusión de estudios y doctrinas.

Corresponde a diversos informes tales como, informes en derecho, dictámenes, informes de cumplimiento de sentencias y la visación, en lo jurídico, de actos administrativos emanados de autoridad competente. Además, la elaboración, distribución y disposición de documentos, bases de datos e información relevante en apoyo a la defensa fiscal.

#### **Indicador N°5.- Indicador: Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de sentencia en el año t.**



De conformidad a lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley Orgánica del CDE, en concordancia con el artículo 752 del Código de Procedimiento Civil, corresponde al CDE informar el nombre de la persona o personas a cuyo favor deba hacerse un pago en dinero ordenado por sentencia ejecutoriada en contra del Fisco. La ley establece un

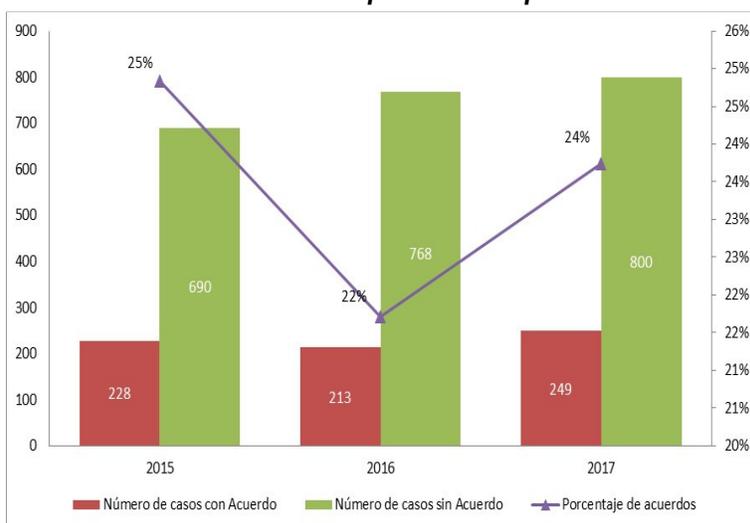
plazo de 30 días para evacuar dicho informe mediante oficio al Ministerio requirente. En la contabilización del plazo, se considerarán los días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso en la Oficina de Partes del CDE de los antecedentes remitidos desde el ministerio respectivo para elaborar el informe (fecha de inicio) y la fecha despacho que asigna la Oficina de Partes del CDE al informe de cumplimiento de sentencia emitido por la División de Defensa Estatal (fecha de término).

Para el 2017, se comprometió una meta de 12 días hábiles para la emisión de los informes, lográndose como resultado anual el 109,1% de cumplimiento de dicho compromiso. Este resultado se explica principalmente en atención a los buenos resultados obtenidos en virtud de la redistribución interna de funciones en la unidad encargada de la elaboración de los informes de cumplimiento, dispuesta por la nueva jefatura de esa Unidad durante el año 2017. De esta forma, y teniendo presente la meta institucional comprometida para el año (12 días), se mejoraron los procesos internos destinándose funcionarios con un alto porcentaje de su jornada a esta tarea. Ahora bien, los datos efectivos del año, dan cuenta del aumento significativo de informes evacuados, con un total de 553 informes, lo que se explica principalmente por el aumento de informes provenientes del Ministerio de Justicia que inciden en causas laborales. En efecto, este tipo de informes de cumplimiento sentencia equivale al 74% de sentencias que se informaron durante el año, lo que es coincidente con el mayor número de demandas laborales interpuestas por ex funcionarios públicos y personal a honorarios, respecto de las cuales este Consejo asumió ante los tribunales de justicia.

#### Producto No. 4.- Mediación en materia de salud, por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud.

De acuerdo a la Ley 19.966, la mediación es un procedimiento no confrontacional entre usuarios y establecimientos públicos de salud para buscar acuerdos, mutuamente convenientes, que permitan reparar el daño ocasionado con motivo de una atención en salud. No se puede recurrir a tribunales de justicia sin antes haber pasado por mediación ante el Consejo de Defensa del Estado o ante mediadores registrados en la Superintendencia de Salud, en caso de que el daño haya ocurrido en prestadores privados.

#### Indicador N°6.- Indicador: Porcentaje de casos admisibles con acuerdo de reparación en mediaciones asociadas a los prestadores públicos de salud en el año t.

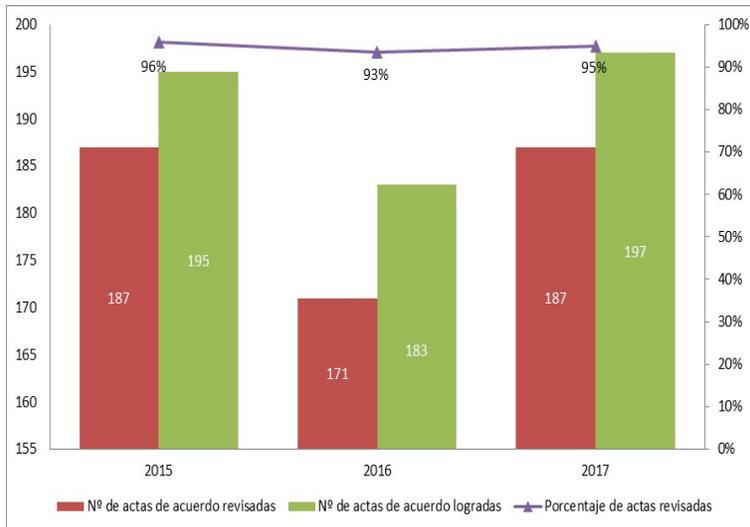


En este indicador, se consideran los acuerdos alcanzados en las mediaciones por decisión de las partes, contemplados en las letras a) y d) del artículo 33 del reglamento de Mediación del Ministerio de Salud, publicado el 23 de junio de 2005 en el D.O. Estos acuerdos pueden implicar disculpas y/o explicaciones, prestaciones asistenciales o indemnizaciones económicas.

Para el año 2017, se comprometió una meta del 22% de acuerdos, alcanzándose un sobre cumplimiento del 109,9% de dicha meta. En el año se informaron un total de 1.049 mediaciones en salud terminadas, lográndose un total de 249 acuerdos, equivalente al 24%. Para justificar el cumplimiento, se debe tener en consideración que el CDE cumple el rol de mediar en un conflicto, en consecuencia, son las partes (agentes externos) quienes deciden si llegan o no acuerdo y el tipo de reparación que convienen (reclamantes y establecimientos de salud). No se trata solo de mayor disposición de los establecimientos de salud a acordar, sino también, mayor disposición de los reclamantes a llegar a acuerdos. En este contexto, un factor que pudiera explicar el sobrecumplimiento del indicador Porcentaje de casos admisibles con acuerdo de reparación en mediaciones asociadas a los prestadores públicos de salud en el año t., podría corresponder a sentencias judiciales desfavorables para los servicios de salud el año 2016-2017 (falta de servicio y falta de oportunidad) que tuvieron algunos pacientes en las prestaciones asistenciales. Los fallos, en algunos casos implicaron el pago de indemnizaciones elevadas, lo que estimularía a que los establecimientos de salud lleguen a acuerdo en mediación, donde existen topes indemnizatorios, no mayor a 3.500 UF.

Desde hace 3 años, el porcentaje de acuerdos que implican el pago de una indemnización monetaria, se ubica por sobre el 50% (53% el 2015, 55,5% el 2016 y 51% el 2017). Esto podría estar indicando que los hospitales habrían decidido intentar evitar juicios, mediante pagos indemnizatorios en mediación, que siempre son de un monto muy inferior a los que fijan los tribunales en juicios.

**Indicador N°7.- Indicador: Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t.**



Para el año 2017, se comprometió una meta del 90% de revisión de actas de acuerdos previa a su firma, alcanzándose un sobre cumplimiento del 105,5% de dicha meta. Esta revisión persigue verificar la coherencia, alcance de las cláusulas que se incorporan y la personería de quienes participan del proceso, la viabilidad de las obligaciones contraídas por las partes, para

disminuir el riesgo que se susciten diferencias de interpretación acerca del alcance de ellas, finalmente vela porque el acuerdo sea jurídicamente sustentable. Los datos efectivos alcanzaron un total de 197 actas de mediaciones terminadas con acuerdo por prestaciones o indemnización, y que en 187 de ellas se realizó efectivamente una revisión de los acuerdos previa a la firma de los mismos.

El sobrecumplimiento del indicador Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t., se explica porque a partir de su instauración el año 2015, el equipo de coordinación nacional implementó un mecanismo de alertas y alarmas para aquellos mediadores que no enviaran los acuerdos a revisión previa. Al respecto, se debe considerar que en el proceso de formulación del año 2017, advirtiendo dicha situación, el Servicio incrementó la meta asociada a este indicador de proceso. El positivo resultado obtenido en la meta propuesta, se explica por la intención y necesidad de asegurar la mejor calidad del servicio de mediación, a través de la firma de actas previamente revisadas jurídicamente para asegurar la sustentabilidad de un contrato de transacción. El control de gestión establecido mes a mes, ha contribuido a aumentar el porcentaje de revisión de actas de acuerdo, donde se enfatiza recordarles a los mediadores la importancia de cumplir con lo establecido en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Mediación sobre la oportunidad de revisión de actas de acuerdo previo a la firma.

