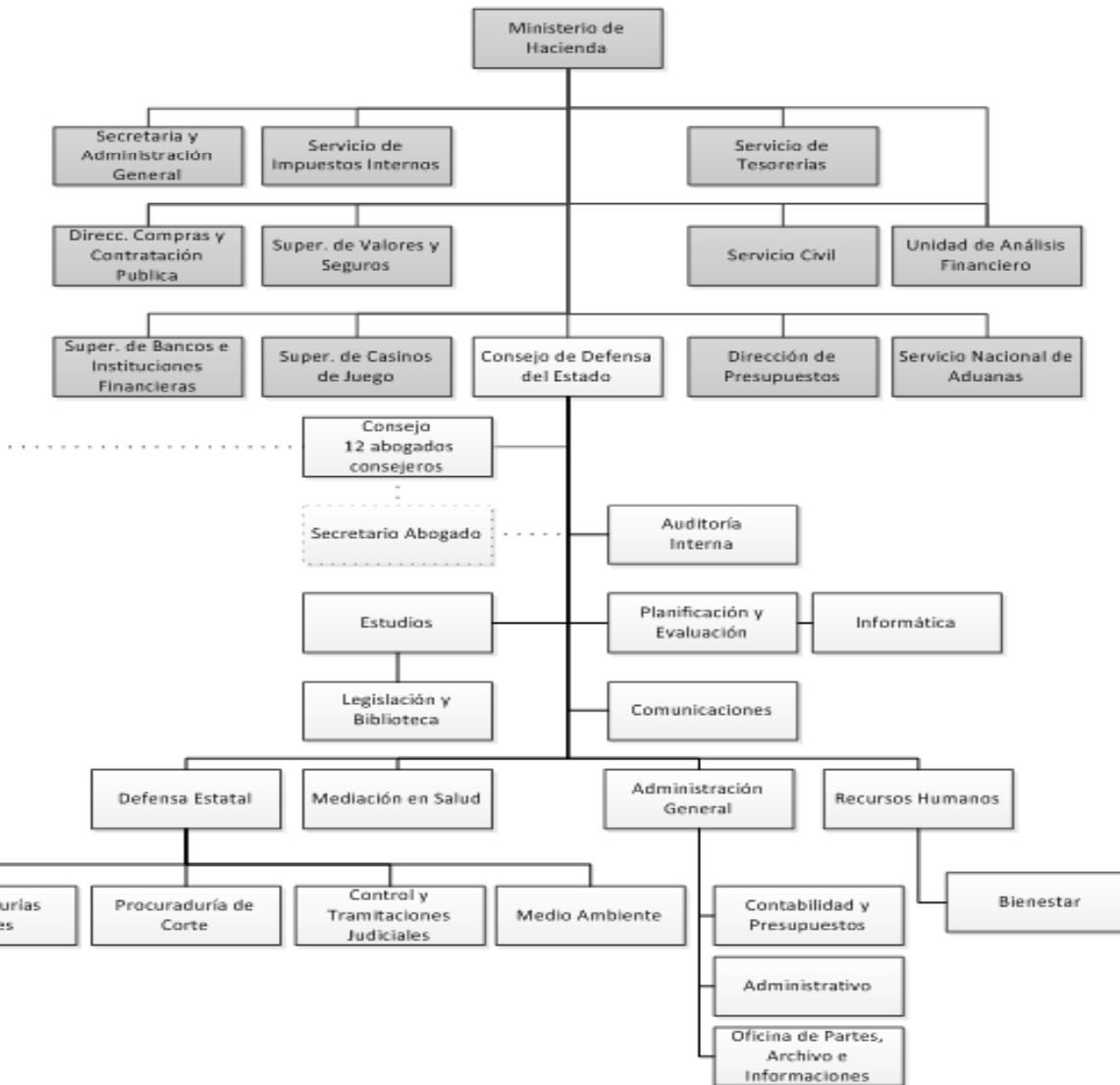


SISTEMA DE GESTIÓN DE EXCELENCIA

CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO
Junio 2015



ORGANIGRAMA Y UBICACIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL MINISTERIO

