



CONSEJO DE
DEFENSA DEL
ESTADO

Protocolo de Relación con Usuarios y Servicios Requerentes



El Consejo de Defensa del Estado (CDE), consciente de los nuevos desafíos que como institución se le presentan, y en un permanente esfuerzo por avanzar en su proceso de modernización y fortalecimiento institucional, ha desarrollado el presente *Protocolo de Relación con Usuarios y Servicios Requirentes*. Su propósito es establecer canales más expeditos de comunicación y coordinación mutua para abordar con mayor eficiencia y eficacia los asuntos judiciales y extrajudiciales a su cargo y, de esa forma, resguardar la adecuada protección de los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado. El Consejo espera que este Protocolo aporte al fortalecimiento de la relación con sus usuarios(as) y los organismos públicos que requieren sus servicios, de modo de disponer de las condiciones adecuadas para el desempeño de su labor y obtener resultados que permitan continuar colaborando en la implementación de políticas públicas que beneficien a todos los chilenos.

01 | El Consejo de Defensa del Estado

El CDE es la institución pública que asesora, defiende y representa los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado de Chile y sus organismos, a través del ejercicio de acciones y defensas judiciales y extrajudiciales. De estos organismos, es necesario distinguir aquellos que pertenecen a la administración central del Estado respecto de los cuales el CDE tiene la representación ante tribunales de aquellos descentralizados, respecto de los cuales el Consejo puede asumir su representación cuando considere pertinente su intervención, según lo dispone su Ley Orgánica, siempre que el servicio jurídico del requirente no esté en condiciones de asumir tal función, circunstancia que en cada caso calificará el Consejo.

El CDE es un órgano colegiado integrado por **doce Abogados Consejeros**, de los cuales uno ejerce como **Presidente del Servicio**. Cuenta, además, con **17 Procuradurías Fiscales** ubicadas en cada ciudad del país con asiento de Corte de Apelaciones.

Para abordar eficientemente su quehacer, el Consejo ha delegado sus funciones en sus Abogados Consejeros de acuerdo a sus distintos ámbitos de especialización,

los que sesionan en Comités coordinados por el Departamento de Control y Tramitaciones Judiciales.

Comités del Consejo:

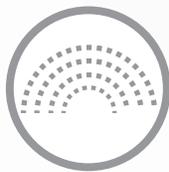
- **Comité Contencioso Administrativo**
- **Comité Civil**
- **Comité Penal**
- **Comité Laboral Medio Ambiental**

Los Comités toman conocimiento de las causas y resuelven las diversas consultas que formulan las Procuradurías Fiscales. Cada uno de ellos está integrado por tres Abogados Consejeros y por profesionales especializados del Servicio. Sesionan de manera periódica y su labor es dirigir el curso de los juicios que les corresponden según su área jurídica, fijando la estrategia y lineamientos jurídicos que se debe seguir en cada caso, sin perjuicio de las atribuciones exclusivas del Consejo.

02 | ¿Cuáles son las instituciones que podrían requerir los servicios del CDE?



Presidente de la República



Poder Legislativo



Poder Judicial



Ministerios y servicios centralizados



Servicios descentralizados



Organismos autónomos del Estado



Empresas del Estado creadas por ley



Organismos del Estado y entidades privadas con participación estatal mayoritaria o igualitaria



Usuarios y establecimientos del Sistema Público de Salud

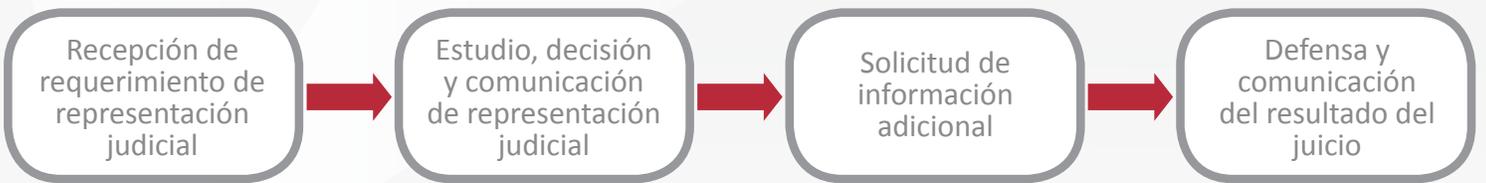
03 | ¿Cuál es el objetivo del *Protocolo de Relación con Usuarios y Servicios Requirientes* del CDE?