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Como se ha planteado en años anteriores, el desafío permanente del Consejo de Defensa del Estado es mantener los más altos estándares en la defensa y representación de los intereses del estado.

En este contexto, los objetivos estratégicos que nos hemos propuesto se orientan en lograr este desafío y una gestión de excelencia:

- Defender y proteger los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado en juicio, a través de las acciones y defensas judiciales que correspondan, fortaleciendo la relación y estándar de servicio con usuarios, con el propósito de evitar o mitigar perjuicios para el Fisco u otros organismos del Estado.
- Continuar asesorando legalmente al Estado y sus organismos, a través de la preparación de informes en derecho y dictámenes; difusión de doctrinas fiscales; estudios y publicaciones; convenios de cooperación e informes de cumplimiento de sentencias, de acuerdo con la normativa vigente.
- Continuar ejerciendo el proceso de mediación en salud, fortaleciendo la relación y estándar de servicio con los usuarios, con el fin de propender o favorecer una solución extrajudicial de las controversias.
- Posicionar al CDE como un actor relevante en la discusión de proyectos de ley referentes a su ámbito de acción, con el propósito de asegurar una eficaz defensa judicial en esta materia, mediante la participación activa en todas las instancias de discusión incluyendo la discusión legislativa y en cualquier otra sede.
- Modernizar la gestión institucional, revisando los procesos, sistemas, dotaciones e infraestructura física y tecnológica, con el propósito de que agreguen valor a los servicios prestados, evaluando su cumplimiento a través de sus indicadores institucionales.

A fin de alcanzar los objetivos antes descritos, y cada uno de los compromisos institucionales que forman parte de la acción periódica del Servicio, para el siguiente periodo se han planteado tres ejes de trabajo:

### **Continuar fortaleciendo los procesos de negocio y de apoyo para una defensa y representación de excelencia de los intereses del estado.**

A partir del trabajo iniciado el año 2016 en el marco del Programa de Modernización Institucional, durante el período 2018-2022 el Servicio deberá obtener los recursos presupuestarios para continuar implementando el rediseño de procesos de negocio y ajustes en las estructuras de las Procuradurías Fiscales en las cuales no se ha implementado el rediseño y efectuar un seguimiento y control de aquellas procuradurías ya implementadas, de manera de poder efectuar un análisis a los resultados obtenidos como también detectar nuevas oportunidades de mejora.

Contribuye también a obtener una excelencia en la representación de los intereses del Estado, el nuevo trabajo de coordinación judicial que opera desde el nivel central del Consejo, función que

generalmente involucra la coordinación de juicios en diversas regiones del país, buscando el desarrollo de estrategias coordinadas con los servicios requirentes e instando por replicar instancias de coordinación al interior de estos servicios, así como mejorar la eficiencia en las comunicaciones de las distintas regiones, principalmente por intermedio del contacto de las autoridades respectivas a nivel nacional y regional. Asimismo, durante este período esperamos realizar retroalimentaciones con estos servicios que apunten a mejorar las instancias de coordinación.

Por otra parte, se mantiene como desafío para este año 2018, continuar una gestión de excelencia, en la defensa y representación de los intereses del estado, con foco en usuarios y servicios requirentes. El fortalecimiento de la relación del Consejo con los servicios requirentes ha sido definido como prioritario para el Servicio, formando parte del Plan Estratégico institucional.

Con el objetivo de construir una relación y vinculación directa con éstos, se está trabajando en el cumplimiento de los tres principales objetivos institucionales en esta materia, desarrollar una estrategia de coordinación y de prevención de conflictos jurídicos, aplicando instrumentos de justicia preventiva con servicios públicos; trabajar para potenciar el relacionamiento entre el CDE y los servicios requirentes, con el propósito de aumentar el nivel de conocimiento mutuo y mejorar la coordinación y, finalmente, desarrollar y consolidar un alto nivel de satisfacción de los requirentes.

Este año, considerando el cambio de Administración, se coordinarán reuniones y encuentros con los servicios requirentes a nivel nacional, con el objetivo de presentar el trabajo realizado por la Institución y su funcionamiento interno, informándoles de la necesidad del trabajo en conjunto para la adecuada construcción e implementación de estrategias jurídicas que permitan defender eficientemente los intereses fiscales y capacitándolos en materias específicas con el objetivo de evitar posibles futuros conflictos judiciales.

Actualmente, el CDE ha suscrito 10 Convenios de Colaboración Mutua con distintos servicios, cuyo objeto es regular las relaciones mutuas, los procedimientos de trabajo y el intercambio de información entre instituciones para los efectos de optimizar los esfuerzos en la protección y defensa de los intereses fiscales, el Consejo de Defensa del Estado enfocará sus esfuerzos en coordinar la suscripción de nuevos Convenios de Colaboración Mutua con los servicios centralizados, poniendo especial énfasis en los Ministerios. Asimismo, se trabajará en la suscripción de Protocolos de Uso de la Aplicación Web del CDE, herramienta mediante la cual los servicios tienen acceso a información directa y en línea de los juicios tramitados por el CDE.

Se trabajará también en un programa que vincule al Consejo de Defensa del Estado con la Academia y la comunidad universitaria, con el objeto de posicionar al Servicio como un actor relevante en el debate académico en el marco del litigio judicial y salidas alternativas al proceso judicial, con el objeto de integrar a la comunidad universitaria en el quehacer de la Institución, estableciendo un Programa de Pasantías en el CDE, para tales efectos.

En materia de Mediación en Salud, como desafíos para el año 2018, se contempla dar continuidad a los altos niveles calidad en la realización de los procedimientos de mediación y de satisfacción usuaria, esto en un contexto de aumento de la demanda del servicio de mediación.

Otro desafío será monitorear el cambio de autoridades en los establecimientos de salud, en un contexto de cambio de gobierno, a fin de mantener las buenas experiencias y establecer canales de comunicación permanentes. Además, explorar la posibilidad de trabajar un convenio de intercambio de información permanente y creación de estadísticas integradas con el sector salud, a fin de conectar las bases de datos de ambos organismos. Ello nos permitiría comparar los resultados de diversos hospitales en el transcurso del tiempo. La información que se recoge en mediación es valiosa, ya que permite observar prácticas en materia de salubridad pública, permitiendo observar las necesidades y los nuevos fenómenos que se producen en esta área. Una retroalimentación con las autoridades de salud permitiría transmitir dicha información. De esta manera, la autoridad toma conocimiento efectivo de los errores del servicio y puede adoptar las medidas concretas para que ellos no ocurran nuevamente.

**Disponer de soluciones tecnológicas e infraestructura institucional, acordes a las necesidades del Servicio, que nos permitan enfrentar nuevos desafíos en materia de litigio contra los intereses fiscales y estatales.**

Tal y como ha sido la estrategia de los últimos años, el Servicio ha venido promoviendo una serie de iniciativas tecnológicas que apunten en mejorar la gestión de sus causas e información para una toma de decisión eficiente. En este contexto, el año 2018 se licitará y dará inicio a la construcción del nuevo Sistema Integrado de Gestión de Causas (SIGC), el cual permitirá mejorar las interfaces en el proceso de registro y disposición de los datos de cada juicio, y con ello el apoyo a la gestión de los abogados, así como el reporte y control de las actividades inherente con cada asunto que gestiona el Consejo. Además, este proyecto acentúa de manera significativa las actuales integraciones con la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) e incorpora una nueva con el Ministerio Público.

Otro de los proyectos que tendrá lugar durante este año, es la nueva versión de la integración del Sistema de Gestión de Causas (SGC) del CDE con los sistemas de tramitación del Poder Judicial, gracias a un convenio de colaboración firmado entre ambos organismos en 2015, versión que nace al alero de las nuevas funcionalidades disponibles en la Oficina Judicial Virtual del Poder Judicial, promoviendo el desarrollo de interfaces que permitan optimizar el desempeño de nuestras plataformas tecnológicas.

En materia de infraestructura institucional, se continuará el Plan de Mejoramiento de Procuradurías Fiscales, sólo en la Procuraduría Fiscal de Concepción, la que durante el mes de marzo de 2018 comenzará la implementación del rediseño de procesos y estructura del Programa de Modernización, dado que no se entregaron recursos adicionales para otras unidades del Servicio.

**Focalizar el desarrollo de políticas y buenas prácticas en materia de gestión y desarrollo de personas.**

Como principal desafío en esta materia, el Servicio continuará con el diseño, implementación y/o mejoramiento de los procesos de personas. Es así como se profundizará en el “Plan de Mejoras al Clima Laboral”, realizando intervenciones en las unidades de desempeño que lo requieran, manteniendo el curso de formación de directivos en liderazgo de calidad, integrando otras temáticas

asociadas a clima laboral, mitigación de los riesgos psicosociales, prevención del acoso laboral y sexual e implementando acciones que fomenten la colaboración y cooperación entre funcionarios y equipos de trabajo. Por otra parte, y en particular, se realizará la actualización de los perfiles de cargo, medición de brechas de competencias, programas de capacitación, intervenciones de clima, acciones que se efectuarán según la particularidad de la Procuraduría.