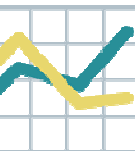
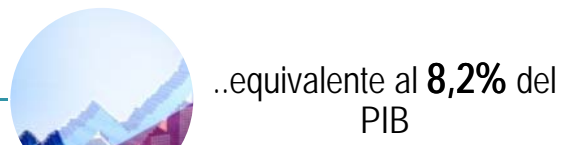


Ciudades con Procuradurías Fiscales



EL CDE EN NÚMEROS

DEFENSA JUDICIAL



- 97% alcanzó la tasa de pagos evitados al Fisco demandado
- 91% fue la tasa de sentencias favorables en causas contenciosa-administrativos

PRESUPUESTO EJECUTADO



(M\$) **21.647.783**
fue el gasto ejecutado 2014

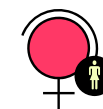
Dotación del CDE

569 funcionarios en su dotación, de los cuales:

- 57** corresponde al estamento directivo
- 251** corresponde al estamento profesional
- 116** corresponde al estamento técnico
- 109** corresponde al estamento administrativo
- 36** corresponde al estamento auxiliar



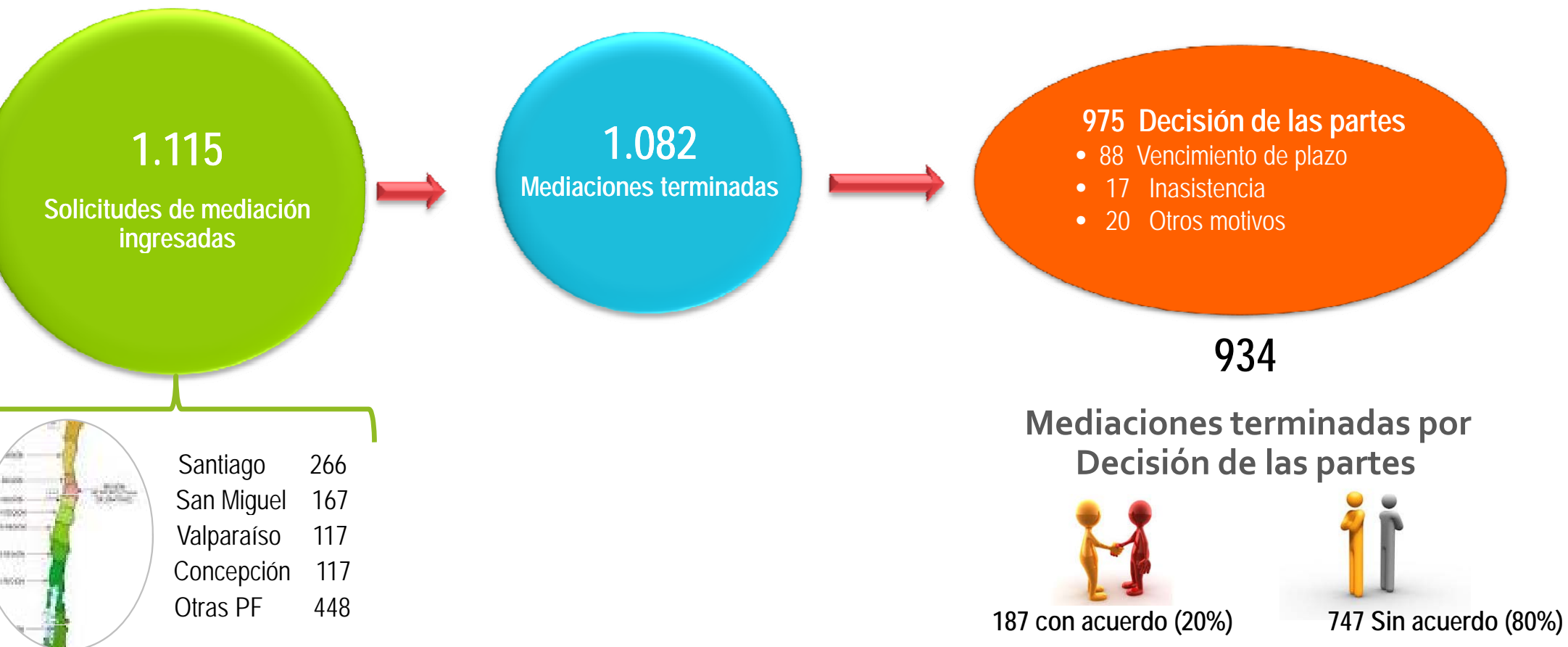
300 funcionarios



269 funcionarias

EL CDE EN NÚMEROS

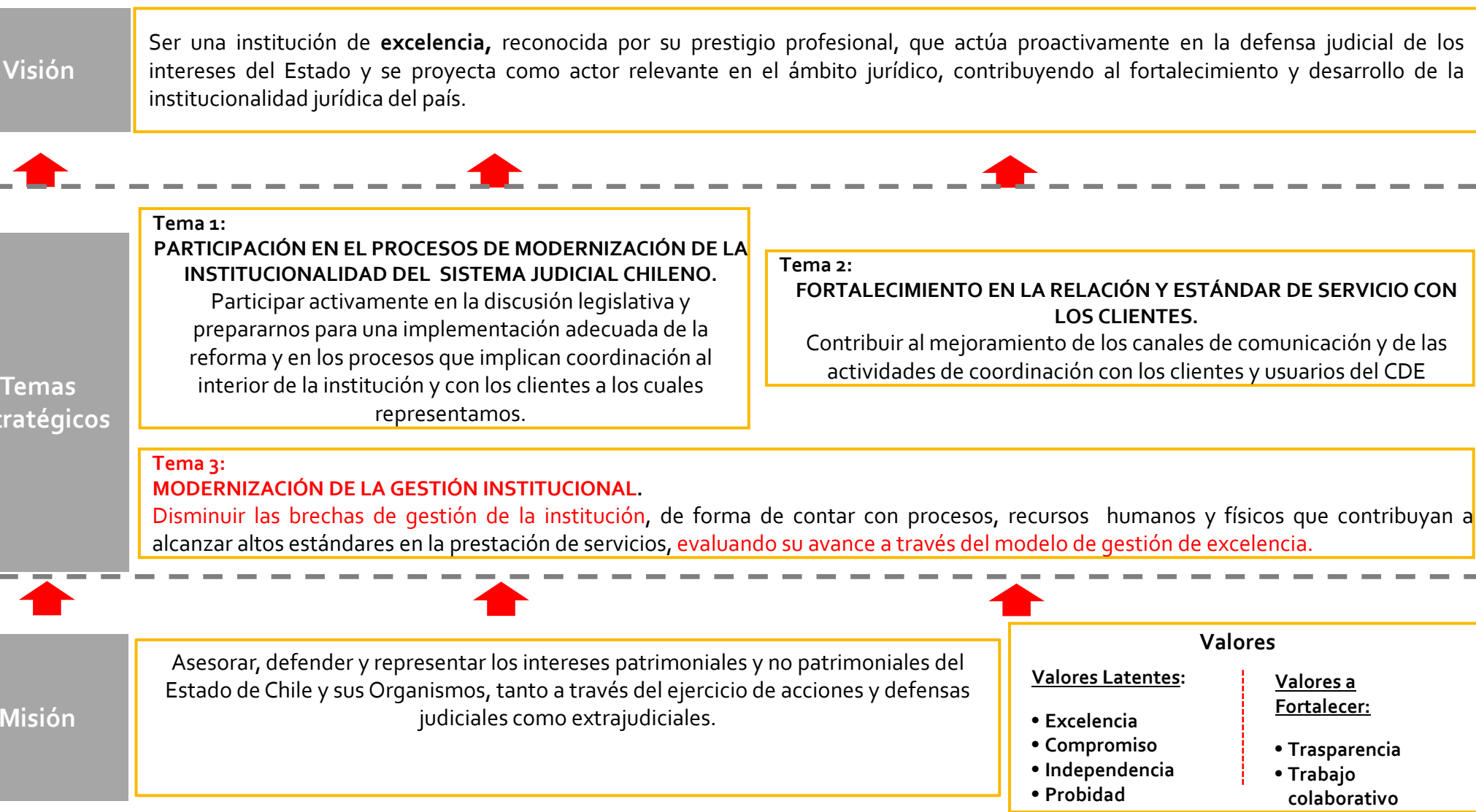
Mediación en Salud Pública



Estrategia Global del CDE 2013-2015



CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO



MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

El Consejo de Defensa del Estado – CDE, es un Servicio Público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y sujeto a la supervigilancia del Presidente de la República. Su estatuto orgánico se encuentra establecido por el D.F.L. No. 1 de 28 de Julio de 1993, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial de fecha 7 de Agosto de 1993.

Misión

“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”.