El *Protocolo de Relación con Usuarios y Servicios Requirientes* es una herramienta que establece las acciones y canales de comunicación con las instituciones en cada etapa de los procesos judiciales. Su propósito es que ambas partes conozcan los

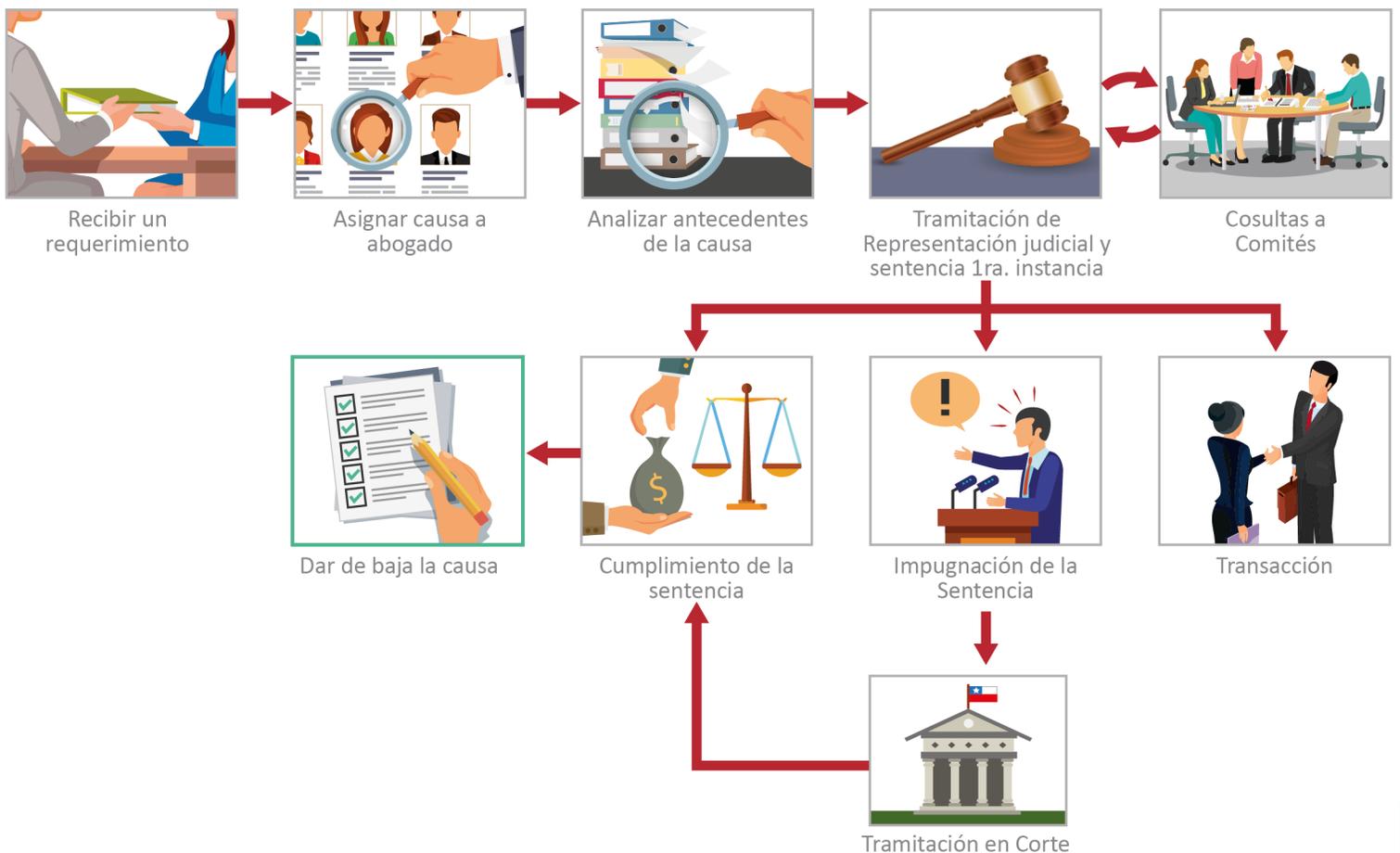
conductos regulares de comunicación y coordinación con el Consejo, ya sea para solicitar la representación judicial, así como para conocer el estado de tramitación de la causa a la que eventualmente dé origen.

04 | ¿Cuáles son las etapas del proceso de representación judicial en el CDE?

Las principales etapas del proceso de representación judicial en el CDE son:



Proceso de tramitación de una solicitud de representación judicial en el CDE:



Canales formales:

Mediante un oficio dirigido al CDE, ya sea a su Nivel Central, como a alguna de sus **Procuradurías Fiscales** distribuidas a nivel nacional. El oficio conductor debe ser remitido en papel, acompañado de los documentos y antecedentes asociados al requerimiento en soporte digital y formato PDF.

Canales informales:

Mediante solicitud dirigida al Presidente, Abogados Consejeros o Abogados Procuradores Fiscales, quienes derivarán el requerimiento a la Oficina de Partes correspondiente, con el objetivo de que se dé inicio al flujo regular del procedimiento.

En forma paralela, el CDE podrá realizar estudios de antecedentes respecto de situaciones de las que haya tomado conocimiento, por ejemplo, a través de

los medios de comunicación social, de modo de evaluar el inicio de acciones en aquellos casos en el ámbito de su competencia.

****Importante**:** En todos los requerimientos de representación dirigidos al CDE se deberá indicar – para una comunicación más fluida, directa y expedita – el nombre de quien asuma como contacto en el servicio requirente, con su respectivo cargo, correo electrónico y número de teléfono. Esta persona deberá hacer de nexo en la respectiva institución, ya sea para solicitar nuevos antecedentes, como para informar el estado de la causa.

El CDE otorga distintos tratamientos a las causas a su cargo, atendida la materia, cuantía, dificultad o connotación que éstas presenten:

- *Causas clasificadas como “no CAS”*: comprenden el grueso de las causas judiciales a cargo del Consejo, cuya complejidad no requiere el diseño de estrategias jurídicas particulares, debido a que existe uniformidad de criterios para su tramitación.
- *Causas clasificadas como “CAS”*: sigla otorgada para “Causas de Atención Selectiva”. Son aquellas que, atendida la concurrencia de ciertos requisitos preestablecidos por el Consejo, y ponderada dicha circunstancia por el órgano interno correspondiente, requieren un tratamiento especial determinado por el Comité respectivo, en

cuanto a la estrategia que se seguirá en cada etapa del juicio.

Las causas CAS, además, pueden ser clasificadas como (a) “*Causas de Coordinación Interregional*” (CIR), cuya tramitación busca uniformar estrategias judiciales del Consejo en asuntos relacionados, o que requieren de un criterio uniforme en las defensas, cuando intervienen dos o más Procuradurías Fiscales; y (b) “*Causas de Atención Especialísima*” (CAE), clasificación que reúne aquellas causas que, por su complejidad o alto impacto público, requieren contar con un equipo de trabajo y la presencia de un Consejero que lidere la estrategia jurídica a seguir, pudiendo intervenir en este asunto una o varias Procuradurías Fiscales.

07 | ¿Cómo se informará el nombre del abogado al que el Consejo ha asignado la solicitud de representación judicial por parte de los servicios requirentes?

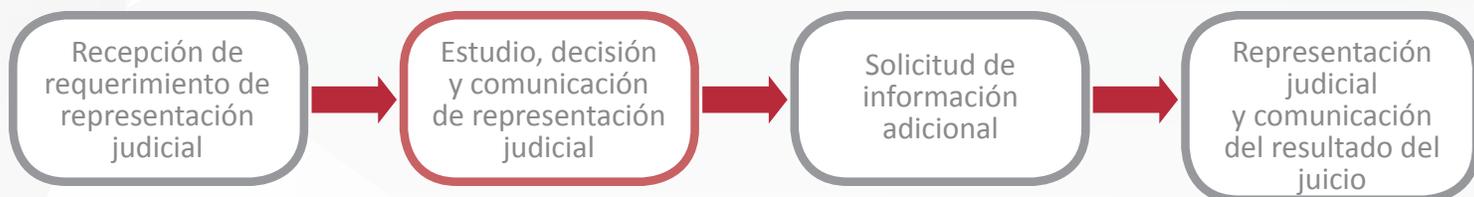
El abogado del CDE asignado a la causa por la cual se ha solicitado la representación judicial informará su designación mediante correo electrónico dirigido a la persona que el servicio correspondiente informó oficiará como contraparte. En el caso de que la información de contacto no haya sido entregada al

momento de solicitar la representación judicial, el Consejo reiterará su necesaria designación al solicitar antecedentes o información adicional.

08 | ¿Existen casos en los cuales no sea admisible las solicitudes de representación judicial de los servicios requirentes?

Sí, en los siguientes casos:

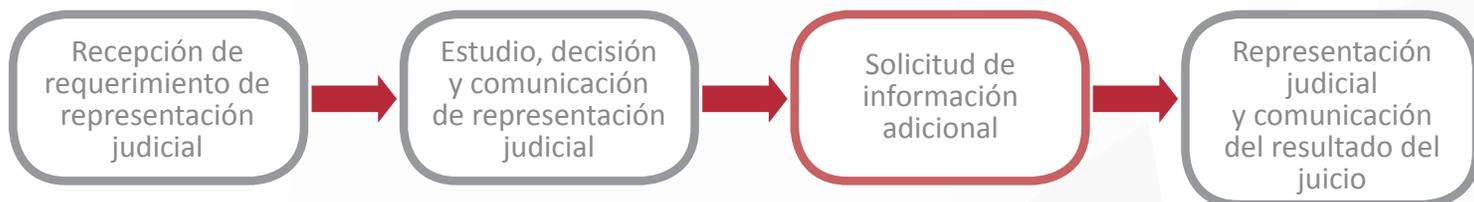
- Cuando los antecedentes que acompañan el requerimiento no justifiquen el ejercicio de la acción respectiva. De todas maneras, si estos pueden ser complementados, se mantendrá vigente el estudio de antecedentes por un período que el Consejo podrá determinar, a la espera de la remisión de la información faltante. Si ello no se concreta, se informará el rechazo de aceptación de la causa a través de oficio.
- Cuando la acción esté prescrita.
- Cuando el CDE lo determine fundadamente.



09 | ¿Por qué es importante enviar la información adicional que solicita el CDE?

En el proceso de análisis de la información remitida, el abogado al cual ha sido asignado el asunto podrá solicitar los antecedentes que estime necesarios para definir la estrategia judicial que el CDE desarrollará durante el juicio.

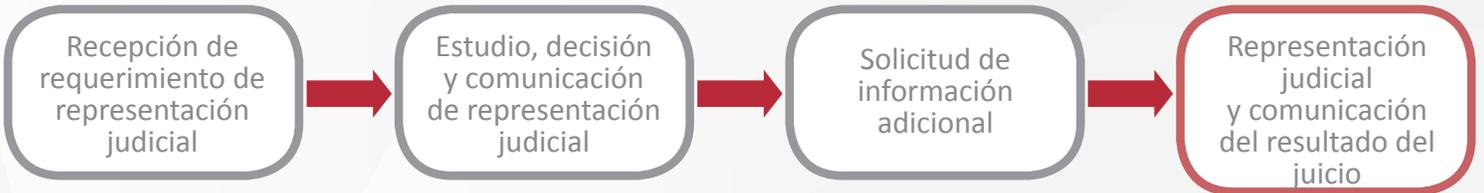
El retraso en el envío de dicha información por parte de la institución requirente puede afectar el desarrollo de la estrategia judicial o adecuada defensa ante tribunales.



10 | ¿Cómo tomará conocimiento el servicio requirente del estado en que se encuentren sus causas?

Una vez informado el abogado al que el CDE ha asignado el asunto, el servicio requirente podrá contactarlo a fin de conocer el desarrollo del proceso judicial respectivo. No obstante, el abogado a cargo tendrá la responsabilidad de comunicar ciertos hitos

significativos que sobrevengan durante el desarrollo del juicio. Dichos eventos están determinados de acuerdo al tipo de causa, para garantizar la entrega homogénea de información al usuario(a) o servicio requirente.



11 | Además de consultar al abogado asignado, ¿existe alguna otra alternativa a través de la cual el servicio requirente pueda informarse del desarrollo de su causa?

A través de la herramienta web que posibilita a las instituciones que suscriben el “*Protocolo de Acceso a la Aplicación Web*” del CDE revisar las etapas de tramitación de sus causas. Mediante esta aplicación, los organismos externos pueden acceder al Sistema de Gestión de Causas (SGC) del Consejo, y conocer en línea los movimientos de éstas, mediante la revisión del expediente respectivo, obteniendo información

directa y expedita sobre el estado de sus juicios, sin necesitar la intervención de terceros. Se trata de un sistema que constituye una herramienta de trabajo y coordinación que el Consejo pone a disposición de sus usuarios y servicios requirentes.

12 | ¿Existen otros canales a los que se pueda recurrir en caso de requerir información adicional respecto de las solicitudes de representación?

En caso que se requiera aclarar dudas sobre este Protocolo u obtener información adicional sobre el tratamiento de solicitudes de representación, el CDE ha designado a una persona como Encargado Nacional de Usuarios y Servicios Requirentes, para

recibir, orientar y dar respuesta a todas las consultas que puedan tener los servicios que requieran su representación judicial. Estas deben ser dirigidas al correo electrónico requirentes@cde.cl



CONSEJO DE
DEFENSA DEL
ESTADO