Además, se proyecta finalizar la elaboración y formalización del nuevo reglamento especial de calificaciones y el procedimiento de gestión del desempeño, alineado a las nuevas exigencias institucionales. Como también, fortalecer la movilidad interna del personal de planta, a través de la concursabilidad de los cargos vacantes durante el 2018.

En el ámbito de la capacitación, se planea continuar reforzando las habilidades de los abogados litigantes, a través de un proceso de capacitación que apunte a su mejor despliegue durante los alegatos. En este contexto, se analizarán los resultados obtenidos en juicios laborales de 30 abogados que participaron en un proyecto de especialización para abogados litigantes a cargo de causas laborales, diagnosticando el impacto que tendría dicha capacitación en los resultados obtenidos.

Finalmente, se espera desarrollar la segunda fase del “Programa de conciliación de vida laboral, familiar y personal”, fortaleciendo la responsabilidad parental compartida y reforzando el “Programa calidad de vida”, a través de la incorporación de actividades que incentiven estilos de vida saludable en alimentación y actividad física.

## Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. Pendiente.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017.
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017.
- Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 11: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018.
- Anexo 12: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

El Consejo de Defensa del Estado se rige por el D.F.L. N° 1, de 28 de julio de 1993, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial de fecha 7 de agosto de 1993, que fija el texto de su ley orgánica.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de dicha ley orgánica, el CDE es un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica, bajo la supervigilancia directa del Presidente de la República e independiente de los diversos Ministerios.

- Misión Institucional

Asesorar, defender y representar los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado de Chile y sus Organismos, tanto a través del ejercicio de acciones y defensas judiciales como extrajudiciales.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Defender y proteger los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado en juicio, a través de las acciones y defensas judiciales que correspondan, fortaleciendo la relación y estándar de servicio con clientes y usuarios, con el propósito de evitar o mitigar perjuicios para el Fisco u otros organismos del Estado.
2	Asesorar legalmente al Estado y sus organismos, a través de la preparación de informes en derecho y dictámenes; difusión de doctrinas fiscales; estudios y publicaciones; convenios de cooperación e informes de cumplimiento de sentencias, de acuerdo con la normativa vigente.
3	Ejercer el proceso de mediación en salud, fortaleciendo la relación y estándar de servicio con los usuarios, con el fin de propender o favorecer una solución extrajudicial de las controversias.
4	Posicionar al CDE como un actor relevante en la discusión de la reforma procesal civil y prepararse para afrontar el proceso de implementación, con el propósito de asegurar una eficaz defensa judicial en esta materia, mediante la participación activa en todas las instancias de discusión incluyendo la discusión legislativa y en cualquier otra sede.
5	Modernizar la gestión institucional, revisando los procesos, sistemas, recursos humanos e infraestructura física y tecnológica, con el propósito de que agreguen valor a los servicios prestados, evaluando su cumplimiento a través de sus indicadores institucionales.

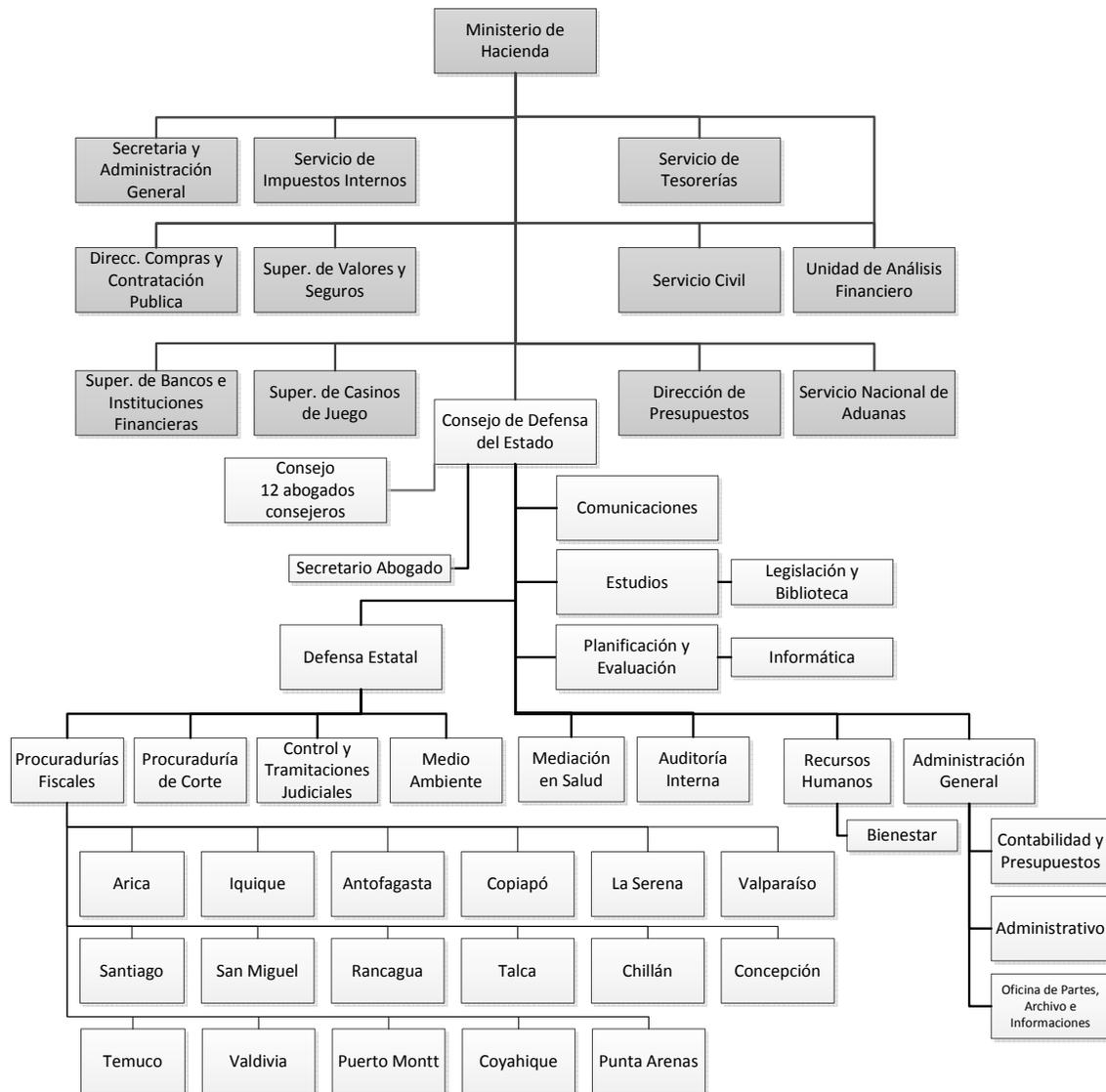
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<u>Defensa del Patrimonio del Estado.</u>		
1	Corresponde a la representación del Estado y supervigilancia de asuntos en materias que afecten su interés patrimonial, interviniendo principalmente en acciones civiles, penales, laborales, expropiaciones, juicios tributarios y medioambientales, nulidades de derecho público con indemnización de perjuicios, entre otros.	1, 4 y 5
<u>Defensa en asuntos no patrimoniales del Estado.</u>		
2	Corresponde a la representación del Estado y supervigilancia de asuntos, que no tengan carácter patrimonial, sean estos de carácter civil, penal, contencioso administrativo y constitucionales, nulidades de derecho público, litigios seguidos ante el Tribunal Constitucional, Tribunal de Libre Competencia, Tribunal de Contratación Pública y otros tribunales especiales.	1, 4 y 5
<u>Emisión de informes Jurídicos, difusión de estudios y doctrinas.</u>		
3	Corresponde a diversos informes tales como, informes en derecho, dictámenes, informes de cumplimiento de sentencias y la visación, en lo jurídico, de actos administrativos emanados de autoridad competente. Además, la elaboración, distribución y disposición de documentos, bases de datos e información relevante en apoyo a la defensa fiscal.	2 y 5
<u>Mediación en materia de salud, por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud.</u>		
4	Corresponde a la mediación prejudicial en materias relacionadas con daños en salud ocurridos en el sistema de salud público, con motivo de una prestación asistencial.	3 y 5

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Presidente de la República.
2	Poder Legislativo
3	Poder Judicial
4	Ministerios y Servicios centralizados
5	Servicios descentralizados
6	Organismos autónomos del Estado
7	Empresas del Estado creadas por Ley
8	Otros organismos del Estado y entidades privadas con participación estatal mayoritaria o igualitaria
9	Usuarios y establecimientos del sistema público de salud

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Presidente	María Eugenia Manaud Tapia <sup>1</sup>
Abogado Consejera	Clara Szczaranski Cerda
Abogado Consejera	Paulina Veloso Valenzuela
Abogado Consejera	Carlos Mackenney Urzúa
Abogado Consejero	Rodrigo Quintana Meléndez
Abogado Consejero	María Inés Horvitz Lennon
Abogado Consejera	Ana María Hübner Guzmán
Abogado Consejera	Jaime Varela Aguirre
Abogado Consejero	Daniel Martorell Correa
Abogado Consejero	Juan Antonio Peribonio Poduje
Abogado Consejero	Javiera Blanco Suárez <sup>2</sup>
Abogado Consejero	Raúl Letelier Wartenberg <sup>3</sup>
Secretario Abogado	Kenya Miranda Ocampo
Jefa División de Defensa Estatal	Mariana Valenzuela Cruz
Jefe Auditoría Interna	Rodolfo Aldea Moscoso
Jefe Dpto. Estudios	Marjorie Cárdenas Deramond
Jefe de Mediación en Salud	Pedro Barría Gutiérrez
Jefe Dpto. de Control y Tramitaciones Judiciales	Marcelo Guerrero Sierra <sup>4</sup>
Jefa Unidad de Medio Ambiente	Ximena Silva Abranetto
Jefe Dpto. Administración Gral.	Armin Palma Díaz
Jefe Subdepto. Contabilidad y Presupuesto	Mario Morales Díaz
Jefe Subdepto. Administrativo	Ivanhoe Aguirre Rivera
Jefe Subdepto. de Planificación	Jaime Gómez Ortega
Jefe Subdepto. Informática	Pedro Marcos Salgado
Jefa Subdepto. Recursos Humanos	Nora Villar Teneo
Jefa Unidad de Comunicaciones	Maureen Schäffer Castro
Jefa Oficina de Partes, Archivo General e Informaciones	Jacqueline Poch Salvo

1 Asumió sus funciones el 12 de marzo.

2 Asumió sus funciones el 01 de febrero.

3 Asumió sus funciones el 21 de marzo.

4 Asumió sus funciones el 01 de noviembre.

## Abogados Procuradores Fiscales

Cargo	Nombre
Abogada Procuradora Fiscal de Arica	Ana María Cortés Espejo <sup>5</sup>
Abogado Procurador Fiscal de Iquique	Marcelo Faine Cabezón
Abogado Procurador Fiscal de Antofagasta	Carlos Bonilla Lanas
Abogado Procurador Fiscal de Copiapó	Adolfo Rivera Galleguillos
Abogado Procurador Fiscal de La Serena	Carlos Vega Araya
Abogado Procurador Fiscal de Valparaíso	Michael Wilkendorf Simpfendorfer
Abogada Procuradora Fiscal de Santiago	Ruth Israel López <sup>6</sup>
Abogado Procurador Fiscal de San Miguel	Marcelo Chandía Peña <sup>7</sup>
Abogada Procuradora Fiscal de Rancagua	Lya Hald Ramírez
Abogado Procurador Fiscal de Talca	José Isidoro Villalobos García-Huidobro
Abogada Procuradora Fiscal de Chillán	Mariella Dentone Salgado
Abogada Procuradora Fiscal de Concepción	Georgy Schubert Studer
Abogado Procurador Fiscal de Temuco	Oscar Exss Krugman
Abogado Procurador Fiscal de Valdivia	Natalio Vodanovic Schnake
Abogado Procurador Fiscal de Puerto Montt	Lucio Díaz Rodríguez
Abogado Procurador Fiscal de Coyhaique	Carlo Monti Merino
Abogado Procurador Fiscal de Punta Arenas	Dagoberto Reinuava del Solar

5 Asumió sus funciones el 01 de octubre.

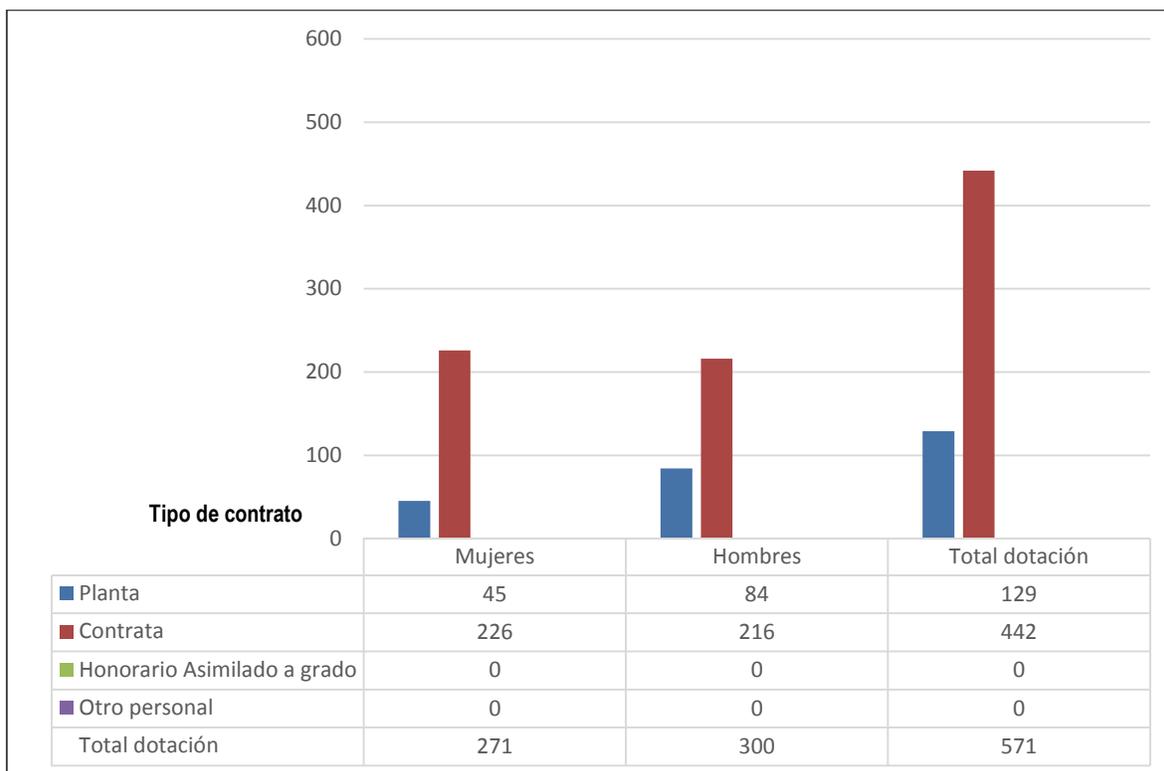
6 Asumió sus funciones el 01 de septiembre.

7 Asumió sus funciones el 01 de octubre.

## Anexo 2: Recursos Humanos

### Dotación de Personal

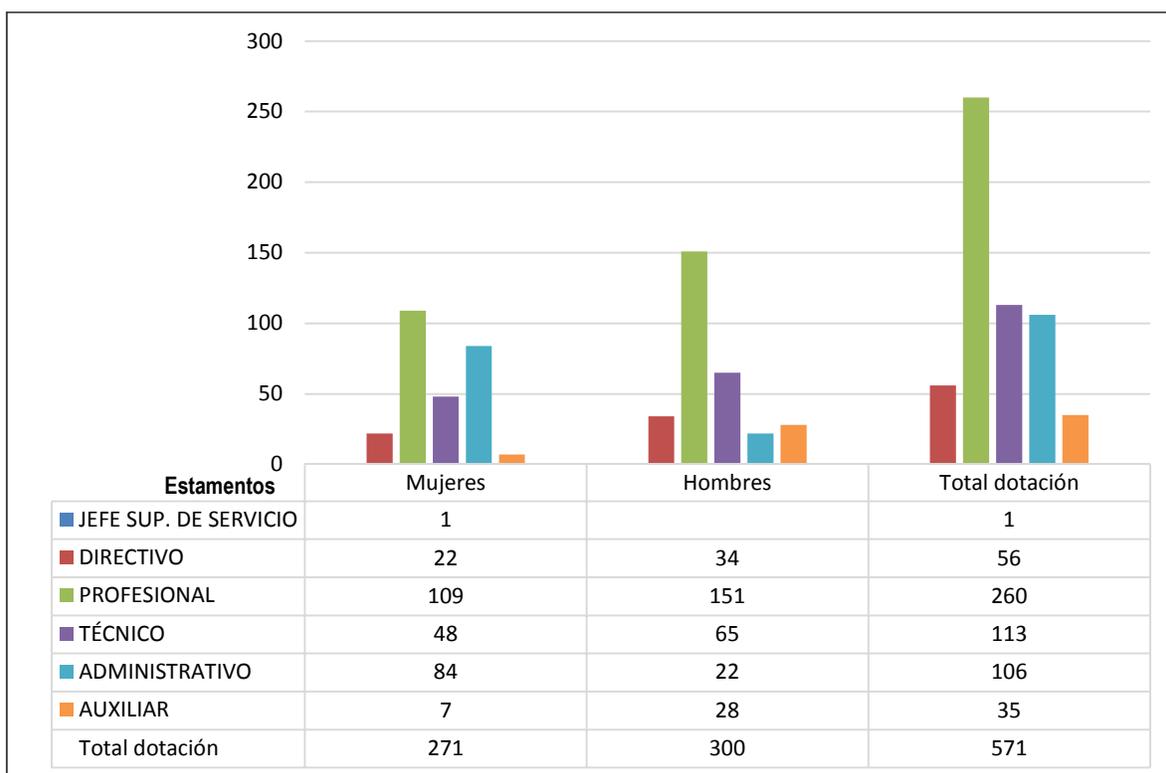
- Dotación Efectiva año 2017<sup>8</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



El total de dotación efectiva, durante el año 2017, fue 571 personas, un 77,4% corresponden a contrata y un 22,6% a planta.

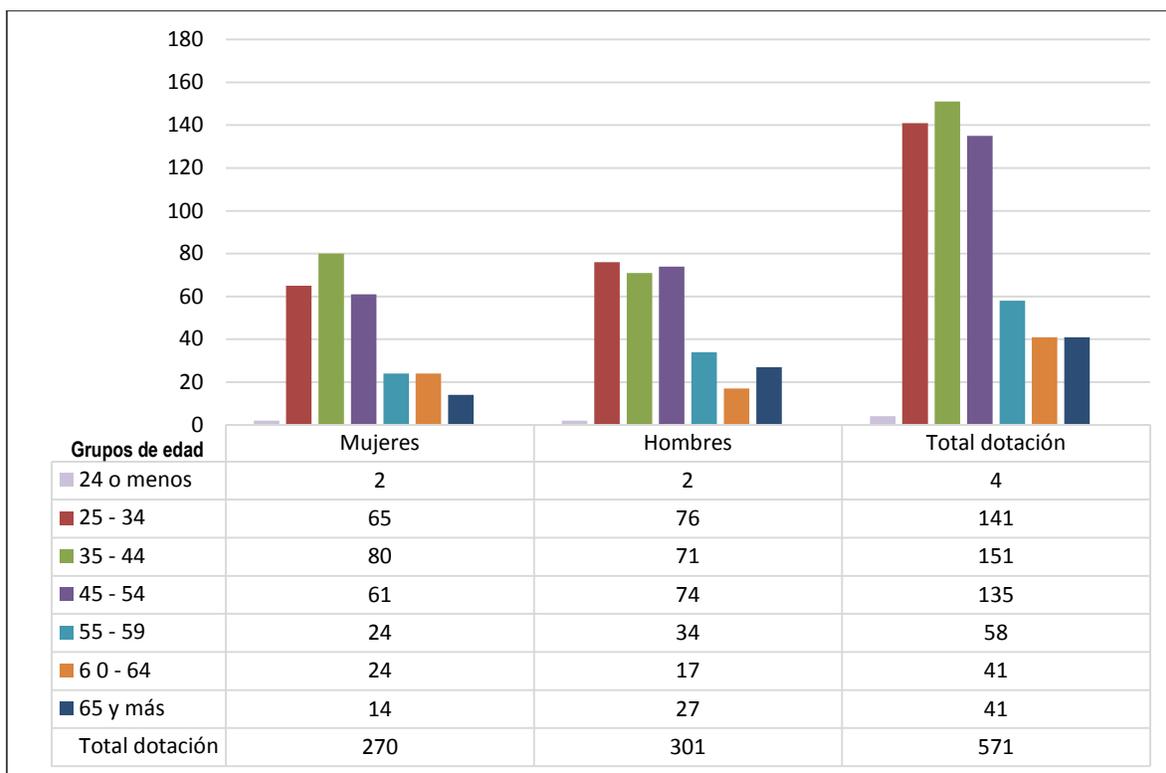
<sup>8</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N° 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)



El 45,5% de la dotación efectiva se concentra en el profesional, un 19,8% en el estamento técnico, un 18,6% en el administrativo, un 9,8% en el directivo y un 6,1% en el estamento de auxiliares.

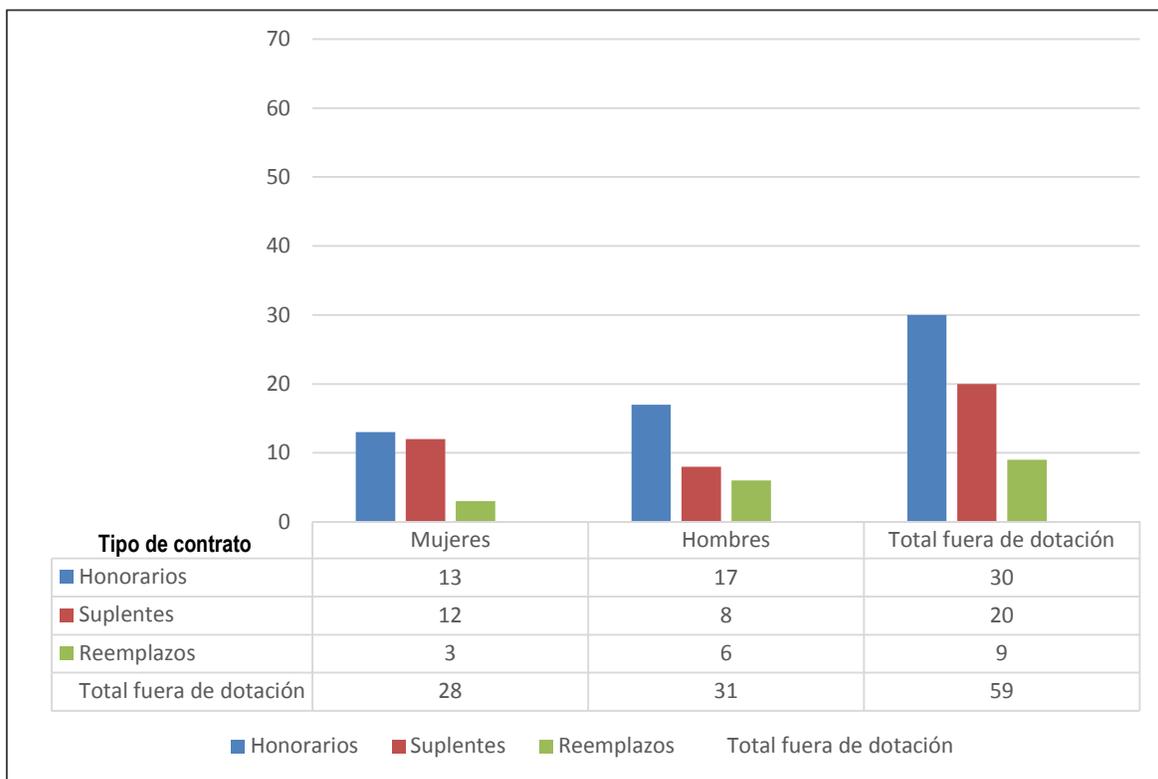
- Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



El promedio de edad de los funcionarios es 45 años. El promedio de edad en hombres es 45 años y 44 años en las mujeres.

a) **Personal fuera de dotación**

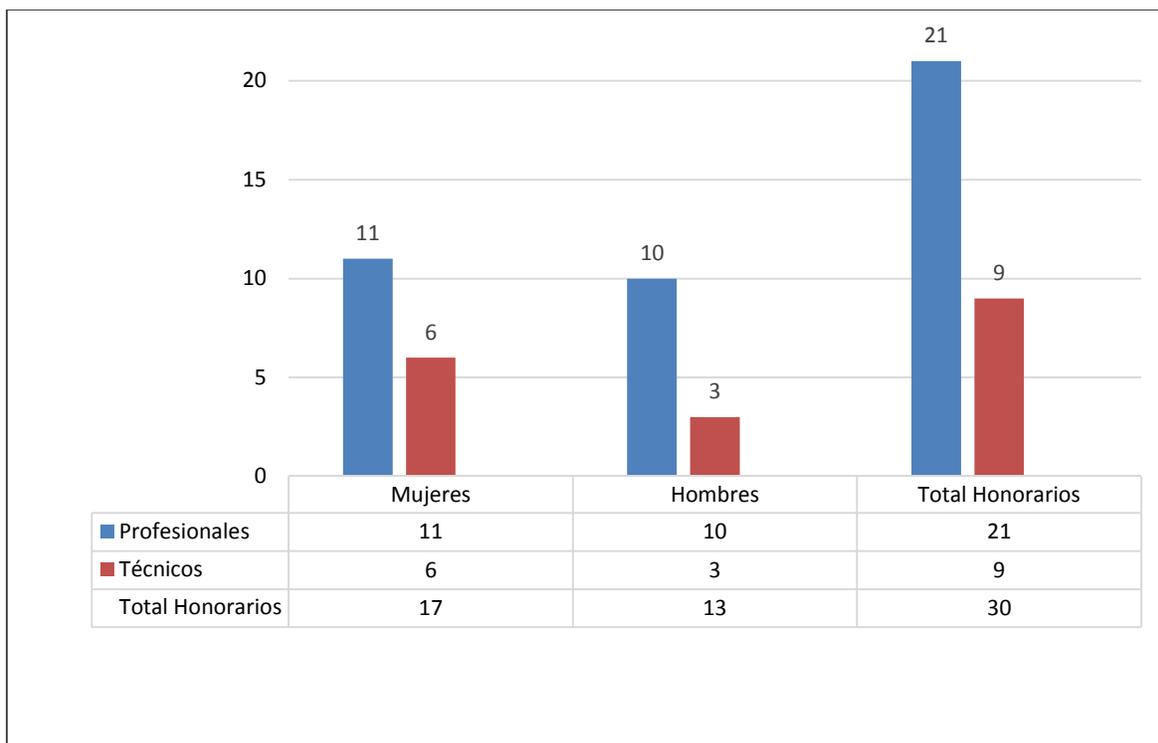
- Personal fuera de dotación año 2017<sup>9</sup>, por tipo de contrato (mujeres y hombres)



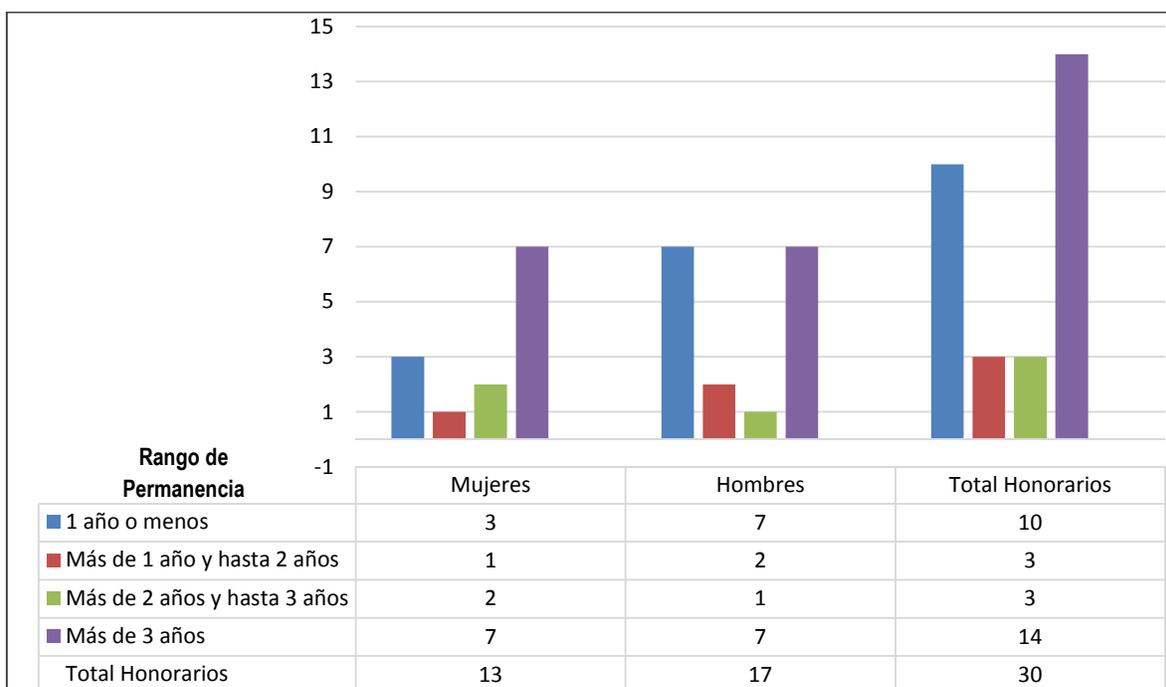
Del total de personas fuera de la dotación, el 51% corresponde a Honorarios, el 34% a Suplentes y el 15% a Reemplazos.

<sup>9</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017.

- Personal a honorarios año 2017 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorarios año 2017 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>10</sup>				Avance <sup>11</sup> Desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>12</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>13</sup>	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	82,6%	95,7%	100,0%	78,4%	105,7%	78,4%	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	84,2%	81,8%	72,4%	87,5%	104,5%	120,8%	
<b>2. Rotación de Personal</b>								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	8,4%	9,7%	6,2%	10,6%	135,9%	171,0%	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,4%	0,0%	0,0%	0,9%	225,0%	0,0%	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
- Retiros voluntarios								
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,8%	0,9%	0,7%	0,9%	225,0%	128,5	
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	3,2%	4,9%	3,5%	5,1%	109,8%	68,6%	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	4,0%	3,6%	2,0%	5,8%	122,4%	34,5%	

<sup>10</sup> La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda

<sup>11</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

<sup>12</sup> Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

<sup>13</sup> Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>10</sup>				Avance <sup>11</sup> Desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	1,0	0,9	0,8	0,8	112,5%	100,0%	
<b>3. Grado de Movilidad en el Servicio</b>								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	2,6%	6,8%	0,8%	3,1%	0,0%	387,5%	1
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	19,6%	4,7%	2,2%	4,4%	163,0%	200,0%	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	70,2%	71,0%	78,0%	79,0%	85,9%	101,3%	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t)}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}$	12,4	33,6	34,5	34,9	145,4%	101,2%	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>14</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	1,0%	4,8%	4,9%	5,5%	550,0%	112,2%	
4.4 Porcentaje de becas <sup>15</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	-	-	-	-	-	-	
<b>5. Días No Trabajados</b>								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,8	0,9	1,1	1,2	50,0%	91,7%	

<sup>14</sup> Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

<sup>15</sup> Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

## Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>10</sup>				Avance <sup>11</sup> Desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Licencias médicas de otro tipo <sup>16</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,4	0,3	0,2	0,4	75,0%	50,0%	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,4	0,4	0,6	0,2	200,0%	300,0%	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>								
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0,8	0,8	1,0	1,6	43,8%	62,5%	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>17</sup></b>								
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	96,2	97,4	98,4	90	93,1%	91,5%	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	3,6	2,4	1,4	1,0	310,0%	140,0%	
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,2	0,0	0,2	0,2	100,0%	100,0%	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>18</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	SI	SI	-	-	
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>								
Política de Gestión de Personas <sup>19</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	NO	NO	NO	-	-	
<b>9. Regularización de Honorarios</b>								

<sup>16</sup> No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

<sup>17</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

<sup>18</sup> Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

<sup>19</sup> Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>10</sup>				Avance <sup>11</sup> Desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	162,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	

Notas:

1.- Durante el año 2017, el 8,7% del total de funcionarios fue beneficiado con procesos de movilidad interna.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017</b>			
Denominación	Monto Año 2016 M\$ <sup>20</sup>	Monto Año 2017 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>23.922.610</b>	<b>24.553.005</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	9.496	35.040	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	419.286	609.905	1
APORTE FISCAL	23.083.703	23.774.980	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	4.538	16.636	
ENDEUDAMIENTO	405.587	116.444	
<b>GASTOS</b>	<b>23.928.298</b>	<b>25.019.352</b>	
GASTOS EN PERSONAL	20.357.469	20.838.144	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.310.329	2.237.163	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	21.366	128.293	2
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	185.617	0	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	410.627	527.376	3
INICIATIVAS DE INVERSION	135.286	279.586	4
SERVICIO DE LA DEUDA	507.604	1.008.790	5
<b>RESULTADO</b>	<b>-5.688</b>	<b>-466.347</b>	

Notas:

1. Mayor recaudación de otros ingresos explicada por incremento en percepción de costas judiciales y recuperación de licencias médicas.
2. Aumento en gasto explicado por mayor número de indemnizaciones pagadas a funcionarios acogidos a retiro.
3. Aumento en el gasto producto de una mayor inversión en renovación de vehículos y programas informáticos.
4. Aumento en la inversión en edificaciones correspondiente a la etapa final del Proyecto de Ampliación y Remodelación de la Procuraduría Fiscal de San Miguel.
5. Amortización Final de Préstamo Banco Interamericano que financió el Programa de Modernización del CDE

<sup>20</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826.

## b) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>21</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>22</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>23</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>21.350.775</b>	<b>24.891.920</b>	<b>24.553.005</b>	<b>338.915</b>	
5			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	-	35.041	35.040	1	
	1		Del Sector Privado	-	35.041	35.040	1	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	371.197	371.197	609.905	-238.708	1
	1		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	216.697	216.697	415.734	-199.037	
	99		Otros	154.500	154.500	194.171	-39.671	
9			APORTE FISCAL	20.854.981	24.360.085	23.774.980	585.105	
	1		Libre	19.790.250	23.295.354	22.835.530	459.824	
	3		Servicio de la Deuda Externa	1.064.731	1.064.731	939.450	125.281	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	9.064	10.064	16.636	-6.572	
	3		Vehículos	9.064	10.064	16.636	-6.572	
14			ENDEUDAMIENTO	115.533	115.533	116.444	-911	
	02		Endeudamiento Externo	115.533	115.533	116.444	-911	
			<b>GASTOS</b>	<b>21.350.775</b>	<b>25.219.481</b>	<b>25.019.352</b>	<b>200.129</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	17.257.933	20.864.751	20.838.144	26.607	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.240.745	2.276.760	2.237.163	39.597	2
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	-	128.294	128.293	1	
	3		Prestaciones Sociales del Empleador	-	128.294	128.293	1	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	118.999	-	-	-	
	3		A Otras Entidades Públicas	118.999	-	-	-	
	99		Fortalecimiento CDE - BID	118.999	-	-	-	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	378.585	535.989	527.376	8.613	3
	2		Edificios	-	-	-	-	
	3		Vehículos	38.183	87.408	85.418	1.990	
	4		Mobiliario y Otros	-	12.269	12.031	238	
	6		Equipos Informáticos	19.974	37.764	36.630	1.134	
	7		Programas Informáticos	320.428	398.548	393.297	5.251	

21 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

22 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

23 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>21</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>22</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>23</sup> (M\$)	Notas
31			INICIATIVAS DE INVERSIÓN	289.782	279.587	279.586	1	
	02		Proyectos	289.782	279.587	279.586	1	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	1.064.731	1.134.100	1.008.790	125.310	
	02		Amortización Deuda Externa	1.050.000	1.050.000	939.450	110.550	4
	4		Intereses Deuda Externa	14.731	14.731	-	14.731	
	7		Deuda Flotante		69.369	69.340	29	
			<b>RESULTADO</b>	<b>-</b>	<b>-327.561</b>	<b>-466.347</b>	<b>138.786</b>	

Notas:

1. Corresponde a una mayor recaudación de subsidios por concepto de licencias médicas y de ingresos por concepto de costas judiciales, respecto del presupuesto asignado.
2. La diferencia se debe a retraso en la facturación de compromisos generados en 2017.
3. Disminución en gasto en inversión, por efecto de que los bienes se adquirieron a un menor valor.
4. La disminución obedece a los montos por concepto de amortización determinada por Tesorería General de la Republica

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>24</sup>			Avance <sup>25</sup> 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>26</sup> )	%	83,26	84,13	85,61	101,8	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	76,22	75,86	60,86	80,2	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100	100	100	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	102,36	131,82	164,31	124,6	1
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	36,03	11,53	56,31	488,4	2
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	47,11	14,62	67,59	462,3	3

#### Notas:

- 1.- El indicador revela mayores ingresos propios respecto 2016.
- 2.- El indicador aumenta, principalmente debido a que la deuda flotante durante el 2017 fue cercana 60% del saldo final de caja, situación que en el año 2016 al 12% en relación a dicho saldo.
- 3.-El indicador sufre una situación similar influenciada principalmente por la relación que tiene la deuda flotante con el saldo final de caja Nota 2.

<sup>24</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.

<sup>25</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

<sup>26</sup> Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

#### d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2017<sup>27</sup></b>				
<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Saldo Inicial</b>	<b>Flujo Neto</b>	<b>Saldo Final</b>
	<b>FUENTES Y USOS</b>	<b>532.512</b>	<b>-396.787</b>	<b>135.726</b>
	<b>Carteras Netas</b>	<b>-69.368</b>	<b>-154.949</b>	<b>-154.949</b>
115	Deudores Presupuestarios	-	8.617	8.617
215	Acreedores Presupuestarios	-	-163.566	-163.566
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>570.703</b>	<b>-274.657</b>	<b>296.046</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	570.703	-274.657	296.046
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	<b>31.371</b>	<b>-36.742</b>	<b>-5.371</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	75.480	-55.519	19.961
116	Ajustes a Disponibilidades	327	-327	-
119	Trasposos Interdependencias	-	1	1
214	Depósitos a Terceros	-31.758	15.268	-16.490
216	Ajustes a Disponibilidades	-12.678	3.835	-8.843
219	Trasposos Interdependencias			

#### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el CDE.

<sup>27</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## f) Transferencias<sup>28</sup>

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2017 <sup>29</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2017 <sup>30</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>31</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	-	-	-	-	
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	118.999	0	0	0	1
Inversión Real					
Otros <sup>32</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>118.999</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

### Notas

1.- Por aplicación Decreto N° 163 que distribuye gastos del Programa de Modernización Institucional en Subtítulos 22 y 29.

## g) Inversiones<sup>33</sup>

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2017							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>34</sup> (1)	Ejecución Acumulada al año 2017 <sup>35</sup> (2)	% Avance al Año 2016 (3) = (2) / (1)	Presupuesto Final Año 2017 <sup>36</sup> (4)	Ejecución Año 2017 <sup>37</sup> (5)	Saldo por Ejecutar (7) = (4) - (5)	Notas
Obras Civiles	279.587	279.587	100%	279.587	279.587	0	1

### Notas:

1.- Corresponde a término de la remodelación Procuraduría Fiscal de San Miguel.

28 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

29 Corresponde al aprobado en el Congreso.

30 Corresponde al vigente al 31.12.2017

31 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

32 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

33 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

34 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

35 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2017.

36 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2017

37 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2017.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2017	Porcentaje de Logro <sup>38</sup> 2017
				2014	2015	2016	2017		
Defensa del Patrimonio del Estado.	Porcentaje de pagos evitados al Fisco demandado en juicios civiles, penales e infraccionales en el año t, respecto de los montos demandados en el año t.	(Montos evitados al Fisco en juicios civiles, penales e infraccionales en el año t/Total montos demandados al Fisco en juicios civiles, penales e infraccionales en el año t)*100	%	97	96	92	94	93	100.0%
Enfoque de Género: No									
Emisión de informes Jurídicos, difusión de estudios y doctrinas. - Informes de cumplimiento de sentencias	Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de sentencia en el año t	Sumatoria (Número de días hábiles transcurridos entre el ingreso y el despacho de los informes emitidos en el año t)/Número total de informes de cumplimiento de sentencias emitidos en el año t	días	14	14	12	11	12	100.0%
Enfoque de Género: No									
Mediación en materia de salud, por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud.	Porcentaje de casos admisibles con acuerdo de reparación en mediaciones asociadas a los prestadores públicos de salud en el año t	(Número de casos admisibles con acuerdo de reparación en el año t/Número total de casos admisibles terminados en el año t)*100	%	20	25	22	24	22	100.0%
Enfoque de Género: Si									
Defensa del Patrimonio del Estado.	Porcentaje de pagos recuperados por el Fisco demandante en Transacciones Judiciales en el año t	(Monto recuperados por el Fisco demandante en el año t/Monto total transigido por el Fisco demandante en el año t)*100	%	100	99	100	98	95	100.0%
Enfoque de Género: No									
Defensa del Patrimonio del Estado	Porcentaje de pagos obtenidos por el Fisco demandante, respecto del total de los montos demandados por el Fisco en el año t	(Montos obtenidos por el Fisco demandante en el año t/Total montos demandados por el Fisco en el año t)*100	%	20	92	88	85	83	100.0%
Enfoque de Género: No									

38 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2017	Porcentaje de Logro <sup>38</sup> 2017
				2014	2015	2016	2017		
Mediación en materia de salud, por reclamos en contra de prestadores institucionales públicos de salud.	Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t.  Enfoque de Género: Si	(Número de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización revisadas antes de la firma en el año t/ Número total de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización logradas en el año t)*100	%	88	96	93	95	90	100.0%
Defensa en asuntos no patrimoniales del Estado	Porcentaje de sentencias favorables al Fisco en juicios no patrimoniales en el año t.  Enfoque de Género: No	(Número de sentencias favorables en juicios no patrimoniales en el año t/Total de sentencias en juicios no patrimoniales en el año t)*100	%	89	92	0	90	92	97.8%

**Resultado Global Año 2017: 99,7%**

**Notas**

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Resultado Global año 2017" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017

No aplica para el Servicio.

## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

### INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

#### I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO	CAPÍTULO	30

#### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador comprometida	Ponderador obtenida	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				
			I				
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	100.00%	✓
<b>Porcentaje total de cumplimiento</b>						<b>100.00%</b>	

#### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional / Descentralización	Modificar	4	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t", de acuerdo a lo señalado en el Programa Marco.
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Gobierno Digital	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1", de acuerdo a lo señalado en el Programa Marco.

#### IV. DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

##### RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento	Dificultades de Implementación no previstas	Ponderación Final
		Ponderación	N° Indicadores	Ponderación	N° Indicadores			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	55%	7	55%	7	0	-	55%
2	Medir, informar correctamente los Indicadores Transversales	40%	8	40%	8	No aplica	No aplica	40%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0%	0	No aplica	-	0%
4	Publicación compromisos y resultados mecanismos de incentivo de remuneraciones	5%	-	5%	-	No aplica	-	5%
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>100%</b>

#### V. DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de pagos evitados al Fisco demandado en juicios civiles, penales e infraccionales en el año t, respecto de los montos demandados en el año t	93%	94%	101.08	No	20.00	20.00
2	Días hábiles promedio de despacho de Informes de cumplimiento de sentencia en el año t	12 días	11 días	109.09	No	10.00	10.00
3	Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnización, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t.	90%	95%	105.56	No	15.00	15.00
4	Porcentaje de sentencias favorables al Fisco en juicios no patrimoniales en el año t.	5%	90%	97.83	No	10.00	10.00
<b>Total:</b>						<b>55.00</b>	<b>55.00</b>

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos)

Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Requisitos Técnicos	
		Medir	Informar
1.- Índice de eficiencia energética.	101,39 kWh/m2	Si	Si
2.- Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00 %	Si	Si
3.- Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	86 %	Si	Si
4.- Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	13 %	Si	Si
5.- Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	2,44 %	Si	Si
6.- Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100 %	Si	Si
7.- Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	32 %	Si	Si
8.- Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	0,68 %	Si	Si

Resumen Cumplimiento Objetivo 2

Total Indicadores comprometidos:	8
Total Indicadores cumplidos:	8
% cumplimiento Objetivo 2:	100.00 %
% ponderación asignada:	40.00 %
<b>% ponderación obtenida:</b>	<b>40.00 %</b>

Nota: El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)

El Servicio no compromete indicadores para este objetivo.

OBJETIVO DE GESTION N°4- SMDI (Publicación compromisos y resultados mecanismos de incentivo de remuneraciones)

Mecanismos de incentivo	Cumple publicación (formulación y resultados)
Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553	Si
Bonificación de estímulo por desempeño funcionario. Ley 19.646 Art.12	Si

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

No aplica para el Servicio.

## Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.

### - Género

N°	Descripción acción/medida	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
1	Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.	A partir del análisis del informe cuantitativo, no se identificaron nuevas áreas donde se requiere evaluar eventuales inequidades, barreras y/o brechas de género, y construir eventuales nuevos indicadores. Este resultado puede asociarse a que el modelo de mediación en salud incorpora – entre otros – los principios de igualdad e imparcialidad. Además la Unidad de Mediación, mantiene controles periódicos sobre el proceso de mediación.	Se elaboró un informe sobre perfiles de reclamantes y dañados(as) y de los resultados de los procedimientos de mediación, separados por sexo.  Se realizó un análisis de eventuales obstáculos y oportunidades para mujeres y/o hombres que participaron en mediación por daños en salud, entre los meses de enero y septiembre de 2017.
2	<p>Medir indicador(es) diseñado(s) en 2016 y monitoreados el 2017.</p> <p>Medición de 4 indicadores de desempeño en mediación de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo promedio de estudios de admisibilidad de las solicitudes de mediación (Hombre)</li> <li>- Tiempo promedio de estudios de admisibilidad de las solicitudes de mediación (Mujer)</li> <li>- Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnizaciones, previo a la firma del acuerdo,</li> </ul>	<p>El indicador "Tiempo promedio de estudios de admisibilidad de las solicitudes de mediación", tanto en hombres como en mujeres, se midió trimestralmente con el fin de resguardar el principio de "celeridad" comprometido para el proceso de mediación.</p> <p>El alcance del indicador comprende los subprocesos: firma del reclamo, revisión de congruencia y calidad de la información entregada en la ficha de ingreso, examen jurídico de admisibilidad, clasificación de la especialidad médica involucrada, declaración de admisibilidad o inadmisibilidad y, designación de mediadora y/o co-mediadores/as, según corresponda.</p> <p>El indicador "Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnizaciones, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t", se midió mensualmente, tanto para reclamantes hombres como reclamantes mujeres, en la perspectiva de asegurar la sustentabilidad</p>	<p>El tiempo promedio de estudio de admisibilidad de reclamos por daños en salud, presentado por hombres, corresponde a 4,5 días, y el presentado por mujeres, corresponde a 4,4 días. Por lo tanto ambos se encuentran dentro de la meta establecida por la Unidad de Mediación del CDE correspondiente a 6 días como máximo.</p> <p>El porcentaje de revisión de actas de acuerdo firmadas en los casos que se llegó a acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnizaciones, corresponde al 94.4% para reclamantes hombres y al 95,2% para reclamantes mujeres.</p> <p>Si bien existe una leve diferencia entre el porcentaje de revisiones de actas de acuerdo suscrita por hombres respecto de las mujeres, esto no alcanza a establecerse como una inequidad de género. En ambos casos, el porcentaje</p>

N°	Descripción acción/medida	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
	<p>presentadas en el año t. (Hombre)</p> <p>- Porcentaje de revisión de actas de acuerdo por prestaciones asistenciales y/o indemnizaciones, previo a la firma del acuerdo, presentadas en el año t. (Mujer)</p>	<p>técnica y jurídica de los acuerdos alcanzados por prestaciones asistenciales y/o indemnizaciones.</p> <p>El alcance del indicador comprende los subprocesos: registro de fecha de solicitud de supervisión de acta de acuerdo, asignación de un/a abogado/a revisor, revisión de aspectos jurídicos y sustentabilidad del acuerdo logrado, retroalimentación a el/la mediador/a.</p> <p>El indicador se relaciona con la calidad y oportunidad en la construcción de las actas de acuerdo de hombres reclamantes y de mujeres reclamantes.</p>	<p>de revisión es muy alto, lo que probablemente se relaciona con un contexto más general de medidas y control que adopta la Unidad de Mediación, respecto no solo del cumplimiento de los principios de "Igualdad e Imparcialidad", establecidos en el Reglamento de Mediación (art. 4° DTO. N° 47, año 2005, publicado en el Diario Oficial de 23.06.05), sino también en la revisión técnica – previo a la firma – de los contratos de transacción a fin que dichos contratos sean sustentables en el tiempo y no den margen a interpretaciones diversas.</p>
3	<p>Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios.</p> <p>Datos desagregados por sexo en el sistema de información de mediación y en las estadísticas del servicio de mediación publicadas en página web institucional.</p>	<p>Periódicamente, la Unidad de Mediación monitorea el resultado de las estadísticas, desagregadas por sexo, sin evidenciar hasta la fecha desigualdades significativas entre hombres y mujeres, atribuibles a la gestión institucional. Probablemente, como ya se mencionó, se deba no solo a que el modelo de trabajo aplica los principios de igualdad e imparcialidad (entre otros), sino que además mantiene controles sobre el proceso en general.</p> <p>Sin embargo, es necesario continuar monitoreando los resultados, ampliando – por ejemplo - el análisis a las percepciones que tienen los usuari@s sobre la calidad del servicio entregado. En la actualidad, la encuesta anual de satisfacción usuaria no registra el dato del sexo de quien responde, perdiéndose una posibilidad de profundizar en la percepción de eventuales inequidades, brechas y o barreras de género, tanto de reclamantes como de representantes de los organismos de salud que acuden a mediación.</p>	<p>Se elaboraron 2 reportes estadísticos, correspondientes al primer semestre 2017 y al año 2017, que se encuentran disponibles en la página Web del CDE, a través del link <a href="http://www.cde.cl/gestion_institucional/estadisticas/">http://www.cde.cl/gestion_institucional/estadisticas/</a>. Ambos reportes fueron alimentados por la base de datos Excel "matriz de mediaciones 2005 a la fecha". Esta última, a su vez, se alimenta del Sistema de Gestión de Mediación y de la Planilla de Mediaciones Terminadas por Mes, obteniendo de este modo, informe estadístico desagregado por sexo, semestral, publicado en el sitio web.</p>
4	Capacitación a funcionarios	No aplica (no se comprometieron capacitaciones para el período).	No aplica.
5	Indicadores de desempeño y actividades estratégicas que midan IBB.	Los informes estadísticos compartidos con los establecimientos de salud, han dado la oportunidad de disponer de un diagnóstico, desagregado por sexo, acerca de las especialidades médicas involucradas y los tipos de daños que motivaron la solicitud de mediación, ocurrido en pacientes hombres y	Entre enero y diciembre de 2017 se elaboraron 8 estadísticas, desagregadas por sexo. Cuatro de las cuales han sido analizadas en reuniones entre el equipo directivo de la Unidad de Mediación y de los Servicios de Salud y Hospitales. Las otras 4 estadísticas, fueron hechas y

N°	Descripción acción/medida	Resultados cualitativos	Resultados cuantitativos
	Entrega de información de estadísticas desagregadas por sexo sobre perfiles y/o resultados del procedimiento de mediación en salud solicitada por cualquiera de los establecimientos integrantes de la red pública de salud.	mujeres, por establecimiento de salud, permitiendo hacer una comparación con los promedios nacionales.	<p>enviadas a petición de cada establecimiento.</p> <p>Todas ellas incluyeron: perfiles de reclamantes y personas dañadas, tipo de daño y especialidad médica involucrada, resultados de mediación por daños en salud ocurridos en esos establecimientos públicos de salud.</p> <p>Las estadísticas se entregaron a los siguientes establecimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Salud Aconcagua</li> <li>• Servicio Salud Metropolitano Sur</li> <li>• Hospital Herminda Martin de Chillán</li> <li>• Hospital Roberto del Río</li> <li>• Hospital La Florida</li> <li>• Hospital San José</li> <li>• Hospital de Quilpué</li> <li>• Servicio de Salud Aysén</li> </ul>

**- Descentralización / Desconcentración**

No aplica para el Servicio.

**Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018**

No aplica para el Servicio.

**Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018**

No aplica para el Servicio.

**Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017**

El Servicio no contó con premios y reconocimientos institucionales.