Visión

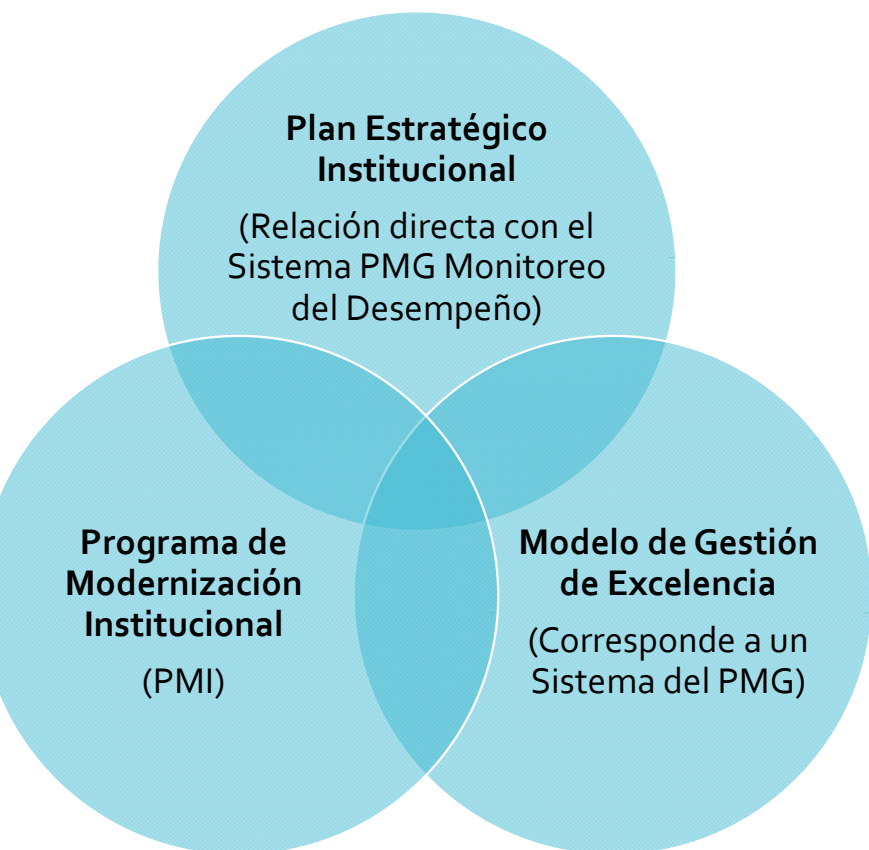
“Ser una institución de **excelencia**, reconocida por su prestigio profesional, que actúa proactivamente en la defensa judicial de los intereses del Estado y se proyecta como actor relevante en el ámbito jurídico, contribuyendo al fortalecimiento y desarrollo de la institucionalidad jurídica del país”.

Objetivo Estratégico relacionado al MGE

- “Asegurar la efectividad de la labor del CDE, modernizando la gestión institucional, con el propósito de contar con procesos, sistemas, recursos humanos e infraestructura física y tecnológica, que agreguen valor a los servicios prestados, evaluando su avance a través del modelo de gestión de excelencia”.



VINCULACIÓN ENTRE EL PROCESOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, EL PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN Y EL MODELO DE GESTIÓN DE EXCELENCIA



✓ Objetivo del Plan Estratégico.

Establecer objetivos estratégicos y sus planes de acción, con el fin de dirigir sus acciones y maximizar su desempeño.

✓ Objetivo del Programa de Modernización Institucional

Fortalecer las capacidades de gestión del CDE, con el fin de lograr una defensa legal de los intereses judiciales del Estado, con base al mantenimiento de elevados estándares de calidad jurídica.

✓ Objetivo del Modelo de Gestión de Excelencia

Mejorar el desempeño institucional a través de la implementación del Modelo, que permita gestionar a la organización, aportando valor, aumentando la satisfacción de los clientes/usuarios y mejorando sus resultados, alcanzando estándares de calidad más exigentes en forma

AUTOEVALUACIÓN AÑO 2012

Resultado obtenido: 144 puntos

Criterios Procesos	Puntaje máximo	Puntaje alcanzado
Derivado	110	19,25
Clientes	80	13,25
Personas	110	21
Identificación Estratégica	80	24
Procesos	80	14,5
Formación y Conocimiento	80	20
Responsabilidad Social	60	7
TOTAL	600	119

Subcriterio	Puntaje máximo	Puntaje alcanzado
8.1 Resultados en la satisfacción de los clientes	90	4,5
8.2 Resultados de desempeño financiero y de mercado	90	4,5
8.3 Resultados de la efectividad organizacional	75	11,3
8.4 Resultados de la responsabilidad social	35	1,8
8.5 Resultados en la satisfacción de los empleados	75	3,8
8.6 Resultados en la calidad de los proveedores	35	0,0
TOTAL	400	25,75

FOCOS DE PRIORIZACIÓN PLAN DE MEJORAS 2013-2015



Los focos de priorización de mejoramiento se relacionaron con el Plan Estratégico, Programa de Modernización funcional y retroalimentación de Dipres al proceso de autoevaluación del SGE.

PROYECTOS MAS RELEVANTES PLAN DE MEJORAS 2013-2015

Estrategias Comunicacionales

- Integrar Proyectos relevantes en el CDE (P.E. / PMI / MGE)
- Gestión del cambio y soporte comunicacional
 - Política Comunicacional (interna y externa)
 - Plan de Medios interno y externo
- Creación nuevo sitio web extranet.
 - Prototipo

Perspectiva de Clientes

- Consultoría Gestión de clientes
 - Modelo de relacionamiento de clientes
- Encuestas de satisfacción
 - por convenios y protocolos de Defensa Estatal con clientes claves / usuarios del servicio de mediación en salud

Gestión de Personas

- Adecuación Política de Gestión de Personas
- Programa Calidad de Vida
- Programa de reconocimientos funcionarios

Rediseño de Procesos

- Consultoría Rediseño de procesos de Defensa y Representación del Estado en juicio.
- Consultoría de Rediseño de procesos de Gestión de Personas.

Valor agregado del Modelo de gestión de excelencia en la institución



Lo mas

Ordenamiento estratégico.
Incorporar la gestión de Excelencia como un objetivo estratégico (form.A1)
Evaluación integral del servicio
Sistematización de prácticas para mejorar la gestión.
Medición de indicadores asociados a cada criterio del modelo.
Ser un insumo relevante para el nuevo proceso de Planificación Estratégica 2016-2018.

Lo menos

Cambios en la Dirección que afectan la continuidad del desarrollo del modelo.
Falta de recursos.
Dificultad en el entendimiento de las Unidades Internas sobre el modelo.
Requisitos de criterios de responsabilidad social (no adecuado a la realidad de institución Pública)

SISTEMA DE GESTIÓN DE EXCELENCIA

CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO
Junio 2015

CDE
CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO