

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE JUSTICIA
SUPERINTENDENCIA DE
QUIEBRAS

Índice

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Resultados de la Gestión año 2013	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
3. Desafíos para el año 2014	17
4. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución	23
a) Definiciones Estratégicas	23
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	24
c) Principales Autoridades	25
Anexo 2: Recursos Humanos	26
Anexo 3: Recursos Financieros	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	46
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	47
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	49
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	51

1. Resumen Ejecutivo

A través del presente Balance de Gestión Integral le informaremos sobre los aspectos más relevantes de nuestro quehacer institucional durante el año 2013.

La Superintendencia de Quiebras es un organismo público que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y su misión es fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a su fiscalización. Para ello cuenta con una dotación de 86 funcionarios que se desempeñan en las dependencias ubicadas en la comuna de Santiago (RM), ejerciendo su jurisdicción a lo largo de todo el país.

En materia legislativa, cabe destacar la aprobación, promulgación y publicación de la nueva Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas que establece un sistema concursal moderno, ágil, eficiente y transparente, acorde con la realidad jurídica, económica y social chilena y en línea con las mejores prácticas internacionales. Esta ley tuvo su origen en dos Mensajes del Ejecutivo que fueron fusionados por el Honorable Congreso Nacional: el proyecto de ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, y el proyecto de ley que establece a la quiebra como causal de término del contrato de trabajo. Dichas iniciativas fueron lideradas por este Servicio en conjunto con el Ministerio de Economía, Ministerio de Justicia y Ministerio del Trabajo.

La nueva Ley N°20.720 prevé un plazo de vacancia legal para su implementación de nueve meses desde su publicación en el Diario Oficial. El proyecto fue promulgado por el Presidente de la República el 30 de diciembre del 2013, y publicado como Ley de la República en el Diario Oficial el 9 de enero del 2014, por lo que su entrada en vigencia será a contar del 9 de octubre del presente año.

En cuanto a nuestro giro, el año 2013 continuamos con las fiscalizaciones de las distintas quiebras del país, a través de equipos de trabajo, que tienen a su cargo una cantidad predeterminada de quiebras, permitiendo una fiscalización integral, oportuna, continua y eficiente. Es importante destacar que el año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, 47 fiscalizaciones más que el año 2012. Esto se logró incorporando mejoras en el portal web de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y un mejor seguimiento y supervisión del trabajo realizado.

Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la Región Metropolitana, 43 más que el año 2012 durante el cual se fiscalizaron 352 quiebras. Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En éstas se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta la presentación de la cuenta definitiva de administración y se revisaron contablemente los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes en regiones, cifra levemente superior al resultado obtenido el año 2012, de 132 fiscalizaciones.

En cuanto a nuestra fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 84% y 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89%, superior al 82% del año anterior. En ambos casos, el número de fiscalizaciones aumentó respecto de lo logrado el año 2012.

Asimismo, se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes, que busca, entre otros objetivos, disminuir el tiempo promedio de duración de las quiebras. Para tal efecto, se continuó instruyendo a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; y se solicitó a los distintos tribunales del país que decretaran el sobreseimiento definitivo de aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para continuar vigentes. El año 2013 se contó con presupuesto para desarrollar esta meta e implementar un programa de trabajo en 4 áreas a nivel nacional, lo que aumentó a 123 las quiebras sobreseídas alcanzando un 17% de cobertura.

Respecto a la estructura funcional del Servicio, se consolidó la Unidad de Atención de Clientes, Estudios, Registros y Estadísticas, en la nueva oficina ubicada a metros de las oficinas centrales. Esto ha mejorado la calidad de la atención prestada a los usuarios/as en un entorno que garantiza su satisfacción y comodidad.

En cuanto al proyecto de inversión denominado “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”, financiado con fondos del Gobierno Regional, se inició el trabajo de diseño. Una empresa consultora desarrolló las etapas de levantamiento de cada nivel a remodelar; el anteproyecto de arquitectura y especiales; y el proyecto definitivo.

Por último, se cumplieron exitosamente las metas comprometidas por los 6 equipos de trabajo y los objetivos de gestión comprometidos en el Sistema del Programa de Mejoramiento de la Gestión, cumpliéndose en un 100%, lo que permitirá al personal recibir los incentivos remuneracionales.

En suma, como Superintendencia de Quiebras hemos dado pasos importantes el año 2013, pero nuestro compromiso y desafío constante seguirá siendo brindar una atención de excelencia a nuestros usuarios, a través de una fiscalización integral y oportuna, asegurando la eficiencia y eficacia del sistema concursal, e incorporamos, como consecuencia de la reforma a nuestro sistema concursal, la implementación de la Ley N°20.720.



Josefina Montenegro Araneda
JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA
SUPERINTENDENTA DE QUIEBRAS

2. Resultados de la Gestión año 2013

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

La Superintendencia de Quiebras es el Servicio público encargado de fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

De acuerdo a los objetivos relevantes del Ministerio de Justicia, la Superintendencia ha contribuido en el siguiente: “Acercar la justicia a las personas, a través de procesos breves, transparentes y eficientes”.

El año 2013, se alcanzaron los logros que se enuncian a continuación:

1. Proyectos de ley

Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas (Nueva Ley de Quiebras).

La presente ley se inició por mensaje de S.E. Presidente de la República, el que ingresó al Senado con fecha 23 de mayo de 2012.

En su primer trámite constitucional, la ley fue aprobada, en general, por la unanimidad de los miembros de la Comisión de Economía y de la Sala del Senado, con fecha 19 de junio de 2012 y 20 de junio del mismo año, respectivamente.

El 29 de agosto de 2012 se inició su estudio en particular por las Comisiones Unidas de Economía y de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento y, posteriormente, por la Comisión de Hacienda del Senado. Luego de 20 sesiones y con el análisis paralelo de una Comisión Técnica, conformada por asesores de los Senadores de las referidas comisiones, funcionarios del Ministerio de Economía y de la Superintendencia de Quiebras, y de un Comité Técnico Penal que revisó las normas relativas a los delitos concursales, la ley fue aprobada en particular por la Sala del Senado el 4 de junio de 2013 por amplia mayoría.

El 6 de junio de 2013, la ley ingresó a la Cámara de Diputados para su segundo trámite constitucional. La Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, luego, la Comisión de Trabajo y Seguridad Social y, finalmente, la Comisión de Hacienda, la analizaron y despacharon en 17 sesiones, para luego ser aprobada, en general y particular, por la unanimidad de la Sala de la Cámara de Diputados el 15 de octubre de 2013.

Posteriormente, con fecha 29 de octubre de 2013, la Sala del Senado aprobó, en discusión única y por amplia mayoría, todas las modificaciones introducidas por la Cámara de Diputados, completando así su tercer trámite constitucional y quedando despachada del Honorable Congreso Nacional.

Luego el Tribunal Constitucional realizó su control preventivo, resolviendo el 20 de diciembre de 2013 que sus disposiciones no son contrarias a la Carta Fundamental.

Finalmente, fue promulgada el 30 de diciembre de 2013 y publicada en el Diario Oficial el 9 de enero de 2014.

2. Plan de cierre de quiebras

Se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes. Para tal efecto, se instruyó a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; solicitando, asimismo, a los distintos tribunales del país la dictación del sobreseimiento definitivo de todas aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para seguir vigentes.

3. Satisfacción de Usuarios

La Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas, obtiene el presente año significativos logros relacionados con su quehacer, entre los que podemos mencionar, el establecimiento del Consejo de la Sociedad Civil, la exitosa respuesta de la ciudadanía en la Consulta Ciudadana de comienzos de año sobre el nombre de la nueva institución, la reutilización del canal de difusión "twitter", la obtención del sello 100% digital del Certificado de Quiebras, cumplimiento del 100% de confección y emisión de estadísticas Institucionales, y por último, la calificación como "satisfactoria" o "muy satisfactoria" de la atención brindada por la Superintendencia de Quiebras del 99,6% de los usuarios encuestados.

4. Infraestructura

Se avanzó en la fase de diseño del proyecto de inversión denominado normalización y mejoramiento de las dependencias de la Superintendencia de Quiebras, financiado con fondos del Gobierno Regional.

5. Cumplimiento de metas y compromisos de gestión el año 2013

Se cumplió el 100% de los objetivos del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2013, accediendo a la totalidad del incentivo asociado a su cumplimiento y se lograron exitosamente los compromisos asumidos en el convenio de desempeño colectivo, instrumento que permitió fortalecer el trabajo en equipo dentro del Servicio.

Se cumplieron las metas de acuerdo a lo comprometido, dentro de las cuáles se muestran a continuación los resultados más relevantes:

- Se fiscalizaron 241 quiebras el año 2013, es decir, un 16% a nivel nacional.
- Se publicaron 49 cuentas definitivas de administración a instancias de gestiones efectuadas por la Superintendencia, que equivale a un 33%.
- Se fiscalizaron 163 incautaciones, que equivale a un 89%.
- Se fiscalizaron 185 enajenaciones, que equivale a un 90%.
- Se fiscalizaron 136 quiebras vigentes de regiones (68 en el aspecto jurídico y 68 en el ámbito financiero contable).

Además, se cumplió en un 100% los objetivos de gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Sistema Monitoreo del Desempeño Institucional, el cual tenía asociado a su cumplimiento 5 indicadores de desempeño del Servicio.

6. Capacitación

Se capacitó al 80% de los funcionarios/as del Servicio, a través de actividades con y sin costo, en materias de interés en diferentes áreas.

El año 2013 se efectuaron 38 actividades de capacitación con y sin costos monetarios asociados. En el 79% de dichas actividades se realizó evaluación de aprendizaje. Un total de 34 actividades de capacitación se desarrollaron dentro de la jornada laboral, lo que asciende a un porcentaje del 89%.

El número de funcionarios/as capacitados fue de 69, lo que asciende a un 80% del personal del Servicio. Un 98,87% del presupuesto fue utilizado en actividades de capacitación con evaluación de aprendizaje, respecto del monto total ejecutado en actividades de capacitación al 31 de diciembre de 2013.

Se ejecutó el 99,78% del presupuesto de capacitación correspondiente a la suma de M\$ 13.881, quedando un saldo de 0,22%, equivalente a M\$ 31 del presupuesto sin ejecutar, lo que evidencia un óptimo uso de los recursos asignados.

7. Implementación del código de buenas prácticas laborales

El 2013 se logró desarrollar todos los programas de inducción planificados, que contemplan las temáticas consideradas más relevantes para asegurar una convivencia laboral sana y un comportamiento funcionario acorde a las necesidades del Servicio. Dichos programas consideran al personal contratado en reemplazo de funcionarios con ausencia prolongada, es así como se diseñaron e implementaron programas de inducción, de personal contratado bajo la modalidad de contrata, y un programa para personal contratado en reemplazo.

Se desarrolló difusión, a través de dípticos informativos que promueven el conocimiento de medidas o normativa vinculada al goce de derechos y/o beneficios sobre protección de la maternidad, en especial sobre beneficios parentales. Esta iniciativa propende a mantener continuamente informado al personal de los derechos o beneficios a los que pueden acceder si realizan en forma y plazo oportuno los trámites o solicitudes para impetrarlos. Se continuó desarrollando la alianza entre el Subdepartamento de Recursos Humanos y la Unidad de Asesoría Administrativa del Departamento Jurídico, con la finalidad de elaborar informativos periódicos y coordinar la difusión de temáticas de gestión de personas entre las cuales se cuentan las materias relacionadas con la protección a la maternidad y de mejoramiento de ambientes de trabajo.

8. Mejoras al Sistema de Control de Gestión (SCG)

Se efectuaron cambios en el Sistema de Control de Gestión, incorporando en él un nuevo ambiente usuario, para efectuar el seguimiento de las metas e indicadores de los Convenios de Alta Dirección Pública de la Superintendencia de Quiebras, que corresponden al 1^{er} y 2^{do} nivel jerárquico.

9. Asistencia a Plazas de Justicia en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia

El año 2013 la Superintendencia de Quiebras en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia, asistió a 14 Plazas de Justicia, en las comunas de San Ramón, San Bernardo, Quinta Normal, Estación Central, La Pintana, Padre Hurtado, Recoleta, Lo Espejo, Buin, Cerillos, Renca y Paine. El público asistente a esta iniciativa ascendió a un total aproximado de 3.538 personas.

10. Mecanismos de Participación Ciudadana en la Superintendencia

A principios del año 2013, estaba en discusión el Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Activos Empresas y Personas (Ley de Insolvencia y Reemprendimiento) en el Congreso Nacional. Uno de los aspectos incluidos en el proyecto, es fue el nombre de la nueva Institución supervisora, continuadora de la actual "Superintendencia de Quiebras".

Inicialmente se propuso el nombre de "Superintendencia Concursal", pero se observó que el término "Concursal" no era entendido por la gran mayoría de las personas, por tratarse de una expresión jurídica.

Por lo tanto, entre el 18 y 22 de febrero de 2013, se llevó a cabo una exitosa consulta ciudadana. Esta consulta consistió en una encuesta de sólo 3 preguntas, la cual fue enviada por e-mail a más de dos mil usuarios/as y de respuesta se recibieron casi 500 de ellos/as. Señalando el 39% de los votantes, que el nombre más adecuado para la nueva Institución es era "Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento". Acogiéndose por parte del Poder Ejecutivo y Legislativo, el nuevo nombre que surgió de la consulta realizada a la ciudadanía, logrando la participación de ciudadanos/as interesados/as en aportar a la nueva Institucionalidad.

11. Consejo de la Sociedad Civil

El 26 de marzo se constituyó el Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Quiebras, el que tal como lo señala la Ley, tiene carácter consultivo, aportando conocimiento y opiniones respecto a materias que se sometan a su opinión. En esta ocasión se profundizó acerca de los mecanismos de participación ciudadana y como nos acercan a la ciudadanía.

El Consejo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro finalmente quedó conformado de la siguiente forma: Presidente: Sr. José Miguel Sarroca (Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile); Secretario Ejecutivo: Sr. Ricardo Arroyo (Superintendencia de Quiebras); Secretaria de Actas, Srta. Catalina Delzo (Superintendencia de Quiebras); Consejeros: Sra. Constanza Anguita (Asociación de Emprendedores de Chile); Sra. Sara Moreno (Facultad de Derecho de la Universidad Andrés Bello); Sr. Marco Veragua, quién reemplaza al consejero titular Sr. Claudio Rodríguez (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile).

12. Plan de Cierre de Quiebras

En el plan de cierre de quiebras, se procedió a actualizar el levantamiento efectuado en el año 2012, arrojando un universo de 723 quiebras que cumplían los requisitos legales para ser sobreseídas, (315 región metropolitana y 408 de regiones). Se definieron cuatro zonas del país: norte, centro, sur y región metropolitana.

Sobreseimientos 2013	
Sobreseimientos decretados en regiones.	101
Sobreseimientos decretados RM.	22
Total	123

13. Convenios Judiciales

Se formaliza el plan de fiscalización de convenios judiciales. Se dicta Instructivo que instruye e interpreta administrativamente el Título XII de los Acuerdos Extrajudiciales y de los convenios judiciales, del libro IV del Código de Comercio.

14. Convenios con otros Servicios públicos

Se establecieron convenios con:

-Tesorería General de la República. Permitirá contar con un formulario especial para el pago de multas impartidas por la Superintendencia a los entes fiscalizados, lográndose el pago online por parte de los sujetos sancionados, y asimismo, Tesorería podrá en virtud de sus facultades, efectuar la retención de impuestos por deuda o incluso llegar a un convenio de pago.

-Chile Atiende: Este convenio está siendo abordado en dos etapas. La primera, estipulada para comenzar un piloto en las regiones de Tarapacá y Los Lagos, contempla atención de información y orientación sobre los procedimientos de quiebras y entrega del certificado de quiebras en las oficinas de ChileAtiende. La segunda etapa, que comenzaría una vez que ya estén operativos los nuevos procedimientos concursales creados por la nueva ley, incluye la permanencia de funcionarios de la Superintendencia en oficinas de ChileAtiende, los que se dedicarán especialmente a atender lo relacionado con el procedimiento de renegociación de deudas.

En cuanto a nuestros productos estratégicos:

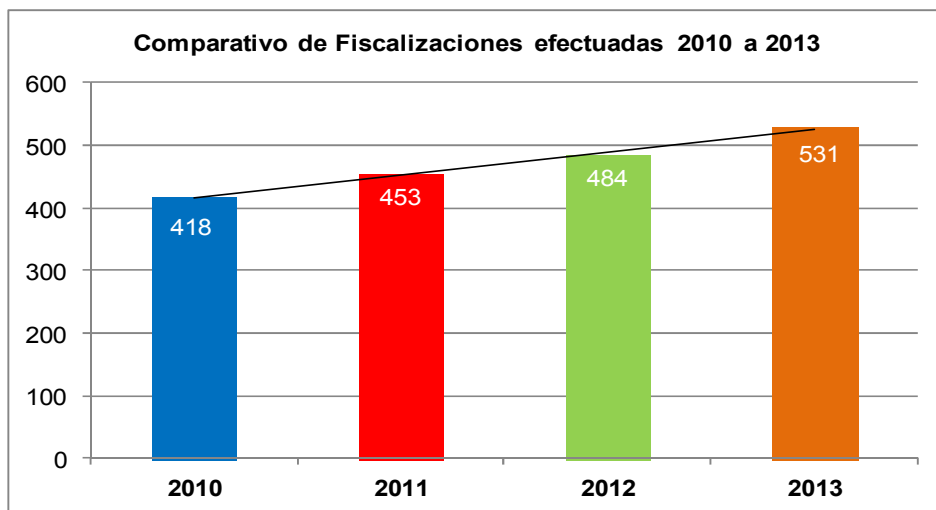
El presupuesto total del Servicio el año 2013 fue de M\$ 2.253.859, el presupuesto asociado a los productos estratégicos de la Superintendencia de Quiebras en el año 2013, fue de un 96,55% del presupuesto total. Un 91,20% corresponde al gasto en el producto estratégico "Fiscalización", un 2,11% al producto "Registro de Quiebras y Estadísticas", un 3,24% al producto estratégico "Atención a Clientes y Ciudadanos".

El total presupuesto vinculado a productos de gestión interna ascendió a un 3,40%.

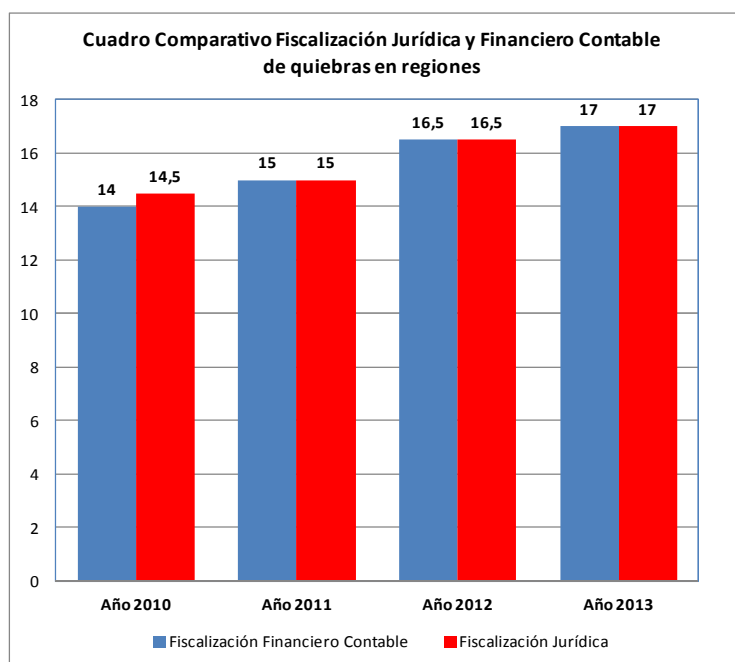
Producto Estratégico Fiscalización

El año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, realizándose 47 fiscalizaciones más que el año anterior. Esto se logró incorporando mejoras en el portal de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y permitió la realización de un mayor seguimiento y supervisión del trabajo. Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la región metropolitana, cifra superior a la alcanzada el año 2012 de 352 fiscalizaciones.

Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En estas fiscalizaciones se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de ésta y se revisaron los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

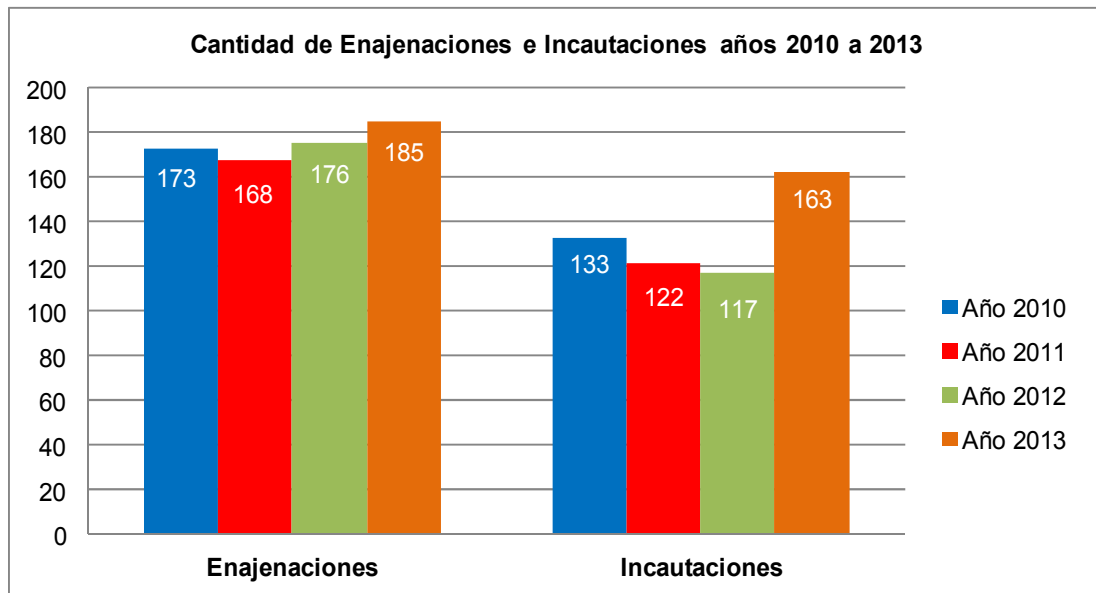
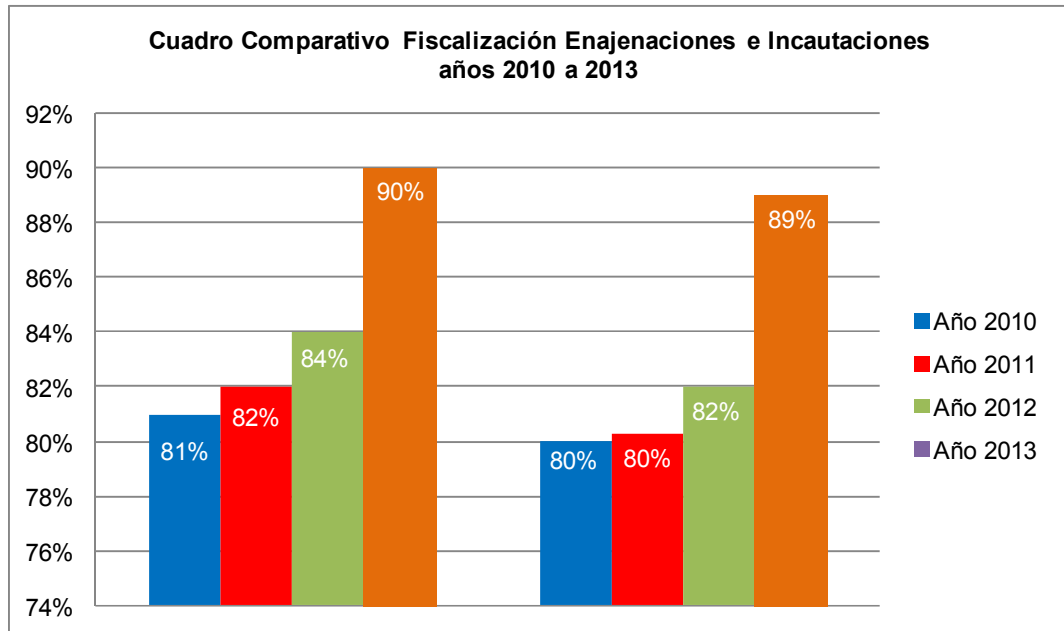


A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes de regiones.



En cuanto a la fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 176 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes y un 84% de cobertura.

El año 2013 se fiscalizaron 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89 por ciento, superior a la lograda el año 2012 donde se fiscalizaron 117 incautaciones de bienes con una cobertura del 82%.



Fiscalización a quiebras vigentes en el país

El año 2013 se fiscalizaron 241 quiebras que equivalen a un 16% de cobertura nacional, cifra superior a la obtenida el año 2012 donde se fiscalizaron 220 quiebras con un 15% de cobertura.

En este indicador contabiliza la quiebra una sola vez, independiente de las fiscalizaciones de las cuales fue objeto en el año.

Fiscalización jurídica

Se fiscalizaron 189 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, mejorando los resultados obtenidos el año 2012 de 182 fiscalizaciones a quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

En cuanto a la fiscalización de juntas de acreedores el año 2013 se presentó un total de 565 actas de las juntas de acreedores con registro de ingreso en Oficina de Partes durante el periodo 2013, de las cuales 493 fueron fiscalizadas, lo que equivale a un cumplimiento del 87,26%. Lo anterior demuestra un mejoramiento de la cobertura realizada respecto del año 2012, puesto que se fiscalizaron 394 juntas de acreedores celebradas en quiebras declaradas a nivel nacional, lo que equivalía a un 79%.

Fiscalización contable:

El año 2012 se fiscalizaron 206 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, aumentando los resultados logrados el año 2012 donde se fiscalizaron 170 quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

Producto estratégico Atención de Clientes y Ciudadanos

Tipo de Atención	Cantidad
Atención presencial	992
Atención telefónica	722
Buzón ciudadano virtual	224
Correo electrónico	338
Solicitudes de acceso a la información	76
Emisión de certificados online	14.936
Reclamos recibidos	344
Visitas sitio web	100.692

El año 2013 se dio respuesta a 344 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as a la Superintendencia, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 51,6 días. Se mejoró el resultado obtenido el año 2012 en que se dio respuesta a 217 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as al Servicio, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 62 días.

Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as)

El año 2013 se aplicó la encuesta de Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) durante los meses de marzo a mayo y de agosto a octubre, obteniéndose los siguientes resultados: el 90,40% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “muy satisfactoria”, el 9,20% la calificó como “satisfactoria” y el 0,40% como “regular”. Por lo tanto, el 99,60% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. El universo encuestado fue de 500 clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Oficina presencial de la Superintendencia.

Obtención de Sello 100% digital de Certificado de Quiebras

Este sello es parte de la campaña Chile Sin Papeleo, y el trámite fue digitalizado proactivamente. La marcha blanca y prueba de esta nueva modalidad fue a contar del 13 de diciembre del 2013, pero el sello 100% digital será agregado el 21 de enero del 2014. El trámite más requerido por la ciudadanía en la Superintendencia de Quiebras, es un trámite 100% digital y corresponde a la obtención del certificado de estado de quiebra. El número de certificados que entregó el nuevo sistema emitidos desde el 13 al 31 de diciembre de 2013, correspondió a 634.

Incremento de visitas al Sitio Web

Durante el año 2013, se superaron las 100.000 visitas al sitio web, cabe mencionar que la Superintendencia entrega a través de su sitio web, atención virtual a sus usuarios/as en forma inmediata y gratuita, que amplía su cobertura a nivel nacional, donde es posible obtener: Certificado de Quiebra; acceso a consultas, reclamos y/o sugerencias; estadísticas e información de quiebras, fiscalizados, entre otros.



Resultados Gestión Financiera

Los resultados de la gestión financiera del año 2013, muestran que:

-Ingresos Presupuestarios: alcanzó una ejecución de un 100,1%, con un superávit por mayores ingresos en licencias médicas, atrasos e inasistencias.

-Gastos Presupuestarios: La ejecución fue de 99,1%; considerando en Gastos en Personal (99,8%), Bienes y Servicios de Consumo (99,9%), Prestaciones de Seguridad Social (100%), Transferencias Corrientes (67,5 %), en las asignaciones Para Cumplimiento Artículo 37, Ley N° 18.175 fue de 6,5%, debido a que los síndicos no solicitaron recursos por quiebras carentes de bienes y Plan de cierre de quiebras en regiones se obtuvo un 91,5%, logrando el total cumplimiento del sobreseimiento de 100 quiebras en regiones; Íntegros al Fisco, no tuvo ejecución, este subtítulo considera el pago de impuesto al valor agregado por Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública y en Adquisición de Activos No Financieros (98,6%) adquiriendo la totalidad de los programas informáticos.

3. Desafíos para el año 2014

La Superintendencia de Quiebras espera el 2014 continuar desarrollando de manera eficiente y eficaz cada uno de los lineamientos estratégicos definidos en su misión institucional, así como también lograr el cumplimiento de cada uno de sus compromisos, metas e indicadores de gestión.

El presupuesto de la Superintendencia de Quiebras para el año 2014 contempla un total de M\$ 2.217.998.- del cual un 96,34%, esto es M\$ 2.136.819.-, se encuentra asociado a los productos estratégicos (formulario A1- definiciones estratégicas 2014) que se describen a continuación:

Desafíos 2014 por productos estratégicos:

Fiscalización.-

a).-Fiscalización: se mantendrá en un 16% la cobertura de fiscalización jurídica y financiero-contable de quiebras vigentes a nivel nacional, abarcando un total de 242 quiebras. Proyectamos mantener nuestros índices de cobertura a nivel nacional logrados el año 2013, considerando que el año 2014 será un año en el cual se implementará la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Este indicador considera las fiscalizaciones de quiebras vigentes de regiones, de Región Metropolitana, fiscalizaciones extraordinarias, fiscalizaciones de quiebras preferentes y fiscalizaciones de cuentas definitivas de administración.

En consecuencia, se fiscalizarán 480 quiebras vigentes de la Región Metropolitana (240 en el ámbito jurídico y financiero contable) y a lo menos 100 quiebras vigentes de regiones.

Asimismo, se fiscalizarán el 89% de las incautaciones y el 90% de las enajenaciones de bienes, realizadas y notificadas por los síndicos. En efecto, se fiscalizarán 180 enajenaciones y 142 incautaciones de bienes.

b).-Plan de cierre de quiebras: el síndico de quiebras en su calidad de administrador concursal, termina su gestión con la publicación de la cuenta definitiva de administración. Una vez que esta cuenta es aprobada y publicada en el Diario Oficial, debe transcurrir un plazo legal de dos años para solicitar el sobreseimiento definitivo al tribunal respectivo. En virtud de lo anterior, la Superintendencia estableció dos metas tendientes a aumentar el número de cuentas definitivas de administración presentadas y publicadas por los síndicos y lograr un mayor número de sobreseimientos definitivos dictados por los tribunales, disminuyendo así el promedio de duración de los procedimientos de quiebra en Chile.

Por instrucciones de la Superintendencia, el año 2013 se publicarán a lo menos 44 cuentas definitivas de administración, manteniendo el porcentaje de cobertura en un 33%, cifra lograda el año 2012.

El año 2013 se logró el sobreseimiento definitivo de 123 quiebras a nivel nacional, para el año 2014 se proyecta el sobreseimiento definitivo de a lo menos 91 quiebras a nivel nacional.

Atención de Clientes y Ciudadanos.-

a).-Reducir tiempos de respuesta: responder en un tiempo menor a 58 días las consultas y reclamos ciudadanos. Esta meta considera las respuestas de la Superintendencia de Quiebras a las presentaciones de índole jurídico o contable, como: consultas, reclamos y otros requerimientos que sean interpuestos por cualquier interesado (acreedores, fallidos, trabajadores, síndicos, expertos facilitadores, asesores económicos de insolvencias o cualquier tercero afectado por una quiebra).

Esta meta comenzó a medirse a contar del año 2012 en la cual el tiempo estimado de respuesta era de 90 días corridos, sin embargo, se ha reducido gracias a la simplificación de etapas del proceso y la incorporación de tecnología de apoyo para el registro y control de las consultas. El año 2013 se logró reducir el tiempo promedio de respuesta a 51,6 días, sin embargo, este indicador es afectado por variables externas, sobre todo el denominador que ante un aumento de quiebras, podría verse afectado aumentándose el número de consultas por parte de la ciudadanía.

b).-Transparencia: disminuir los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas a un tiempo de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, tiempo inferior al requerido por la Ley de Transparencia N° 20.285, que establece 20 días hábiles.

c).-Satisfacción de usuarios: mejorar los índices de satisfacción de usuarios, lograr que el 85% de los usuarios califiquen la atención como satisfactoria. El año 2012 un 81%, respecto de un universo de 584 encuestados, calificó la atención como satisfactoria. El año 2013 un 99,60%, respecto de un universo total de 500 encuestados. Para el año 2014, se estableció una meta levemente inferior considerando un probable aumento de la demanda de información y de atenciones por la implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Mejorar los índices de satisfacción de usuarios presenciales y del buzón virtual, en este último canal el año 2012 se recibieron 397 consultas y el año 2013 disminuyó a 224 las consultas recibidas, respecto de la "información proporcionada" por la Superintendencia de Quiebras.

d).-Mayor acercamiento a la ciudadanía: profundizar la presencia de la Superintendencia de Quiebras en la ciudadanía. Continuar con la asistencia del Servicio a las plazas de Justicia convocadas por el Ministerio de Justicia y fortalecer la difusión, a través de folletería institucional y nuestro Sitio Web www.squiebras.gob.cl, así como a través de charlas y seminarios, entre otras actividades.

e).-Difusión de productos y/o servicios que entrega la Superintendencia: fortalecer el conocimiento por parte de nuestros usuarios y de la comunidad, sobre los productos y/o servicios que entrega la institución a través de acciones como la asistencia a plazas de Justicia, uso de la cuenta institucional de Twitter, actualizar dípticos y/o folletos, de esta, se espera lograr un mejor y mayor acceso por parte de la ciudadanía a información útil elaborada por la Superintendencia, además de obtener retroalimentación, incorporando medidas de mejora continua de los procedimientos efectuados por el SIAC.

f).-Implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas: la implementación de la nueva Ley, nos exige llevar a cabo una fuerte campaña de difusión y educación a la Ciudadanía respecto de los nuevos procedimientos.

Finalmente, nos hemos propuesto potenciar la difusión de nuestros productos, buscando un mayor acercamiento a la ciudadanía, manteniendo nuestra participación en plazas ciudadanas, fortaleciendo el uso de redes sociales y potenciando el registro de datos y elaboración de estadísticas a través de nuevas herramientas tecnológicas.

Implementación Nueva Ley N° 20.720. -

La implementación de la Ley N° 20.720 es un proceso complejo que debe cumplirse en un período de 9 meses desde su publicación en el Diario Oficial (9 de enero de 2014). En dicho plazo se deben ejecutar los siguientes programas:

1.- Implementación de la nueva Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, lo cual conlleva la dictación de normas para el inicio de sus funciones (DFL y DS); la contratación del nuevo personal; la capacitación de sus funcionarios; y la implementación de su presencia regional.

2.- Justicia especializada, la que contempla la dictación por parte de las Cortes de Apelaciones del país de los autos acordados sobre distribución preferente de causas concursales; y la capacitación de jueces y secretarios de tribunales civiles por medio de la Academia Judicial.

3.- Registro de nuevos entes fiscalizados, lo que incluye la dictación de normas de carácter general e instructivos; la rendición de exámenes de veedores, liquidadores y martilleros concursales; la rendición de garantías de fiel desempeño por veedores y liquidadores; la capacitación de árbitros concursales; y la conformación de nóminas de veedores, liquidadores, martilleros concursales y árbitros concursales.

4.- Nueva plataforma electrónica, que prevé la creación de un Boletín Concursal para publicaciones gratuitas en los nuevos procedimientos; la creación de nueva página de la Superintendencia; y la automatización de los procesos para efectos del control de las gestiones realizadas por los entes fiscalizados.

5.- Difusión, que contempla informar a la ciudadanía sobre la nueva ley; y entregar material didáctico para educar a la ciudadanía en esta materia.

Desde el punto de vista presupuestario, la implementación de la nueva ley supone un incremento permanente de \$1.469 millones. Además se otorgará para el primer año un 15% adicional destinado a cubrir gastos para la habilitación de oficinas, difusión de la nueva ley y la implementación del Boletín Concursal.

Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas.-

La Superintendencia de Quiebras se compromete a actualizar, confeccionar y emitir estadísticas y/o información de síndicos y quiebras, las que serán enviadas al Subdepartamento de Informática para su posterior publicación en el Sitio Web institucional www.squiebras.gob.cl. Este envío se debe realizar dentro de los primeros 7 días hábiles siguientes a la fecha de corte de la información. El objetivo de este compromiso es mantener a disposición de la ciudadanía que visita el Sitio Web, información actualizada en materia de quiebras y síndicos.

Infraestructura.-

Para el año 2014 el desafío es avanzar con el proyecto “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”. Los principales objetivos de este proyecto son: mejorar las condiciones de higiene, seguridad laboral y vías de evacuación, contar con un medio ambiente de trabajo que motive el desempeño laboral del personal y permita brindar una atención de excelencia a los usuarios y mejorar las condiciones de almacenaje y bodegaje de documentación. Una vez finalizado el proceso de diseño.

Gestión de las personas.-

Uno de los desafíos en materia de gestión de personas, es planificar y ejecutar las adecuaciones de los procedimientos del área que son necesarios para el desarrollo y mejoramiento continuo del desempeño institucional y para la aplicación de las reformas legales promovidas por la Superintendencia de Quiebras. También se deberá actualizar una política de gestión de personas que se adecue a las reformas implementadas en la institución.

Dentro del Servicio, se han conformado equipos por área, que están trabajando en la implementación de la Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas, presentando de acuerdo a lo programado, avances del trabajo efectuado a la Superintendente de Quiebras.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 18.175 Orgánica de la Superintendencia de Quiebras.

- Misión Institucional

Fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

1	Mejoramiento informático de la Superintendencia de Quiebras e incremento de la base para capacitación.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces que los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, cumplan en forma eficiente y transparente con las leyes, reglamentos e instructivos vigentes que les rigen.
2	Mejorar continuamente los sistemas de gestión, a través de la incorporación de nuevas metodologías de trabajo, que contribuyan a facilitar la oportunidad en la entrega de los productos y servicios institucionales a nuestros usuarios e involucrados en el proceso concursal, perfeccionando la calidad en los procesos de atención.
3	Lograr que la Superintendencia de Quiebras sea reconocida ante la ciudadanía por una atención de excelencia al usuario, en cuanto a la oportunidad y calidad técnica de la información que entrega.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

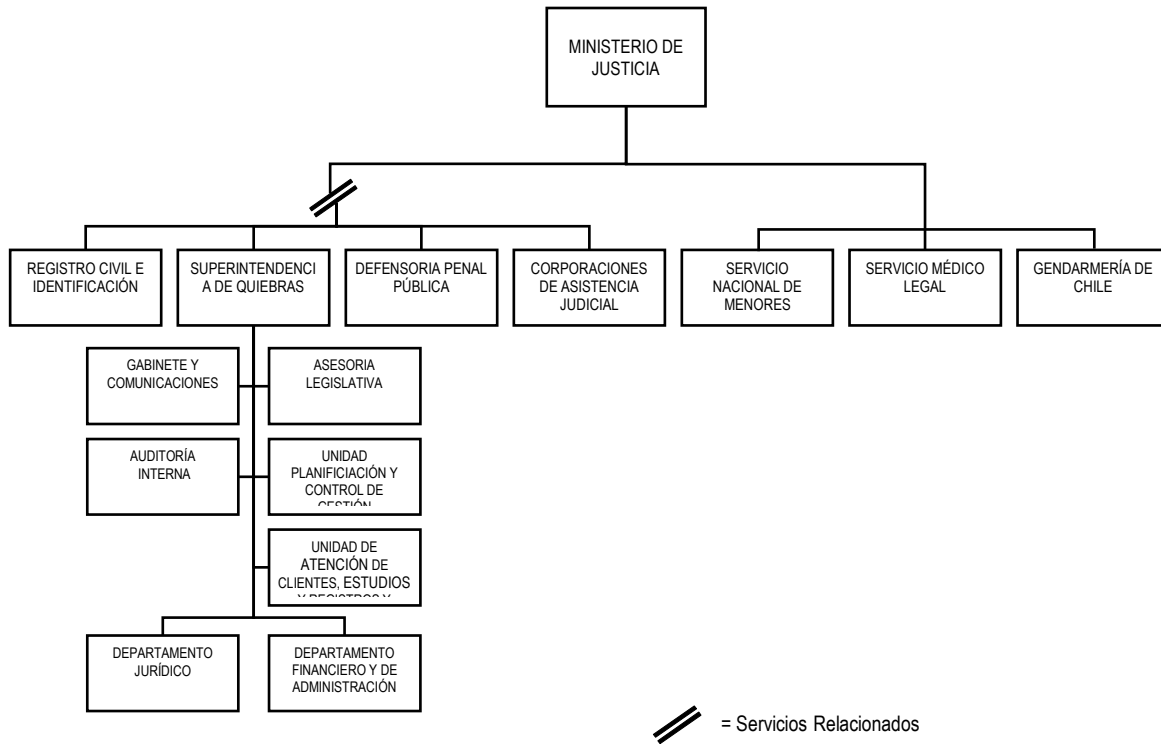
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización. Fiscalización técnica jurídica y financiero-contable integral de actuaciones ejecutadas por los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, en los procesos civiles de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro, con el objeto de que los entes fiscalizados cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rigen.	1, 2, y 3
2	Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas. Registro de información legal publicada en el Diario Oficial en relación a quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes, asesorías económicas de insolvencias, entre otras.	1, 2, y 3

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
3	Atención de Clientes y Ciudadanos. Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, reclamos y consultas efectuadas por usuarios, a la Superintendencia de Quiebras.	3

- Clientes /Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Acreedores, Fallidos y terceros interesados en las quiebras.
2	Órganos Jurisdiccionales.
3	Entes fiscalizados
4	Micro y pequeñas empresas del país.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



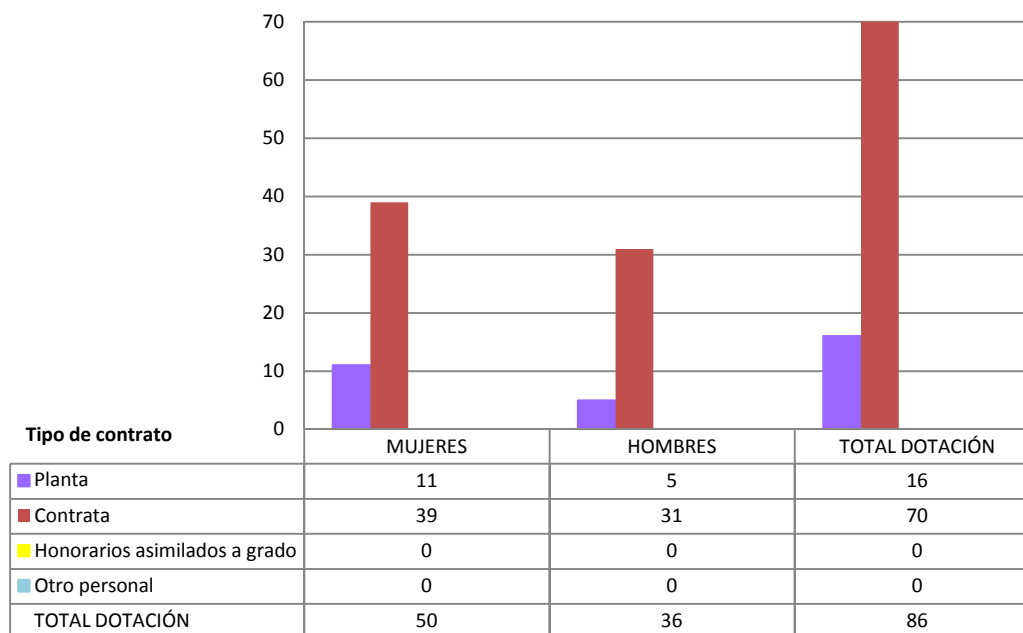
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Josefina Montenegro Araneda
Jefa Departamento Jurídico (S)	Katia Soto Cárcamo
Jefa Departamento Financiero y de Administración	Julieta Cruz Figueroa
Encargada Unidad de Auditoría Interna	Lucía Zúñiga Hernández
Encargada Unidad Planificación y Control de Gestión	Ana Carolina Hernández
Encargado Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas	Ricardo Arroyo Muñoz
Encargada Subdepartamento de Fiscalización Contable	Carolina Pino Baquedano
Jefa Subdepartamento Recursos Humanos	Gladys Aliaga Figueroa
Encargada Subdepartamento Informática	Ximena Guzmán Riveros
Encargado Subdepartamento Recursos Financieros	Jaime Pino Baquedano

Anexo 2: Recursos Humanos

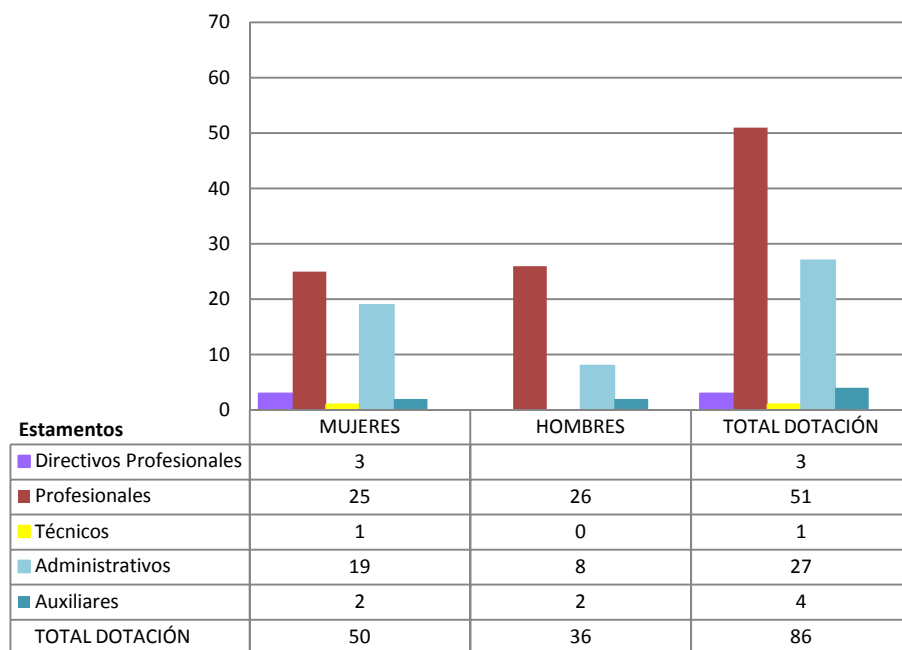
a) Dotación de Personal

-Dotación Efectiva año 2013¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

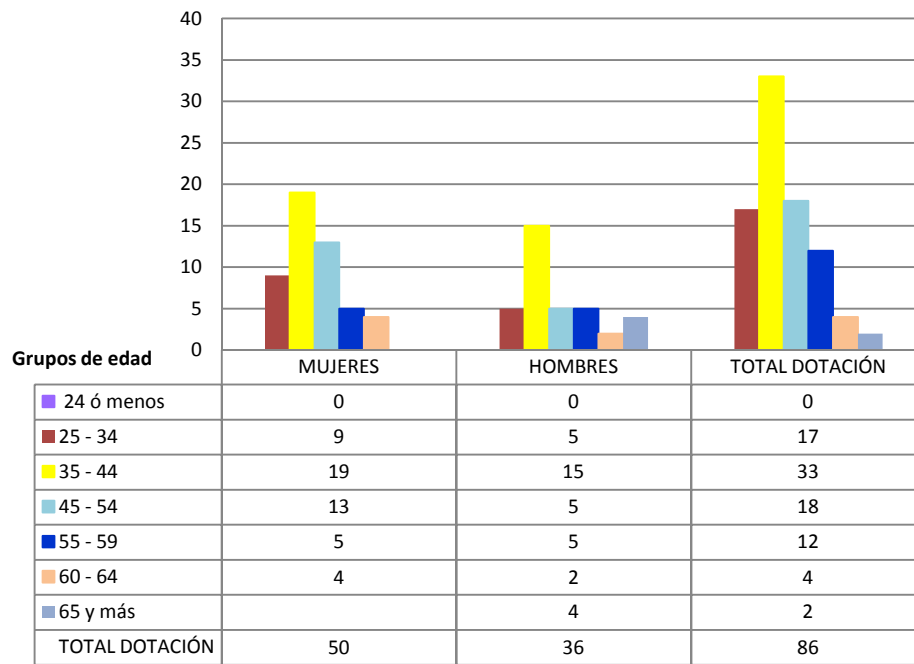


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

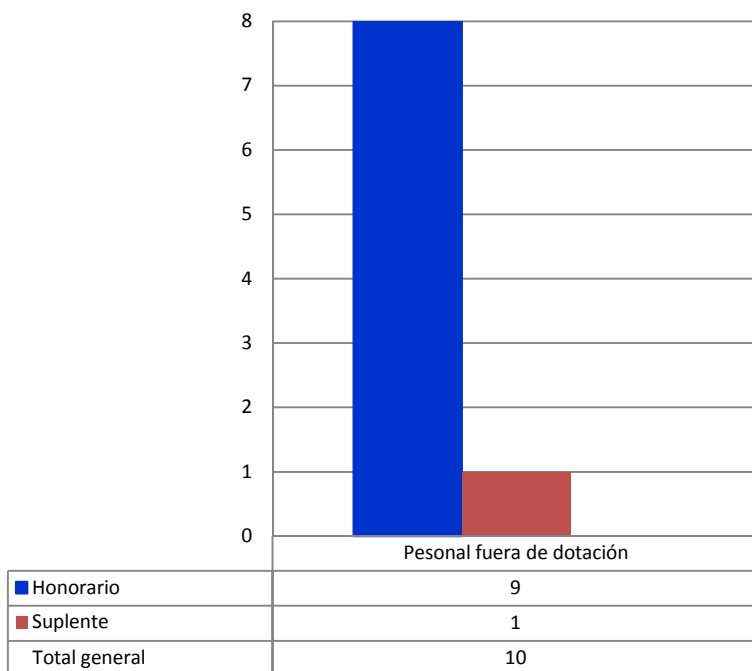
-Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



-Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2013², por tipo de contrato



² 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 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0,0	14,3	-	7
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0,0	100,0	-	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,3	5,8	39,66	9
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	11

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

6 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.

7 Ascendente. El resultado del 2013 corresponde a un proceso de reclutamiento y selección realizado respecto 7 ingresos registrados. La escasa contratación de personal se genera por la incorporación de personal que se encuentra en régimen fuera de dotación, procedente principalmente de honorarios a suma alzada y reemplazos, lo cual permite aprovechar la formación lograda durante el tiempo que ejercen en esas calidades.

8 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

9 Descendente.

10 Ascendente.

11 Neutro.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	4,7	25,53	12
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	1,2	100	
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	1,4	71,43	13
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	6,3	-	14
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	40,6	82,9	204,19	15
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	93,0	80,2	86,24	16
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	15,5	28,7	185,16	17

12 Descendente. El aumento del indicador se debe a que se elevó el número de personas retiradas el 2013.

13 Ascendente. El 2013 aumentó el número de ingresos a la contrata, debido a los egresos de personal.

14 Ascendente. El 2013 ascendió un funcionario por la renuncia a la planta de un administrativo.

15 Ascendente. El año 2013 se efectuaron mejoramientos de grados que alcanzaron a 58 funcionarios, la mayoría en forma transitoria y por los últimos meses del año.

16 Ascendente. El año 2013 se contó con recursos para capacitación de M\$ 161,77 por funcionario, no pudiéndose aumentar las actividades de capacitación, por el alto costo de las actividades técnicas requeridas para cubrir brechas.

17 Ascendente. El año 2013 los recursos para capacitación se aplicaron considerando un menor número de participantes por actividad, lo que originó la contratación de más horas de capacitación, especialmente en el ámbito de la formación técnica de los funcionarios.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁸	$(N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0,0	0,0	-	19
4.4 Porcentaje de becas ²⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	-	21
5. Días No Trabajados					
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).	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,5	0,8	62,50	22
• Licencias médicas de otro tipo ²³	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,4	0,3	133,33	24
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,1	0,0	0	25
6. Grado de Extensión de la Jornada					
6.1 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	5,3	5,5	96,36	26
7. Evaluación del Desempeño²⁷					

18 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.

19 La Superintendencia utiliza como procedimiento de medición de las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo la encuesta aplicada a la jefatura y al participante, método que este indicador no admite.

20 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

21 Neutro.

22 Ascendente. Las ausencias por licencias médicas por enfermedad o accidente común aumentaron el 2013.

23 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

24 Descendente. Las ausencias por licencias médicas por causales distintas a enfermedad o accidente común disminuyeron significativamente el 2013, principalmente por la menores ausencia asociadas a accidentes del trabajo.

25 Descendente. Los permisos sin goce de remuneraciones disminuyeron significativamente el 2013.

26 Descendente. Las horas extraordinarias realizadas por funcionarios aumentaron el 2013, por trabajos propios de cumplimiento de objetivos institucionales.

27 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,8	98,7	99,9	28
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,2	1,2	100	29
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	-	30
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	-	30
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ³¹ 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		
8. Política de Gestión de Personas					
8.1 Política de Gestión de Personas ³² 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	SI		

28 Ascendente.

29 Descendente. El resultado del indicador refleja que ante la misma dotación se mantienen los calificados en esta lista.

30 Descendente. El resultado del indicador es cero el 2013, manteniéndose los resultados de esta lista.

31 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.

32 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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012 M\$ ³³	Monto Año 2013 M\$	Notas
a) INGRESOS	2.153.957	2.221.724	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	
INGRESOS DE OPERACION	0	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	37.134	37.590	
APORTE FISCAL	2.116.823	2.184.134	(1)
VENTAS DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	
b) GASTOS	2.164.275	2.230.006	
GASTOS EN PERSONAL	1.827.190	1.938.540	(2)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	268.036	250.974	(3)
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		4.291	(4)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	319	31.917	(5)
INTEGROS AL FISCO			
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	68.730	4.284	(6)
SERVICIO DE LA DEUDA			
RESULTADO	-10.318	-8.282	

Ingresos

- (1) Aporte Fiscal: Mayor aporte por recursos adicionales otorgados a través de la Ley de Presupuesto año 2013 y reformulaciones presupuestarias.

³³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

Gastos

(2) Gastos en Personal.

Mayor gasto por:

- Aumento de contrataciones de funcionarios en reemplazo de funcionarias con licencias médicas maternales.
- Reconocimiento de asignación profesional de funcionarios administrativos.
- Incremento de los aportes previsionales por modificaciones a las tasas impositivas.

(3) En el año 2012 se realizaron reparaciones importantes en el inmueble de Huérfanos 626, gastos que durante el año 2013 no implicaron un gasto semejante.

(4) Durante el año 2013 se pagó indemnización con Cargo Fiscal a Directivo ADP.

(5) Mayor ejecución presupuestaria por cumplimiento del Plan de Cierre de Quiebras en Regiones, gastos correspondientes a honorarios a suma alzada a profesionales, publicaciones en el Diario Oficial y pago de pasajes y reembolsos por gestiones realizadas en las regiones.

(6) Menor inversión en Activos no Financieros. Durante el año 2013 no se otorgaron recursos a través de la Ley de Presupuesto, disponiéndose posteriormente por reformulación presupuestaria la compra de varios software necesarios para el buen funcionamiento del Servicio.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
			INGRESOS	2.023.013	2.249.896	2.221.724	28.172	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	10.659	29.336	37.590	-8.254	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	8.230	26.907	33.205	-6.298	1
	99		Otros	2.429	2.429	4.385	-1.956	2
09			APORTE FISCAL	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
	01		Libre	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
			GASTOS	2.024.013	2.250.896	2.230.006	20.890	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.713.532	1.942.819	1.938.540	4.279	3
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	253.087	251.121	250.974	147	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	4.292	4.291	1	
	01		Prestaciones Previsionales	0	4.292	4.291	1	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	56.363	47.289	31.917	15.372	
	01		Al Sector Privado	56.363	47.289	31.917	15.372	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley N° 18.175	22.158	13.350	863	12.487	4
		284	Plan cierre de Quiebras en Regiones	34.205	33.939	31.054	2.885	5
25			ÍNTEGROS AL FISCO	31	31	0	31	
	01		Impuestos	31	31	0	31	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	4.344	4.284	60	
	07		Programas Informáticos	0	4.344	4.284	60	

34 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

35 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

37 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
34			SERVICIO DE LA DEUDA		1.000	1.000	0	1.000
	07		Deuda flotante		1.000	1.000	0	1.000
			RESULTADO		-1.000	-1.000	-8.282	7.282

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2013 entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados

Ingresos:

- (1) Mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Subsidios de Incapacidad Laboral.
- (2) Mayores ingresos por descuentos de atrasos e inasistencias a funcionarios.

Gastos:

- (3) Menor Gastos en Personal por encontrarse pendiente al 31 de diciembre de 2013 el reconocimiento de asignación profesional de 3 administrativos. Además, se debe agregar un menor gasto en cometidos funcionarios al exterior.
- (4) Menor número de solicitudes presentadas por los Síndicos. La ejecución de estos fondos depende exclusivamente de las solicitudes de los Síndicos por quiebras carentes de bienes, y para financiamiento de notificaciones tanto por cédula como por aviso según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 20.004.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ³⁸			Avance ³⁹ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ⁴⁰)	%	92,7	90,0	92,1	102,3	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		24,5	28,4	28,4	100,0	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,0	100,0	100,0	100,0	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	407,4	352,1	352,7	100,1	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,0	0,0	0,0	0,0	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,0	0,0	0,0	0,0	6

(1) Durante el año 2013 las modificaciones que afectaron los Aportes Fiscales fueron levemente superiores porcentualmente a la variación del año 2012. En general estos incrementos de aporte corresponden al cumplimiento de Leyes.

(2) Los ingresos propios devengados para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial. En general estos ingresos provienen de la recuperación de Licencias médicas.

(3) Las cuentas por cobrar de ingresos al 31 de diciembre de los años 2012-2013 se encuentran sin saldos (0). Los ingresos devengados fueron abonados dentro de los períodos respectivos en las cuentas corrientes bancarias de la Superintendencia de Quiebras, situación que se ha mantenido en el transcurso de los años.

(4) Los ingresos propios percibidos para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial.

(5) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no quedaron compromisos pendientes de pago.

(6) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no existió Deuda Flotante ni tampoco compromisos ciertos no devengados.

38 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

39 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.

40 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013⁴¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		32.134	-8.261	23.873
Carteras Netas			-1	-1
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-1	-1
Disponibilidad Neta		26.598	-6.614	19.984
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	26.598	-6.614	19.984
Extrapresupuestario neto		5.536	-1.646	3.890
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	2.105	-2.106	-1
116	Ajustes a Disponibilidades	3.890		3.890
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades	-459	460	1

41 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Compromiso Institucional por cumplimiento de Leyes, Normativa, instrucciones y obligaciones contractuales.	34.096	34.096	25.549	El saldo de M\$ 8.547, se reasignó para la contratación de una consultoría tecnológica para gestionar e implementar plataforma del Boletín Concursal y solventó rebaja presupuestaria aprobada por DIPRES según D.H N° 690 del 30.05.2013 por M\$1.966.
Término legal de quiebras en regiones susceptibles de ser sobreseídas definitivamente.	34.205	33.939	31.053	El saldo de M\$ 2.886, no fue utilizado, quedando disponible al 31 de diciembre de 2013. Con el monto ejecutado fue posible cumplir con el compromiso correspondiente al término legal de 100 quiebras en regiones.

Los recursos adicionales solicitados para el cumplimiento de Compromisos Programáticos fueron utilizados en un 100%

f) Transferencias⁴²

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 ⁴³ (M\$)	Presupuesto Final2013 ⁴⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ⁴⁵	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					
Inversión Real					
Otros ⁴⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

NOTA: En este Servicio no se efectúan transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

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

43 Corresponde al aprobado en el Congreso.

44 Corresponde al vigente al 31.12.2013.

45 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

46 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

-Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	(Número de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Total de quiebras vigentes del país)*100	%	15% (217/ 1451)* 100	15% (220/ 1494)* 100	16% (241/ 1538)* 100	16% (233/ 1500)* 100	SI	100.90%	
	Enfoque de Género: No									
ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS	Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	(Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t/Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t)	días	92 días (26070/ 282)	62 días (13797/ 224)	52 días (18477/ 358)	60 días (13415/ 225)	SI	115.52%	
	Enfoque de Género: No									1

47 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

48 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de cuentas definitivas publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	(Número de quiebras con cuentas definitivas de administración publicadas en el año t, instruidas por la Superintendencia para estos efectos/Total de quiebras con instrucciones de publicación de la cuenta definitiva en el año t)*100	%	24% (11/45)*100	27% (35/129)*100	33% (49/149)*100	30% (39/132)*100	SI	111.30%	2
	Enfoque de Género: No									
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	(Número de incautaciones fiscalizadas en el año t/Número total de incautaciones realizadas por los síndicos año t)*100	%	80% (122/152)*100	82% (117/142)*100	89% (163/184)*100	88% (140/160)*100	SI	101.25%	
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t	$\left(\frac{\text{Número de enajenaciones de bienes de quiebras realizadas por los síndicos fiscalizadas en el año t}}{\text{Número de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t}} \right) * 100$	%	82%	84%	90%	88%	SI	102.64 %	
				(168/205)*100	(176/210)*100	(185/206)*100	(175/200)*100			
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100%
Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100%

Notas:

1.- La meta se sobrecumplió debido a que el año 2013 la cifra de quiebras declaradas por los Tribunales de Justicia del país volvió a niveles normales, luego de una baja producida en años anteriores. La proyección no fue la adecuada ya que consideró solo un leve aumento de las quiebras y no se estimó que las quiebras aumentarían tan rápidamente el 2013. La cantidad de quiebras que se declararon en el año es una variable que repercutió en el comportamiento del indicador, a más quiebras declaradas en el año, mayor es el número de personas afectadas por quiebra y, por ende, mayor es su necesidad de información lo que se materializa en un aumento del número de consultas. Además, dentro de las quiebras del año, se presentaron algunas de alto impacto ciudadano, que generaron más consultas; Universidad del Mar, Instituto Chileno Norteamericano, Trans Araucarias S.A., etc. La meta se cumplió, pese al aumento del universo proyectado (aumentó de 225 a 358 ingresos), gracias a 3 medidas adoptadas por el Servicio: nuevas instrucciones de trabajo a los fiscalizadores a través de flujos de trabajo tendientes a disminuir aún más el tiempo de respuesta (envío de oficios), Mejoramientos al Sistema de Gestión Documental Collaboration (facilitó el seguimiento de oficios, el procesamiento de la información, dando alertas en las respuestas pendientes) y la colaboración adicional de 2 abogados que fueron destinados a apoyar esta meta en el tratamiento y elaboración de respuestas a usuarios.

2.- Se instruyó mediante oficio a los síndicos respecto de 149 quiebras, lo que se llevó a cabo con la emisión de 92 oficios, en esta oportunidad el nº de quiebras con instrucciones fue superior al comprometido para el 2013 por parte de la Superintendencia (132), debido a que la Superintendente solicitó realizar un esfuerzo mayor en este tema, con el objeto de que los síndicos dieran término a las quiebras que estuvieran en condiciones de ser finalizadas, por lo que se definió a partir del 2013 trabajar con los síndicos que tuvieran bajo su administración una gran cantidad de quiebras, analizando

la información de fondos disponibles de cada una, lo que dio paso a la emisión de oficios consultando respecto de varias de las quiebras bajo su administración.

Luego, las respuestas fueron recibidas, acogidas sus observaciones y reparos respecto del oficio enviado y se procedió a actualizar la situación de las quiebras, quedando algunas de ellas en condiciones de ser terminadas pero otras enfrascadas en temas legales de largo aliento. La meta continúa el 2014 con nuevos síndicos, para así lograr rehabilitar a más fallidos. También influyó en el sobrecumplimiento, la destinación de personal exclusivo para la meta, lo que facilitó la especialización. La meta busca disminuir el tiempo de duración de las quiebras, que de acuerdo al Reporte Doing Business 2012, en Chile es de 4,5 años v/s 1,7 años promedio OCDE, siendo una medida coadyuvante de la nueva ley de quiebras.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo ⁴⁹	Producto ⁵⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁵¹	Evaluación ⁵²

NOTA: Este Servicio no registra compromisos de gobierno 2013.

49 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

50 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

51 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

52 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	CAPÍTULO	05

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	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%	100%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento:						100%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El servicio se exime del sistema Descentralización, ya que no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la perspectiva territorial
		Equidad de Género	Eximir	--	El Servicio se exime del Sistema Equidad de Género, debido a que por la naturaleza de sus productos estratégicos no es aplicable este sistema.

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	30.00	15.53	15.67	100.90	30.00	100.90	30.00
Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	20.00	59.62	51.61	115.52	20.00	115.52	20.00
Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	20.00	29.55	32.89	111.30	20.00	111.30	20.00
Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	10.00	87.50	88.59	101.25	10.00	101.25	10.00
Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t.	20.00	87.50	89.81	102.64	20.00	102.64	20.00
Total:	100%				100%		100%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁵³	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁵⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ⁵⁵
Departamento Jurídico	20	5	100%	8%
Subdepartamento de Fiscalización Contable	24	5	100%	8%
Departamento Financiero y de Administración	12	4	100%	8%
Subdepartamento Recursos Humanos	5	4	100%	8%
Subdepartamento Servicios Generales y Bienestar	13	3	100%	8%
Asesoría	13	4	100%	8%

53 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

54 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

55 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: N° 8324-03

Descripción: Nueva Ley de Quiebras. Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas.

Objetivo: Sustituir el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, además de perfeccionar el rol y funciones de la Superintendencia de Quiebras.

Fecha de ingreso: 23 de mayo de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores, Ex trabajadores, Fallidos, Acreedores, Entes fiscalizados, Micro y pequeñas empresas del país y terceros interesados en las quiebras.

BOLETÍN: 8492-13

Descripción: Proyecto de Ley que establece la Quiebra como Causal de Término del Contrato de Trabajo y adecua normas de otras leyes.

Objetivo: Establecer a la quiebra como causal de término de contrato de trabajo, otorgando la anhelada certeza a los trabajadores de una empresa en quiebra acerca de su situación laboral, garantizando y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Fecha de ingreso: 6 de agosto de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores del país y terceros interesados en las quiebras.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

NOTA: La Superintendencia de Quiebras, no recibió premios o reconocimientos institucionales el año 2013.

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE JUSTICIA
SUPERINTENDENCIA DE
QUIEBRAS

Índice

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Resultados de la Gestión año 2013	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
3. Desafíos para el año 2014	17
4. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución	23
a) Definiciones Estratégicas	23
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	24
c) Principales Autoridades	25
Anexo 2: Recursos Humanos	26
Anexo 3: Recursos Financieros	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	46
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	47
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	49
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	51

1. Resumen Ejecutivo

A través del presente Balance de Gestión Integral le informaremos sobre los aspectos más relevantes de nuestro quehacer institucional durante el año 2013.

La Superintendencia de Quiebras es un organismo público que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y su misión es fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a su fiscalización. Para ello cuenta con una dotación de 86 funcionarios que se desempeñan en las dependencias ubicadas en la comuna de Santiago (RM), ejerciendo su jurisdicción a lo largo de todo el país.

En materia legislativa, cabe destacar la aprobación, promulgación y publicación de la nueva Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas que establece un sistema concursal moderno, ágil, eficiente y transparente, acorde con la realidad jurídica, económica y social chilena y en línea con las mejores prácticas internacionales. Esta ley tuvo su origen en dos Mensajes del Ejecutivo que fueron fusionados por el Honorable Congreso Nacional: el proyecto de ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, y el proyecto de ley que establece a la quiebra como causal de término del contrato de trabajo. Dichas iniciativas fueron lideradas por este Servicio en conjunto con el Ministerio de Economía, Ministerio de Justicia y Ministerio del Trabajo.

La nueva Ley N°20.720 prevé un plazo de vacancia legal para su implementación de nueve meses desde su publicación en el Diario Oficial. El proyecto fue promulgado por el Presidente de la República el 30 de diciembre del 2013, y publicado como Ley de la República en el Diario Oficial el 9 de enero del 2014, por lo que su entrada en vigencia será a contar del 9 de octubre del presente año.

En cuanto a nuestro giro, el año 2013 continuamos con las fiscalizaciones de las distintas quiebras del país, a través de equipos de trabajo, que tienen a su cargo una cantidad predeterminada de quiebras, permitiendo una fiscalización integral, oportuna, continua y eficiente. Es importante destacar que el año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, 47 fiscalizaciones más que el año 2012. Esto se logró incorporando mejoras en el portal web de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y un mejor seguimiento y supervisión del trabajo realizado.

Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la Región Metropolitana, 43 más que el año 2012 durante el cual se fiscalizaron 352 quiebras. Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En éstas se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta la presentación de la cuenta definitiva de administración y se revisaron contablemente los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes en regiones, cifra levemente superior al resultado obtenido el año 2012, de 132 fiscalizaciones.

En cuanto a nuestra fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 84% y 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89%, superior al 82% del año anterior. En ambos casos, el número de fiscalizaciones aumentó respecto de lo logrado el año 2012.

Asimismo, se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes, que busca, entre otros objetivos, disminuir el tiempo promedio de duración de las quiebras. Para tal efecto, se continuó instruyendo a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; y se solicitó a los distintos tribunales del país que decretaran el sobreseimiento definitivo de aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para continuar vigentes. El año 2013 se contó con presupuesto para desarrollar esta meta e implementar un programa de trabajo en 4 áreas a nivel nacional, lo que aumentó a 123 las quiebras sobreseídas alcanzando un 17% de cobertura.

Respecto a la estructura funcional del Servicio, se consolidó la Unidad de Atención de Clientes, Estudios, Registros y Estadísticas, en la nueva oficina ubicada a metros de las oficinas centrales. Esto ha mejorado la calidad de la atención prestada a los usuarios/as en un entorno que garantiza su satisfacción y comodidad.

En cuanto al proyecto de inversión denominado “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”, financiado con fondos del Gobierno Regional, se inició el trabajo de diseño. Una empresa consultora desarrolló las etapas de levantamiento de cada nivel a remodelar; el anteproyecto de arquitectura y especiales; y el proyecto definitivo.

Por último, se cumplieron exitosamente las metas comprometidas por los 6 equipos de trabajo y los objetivos de gestión comprometidos en el Sistema del Programa de Mejoramiento de la Gestión, cumpliéndose en un 100%, lo que permitirá al personal recibir los incentivos remuneracionales.

En suma, como Superintendencia de Quiebras hemos dado pasos importantes el año 2013, pero nuestro compromiso y desafío constante seguirá siendo brindar una atención de excelencia a nuestros usuarios, a través de una fiscalización integral y oportuna, asegurando la eficiencia y eficacia del sistema concursal, e incorporamos, como consecuencia de la reforma a nuestro sistema concursal, la implementación de la Ley N°20.720.



Josefina Montenegro Araneda
JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA
SUPERINTENDENTA DE QUIEBRAS

2. Resultados de la Gestión año 2013

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

La Superintendencia de Quiebras es el Servicio público encargado de fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

De acuerdo a los objetivos relevantes del Ministerio de Justicia, la Superintendencia ha contribuido en el siguiente: “Acercar la justicia a las personas, a través de procesos breves, transparentes y eficientes”.

El año 2013, se alcanzaron los logros que se enuncian a continuación:

1. Proyectos de ley

Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas (Nueva Ley de Quiebras).

La presente ley se inició por mensaje de S.E. Presidente de la República, el que ingresó al Senado con fecha 23 de mayo de 2012.

En su primer trámite constitucional, la ley fue aprobada, en general, por la unanimidad de los miembros de la Comisión de Economía y de la Sala del Senado, con fecha 19 de junio de 2012 y 20 de junio del mismo año, respectivamente.

El 29 de agosto de 2012 se inició su estudio en particular por las Comisiones Unidas de Economía y de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento y, posteriormente, por la Comisión de Hacienda del Senado. Luego de 20 sesiones y con el análisis paralelo de una Comisión Técnica, conformada por asesores de los Senadores de las referidas comisiones, funcionarios del Ministerio de Economía y de la Superintendencia de Quiebras, y de un Comité Técnico Penal que revisó las normas relativas a los delitos concursales, la ley fue aprobada en particular por la Sala del Senado el 4 de junio de 2013 por amplia mayoría.

El 6 de junio de 2013, la ley ingresó a la Cámara de Diputados para su segundo trámite constitucional. La Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, luego, la Comisión de Trabajo y Seguridad Social y, finalmente, la Comisión de Hacienda, la analizaron y despacharon en 17 sesiones, para luego ser aprobada, en general y particular, por la unanimidad de la Sala de la Cámara de Diputados el 15 de octubre de 2013.

Posteriormente, con fecha 29 de octubre de 2013, la Sala del Senado aprobó, en discusión única y por amplia mayoría, todas las modificaciones introducidas por la Cámara de Diputados, completando así su tercer trámite constitucional y quedando despachada del Honorable Congreso Nacional.

Luego el Tribunal Constitucional realizó su control preventivo, resolviendo el 20 de diciembre de 2013 que sus disposiciones no son contrarias a la Carta Fundamental.

Finalmente, fue promulgada el 30 de diciembre de 2013 y publicada en el Diario Oficial el 9 de enero de 2014.

2. Plan de cierre de quiebras

Se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes. Para tal efecto, se instruyó a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; solicitando, asimismo, a los distintos tribunales del país la dictación del sobreseimiento definitivo de todas aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para seguir vigentes.

3. Satisfacción de Usuarios

La Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas, obtiene el presente año significativos logros relacionados con su quehacer, entre los que podemos mencionar, el establecimiento del Consejo de la Sociedad Civil, la exitosa respuesta de la ciudadanía en la Consulta Ciudadana de comienzos de año sobre el nombre de la nueva institución, la reutilización del canal de difusión "twitter", la obtención del sello 100% digital del Certificado de Quiebras, cumplimiento del 100% de confección y emisión de estadísticas Institucionales, y por último, la calificación como "satisfactoria" o "muy satisfactoria" de la atención brindada por la Superintendencia de Quiebras del 99,6% de los usuarios encuestados.

4. Infraestructura

Se avanzó en la fase de diseño del proyecto de inversión denominado normalización y mejoramiento de las dependencias de la Superintendencia de Quiebras, financiado con fondos del Gobierno Regional.

5. Cumplimiento de metas y compromisos de gestión el año 2013

Se cumplió el 100% de los objetivos del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2013, accediendo a la totalidad del incentivo asociado a su cumplimiento y se lograron exitosamente los compromisos asumidos en el convenio de desempeño colectivo, instrumento que permitió fortalecer el trabajo en equipo dentro del Servicio.

Se cumplieron las metas de acuerdo a lo comprometido, dentro de las cuáles se muestran a continuación los resultados más relevantes:

- Se fiscalizaron 241 quiebras el año 2013, es decir, un 16% a nivel nacional.
- Se publicaron 49 cuentas definitivas de administración a instancias de gestiones efectuadas por la Superintendencia, que equivale a un 33%.
- Se fiscalizaron 163 incautaciones, que equivale a un 89%.
- Se fiscalizaron 185 enajenaciones, que equivale a un 90%.
- Se fiscalizaron 136 quiebras vigentes de regiones (68 en el aspecto jurídico y 68 en el ámbito financiero contable).

Además, se cumplió en un 100% los objetivos de gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Sistema Monitoreo del Desempeño Institucional, el cual tenía asociado a su cumplimiento 5 indicadores de desempeño del Servicio.

6. Capacitación

Se capacitó al 80% de los funcionarios/as del Servicio, a través de actividades con y sin costo, en materias de interés en diferentes áreas.

El año 2013 se efectuaron 38 actividades de capacitación con y sin costos monetarios asociados. En el 79% de dichas actividades se realizó evaluación de aprendizaje. Un total de 34 actividades de capacitación se desarrollaron dentro de la jornada laboral, lo que asciende a un porcentaje del 89%.

El número de funcionarios/as capacitados fue de 69, lo que asciende a un 80% del personal del Servicio. Un 98,87% del presupuesto fue utilizado en actividades de capacitación con evaluación de aprendizaje, respecto del monto total ejecutado en actividades de capacitación al 31 de diciembre de 2013.

Se ejecutó el 99,78% del presupuesto de capacitación correspondiente a la suma de M\$ 13.881, quedando un saldo de 0,22%, equivalente a M\$ 31 del presupuesto sin ejecutar, lo que evidencia un óptimo uso de los recursos asignados.

7. Implementación del código de buenas prácticas laborales

El 2013 se logró desarrollar todos los programas de inducción planificados, que contemplan las temáticas consideradas más relevantes para asegurar una convivencia laboral sana y un comportamiento funcionario acorde a las necesidades del Servicio. Dichos programas consideran al personal contratado en reemplazo de funcionarios con ausencia prolongada, es así como se diseñaron e implementaron programas de inducción, de personal contratado bajo la modalidad de contrata, y un programa para personal contratado en reemplazo.

Se desarrolló difusión, a través de dípticos informativos que promueven el conocimiento de medidas o normativa vinculada al goce de derechos y/o beneficios sobre protección de la maternidad, en especial sobre beneficios parentales. Esta iniciativa propende a mantener continuamente informado al personal de los derechos o beneficios a los que pueden acceder si realizan en forma y plazo oportuno los trámites o solicitudes para impetrarlos. Se continuó desarrollando la alianza entre el Subdepartamento de Recursos Humanos y la Unidad de Asesoría Administrativa del Departamento Jurídico, con la finalidad de elaborar informativos periódicos y coordinar la difusión de temáticas de gestión de personas entre las cuales se cuentan las materias relacionadas con la protección a la maternidad y de mejoramiento de ambientes de trabajo.

8. Mejoras al Sistema de Control de Gestión (SCG)

Se efectuaron cambios en el Sistema de Control de Gestión, incorporando en él un nuevo ambiente usuario, para efectuar el seguimiento de las metas e indicadores de los Convenios de Alta Dirección Pública de la Superintendencia de Quiebras, que corresponden al 1^{er} y 2^{do} nivel jerárquico.

9. Asistencia a Plazas de Justicia en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia

El año 2013 la Superintendencia de Quiebras en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia, asistió a 14 Plazas de Justicia, en las comunas de San Ramón, San Bernardo, Quinta Normal, Estación Central, La Pintana, Padre Hurtado, Recoleta, Lo Espejo, Buin, Cerillos, Renca y Paine. El público asistente a esta iniciativa ascendió a un total aproximado de 3.538 personas.

10. Mecanismos de Participación Ciudadana en la Superintendencia

A principios del año 2013, estaba en discusión el Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Activos Empresas y Personas (Ley de Insolvencia y Reemprendimiento) en el Congreso Nacional. Uno de los aspectos incluidos en el proyecto, es fue el nombre de la nueva Institución supervisora, continuadora de la actual "Superintendencia de Quiebras".

Inicialmente se propuso el nombre de "Superintendencia Concursal", pero se observó que el término "Concursal" no era entendido por la gran mayoría de las personas, por tratarse de una expresión jurídica.

Por lo tanto, entre el 18 y 22 de febrero de 2013, se llevó a cabo una exitosa consulta ciudadana. Esta consulta consistió en una encuesta de sólo 3 preguntas, la cual fue enviada por e-mail a más de dos mil usuarios/as y de respuesta se recibieron casi 500 de ellos/as. Señalando el 39% de los votantes, que el nombre más adecuado para la nueva Institución es era "Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento". Acogiéndose por parte del Poder Ejecutivo y Legislativo, el nuevo nombre que surgió de la consulta realizada a la ciudadanía, logrando la participación de ciudadanos/as interesados/as en aportar a la nueva Institucionalidad.

11. Consejo de la Sociedad Civil

El 26 de marzo se constituyó el Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Quiebras, el que tal como lo señala la Ley, tiene carácter consultivo, aportando conocimiento y opiniones respecto a materias que se sometan a su opinión. En esta ocasión se profundizó acerca de los mecanismos de participación ciudadana y como nos acercan a la ciudadanía.

El Consejo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro finalmente quedó conformado de la siguiente forma: Presidente: Sr. José Miguel Sarroca (Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile); Secretario Ejecutivo: Sr. Ricardo Arroyo (Superintendencia de Quiebras); Secretaria de Actas, Srta. Catalina Delzo (Superintendencia de Quiebras); Consejeros: Sra. Constanza Anguita (Asociación de Emprendedores de Chile); Sra. Sara Moreno (Facultad de Derecho de la Universidad Andrés Bello); Sr. Marco Veragua, quién reemplaza al consejero titular Sr. Claudio Rodríguez (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile).

12. Plan de Cierre de Quiebras

En el plan de cierre de quiebras, se procedió a actualizar el levantamiento efectuado en el año 2012, arrojando un universo de 723 quiebras que cumplían los requisitos legales para ser sobreseídas, (315 región metropolitana y 408 de regiones). Se definieron cuatro zonas del país: norte, centro, sur y región metropolitana.

Sobreseimientos 2013	
Sobreseimientos decretados en regiones.	101
Sobreseimientos decretados RM.	22
Total	123

13. Convenios Judiciales

Se formaliza el plan de fiscalización de convenios judiciales. Se dicta Instructivo que instruye e interpreta administrativamente el Título XII de los Acuerdos Extrajudiciales y de los convenios judiciales, del libro IV del Código de Comercio.

14. Convenios con otros Servicios públicos

Se establecieron convenios con:

-Tesorería General de la República. Permitirá contar con un formulario especial para el pago de multas impartidas por la Superintendencia a los entes fiscalizados, lográndose el pago online por parte de los sujetos sancionados, y asimismo, Tesorería podrá en virtud de sus facultades, efectuar la retención de impuestos por deuda o incluso llegar a un convenio de pago.

-Chile Atiende: Este convenio está siendo abordado en dos etapas. La primera, estipulada para comenzar un piloto en las regiones de Tarapacá y Los Lagos, contempla atención de información y orientación sobre los procedimientos de quiebras y entrega del certificado de quiebras en las oficinas de ChileAtiende. La segunda etapa, que comenzaría una vez que ya estén operativos los nuevos procedimientos concursales creados por la nueva ley, incluye la permanencia de funcionarios de la Superintendencia en oficinas de ChileAtiende, los que se dedicarán especialmente a atender lo relacionado con el procedimiento de renegociación de deudas.

En cuanto a nuestros productos estratégicos:

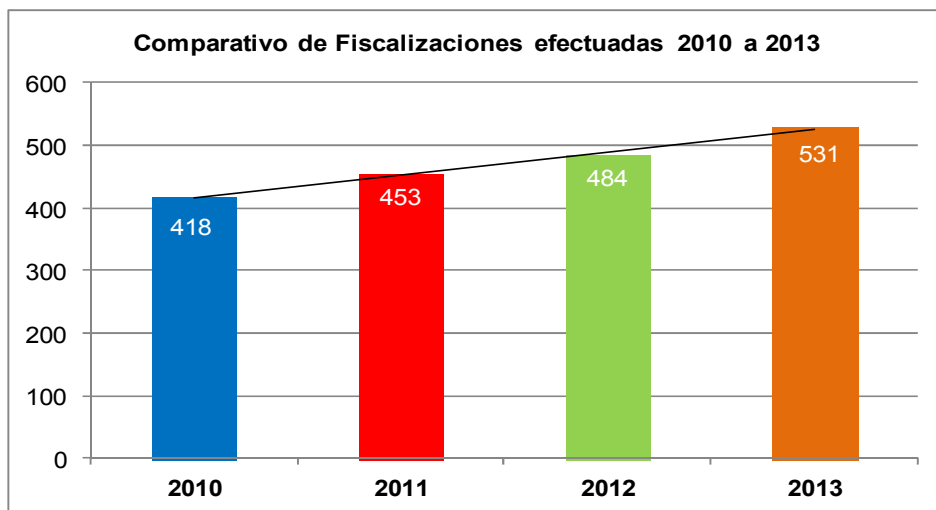
El presupuesto total del Servicio el año 2013 fue de M\$ 2.253.859, el presupuesto asociado a los productos estratégicos de la Superintendencia de Quiebras en el año 2013, fue de un 96,55% del presupuesto total. Un 91,20% corresponde al gasto en el producto estratégico "Fiscalización", un 2,11% al producto "Registro de Quiebras y Estadísticas", un 3,24% al producto estratégico "Atención a Clientes y Ciudadanos".

El total presupuesto vinculado a productos de gestión interna ascendió a un 3,40%.

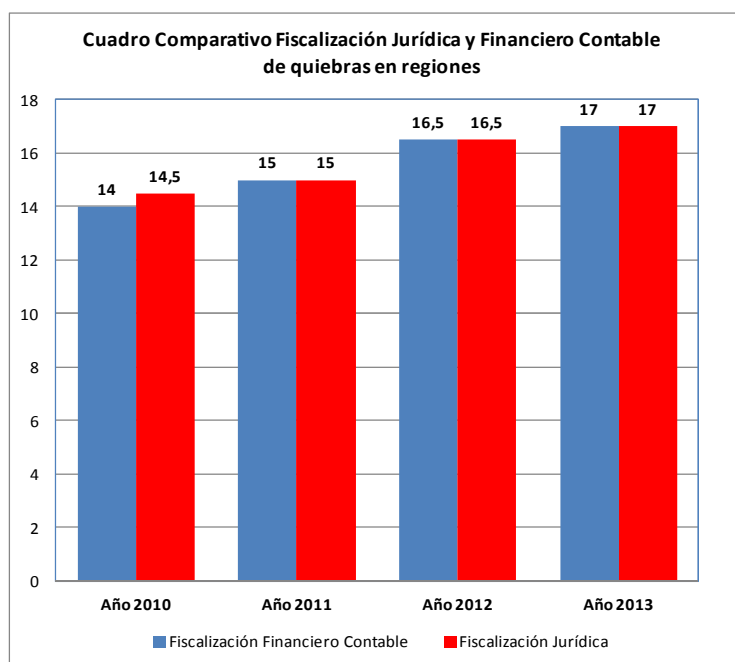
Producto Estratégico Fiscalización

El año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, realizándose 47 fiscalizaciones más que el año anterior. Esto se logró incorporando mejoras en el portal de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y permitió la realización de un mayor seguimiento y supervisión del trabajo. Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la región metropolitana, cifra superior a la alcanzada el año 2012 de 352 fiscalizaciones.

Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En estas fiscalizaciones se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de ésta y se revisaron los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

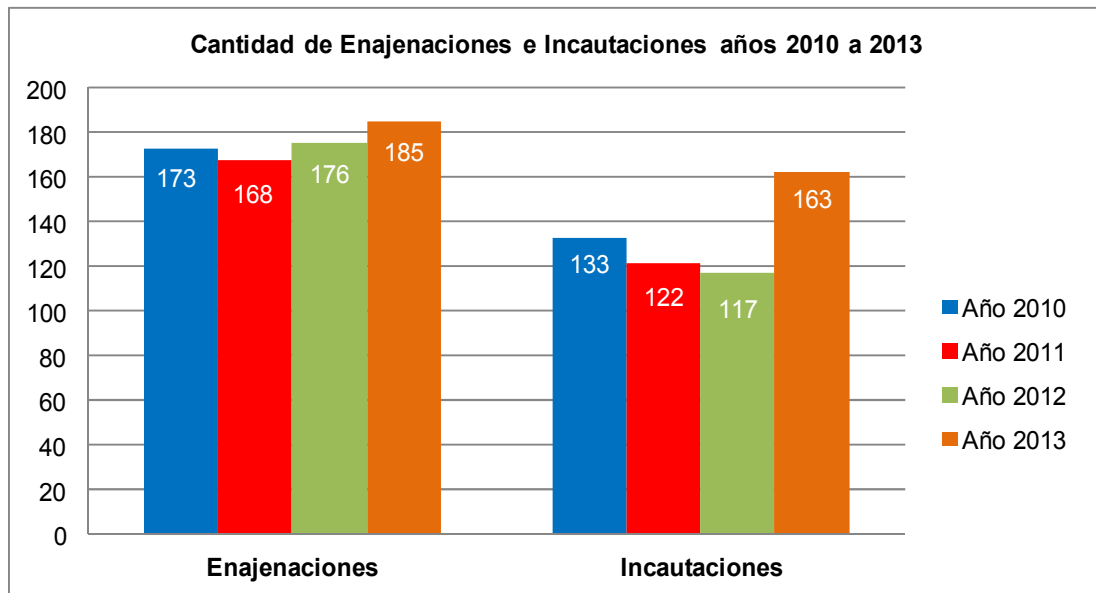
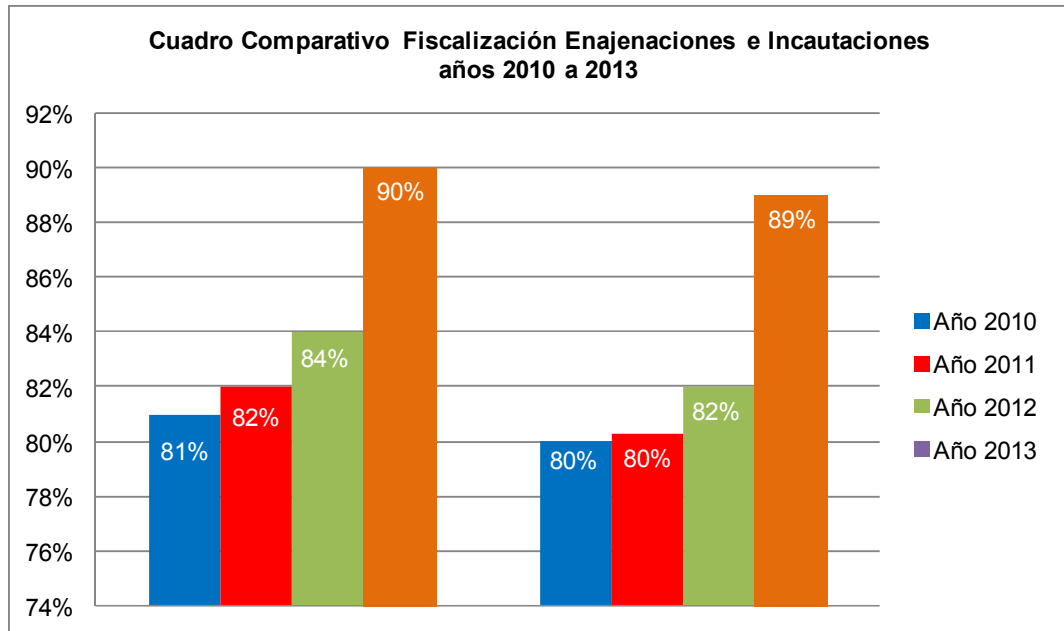


A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes de regiones.



En cuanto a la fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 176 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes y un 84% de cobertura.

El año 2013 se fiscalizaron 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89 por ciento, superior a la lograda el año 2012 donde se fiscalizaron 117 incautaciones de bienes con una cobertura del 82%.



Fiscalización a quiebras vigentes en el país

El año 2013 se fiscalizaron 241 quiebras que equivalen a un 16% de cobertura nacional, cifra superior a la obtenida el año 2012 donde se fiscalizaron 220 quiebras con un 15% de cobertura.

En este indicador contabiliza la quiebra una sola vez, independiente de las fiscalizaciones de las cuales fue objeto en el año.

Fiscalización jurídica

Se fiscalizaron 189 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, mejorando los resultados obtenidos el año 2012 de 182 fiscalizaciones a quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

En cuanto a la fiscalización de juntas de acreedores el año 2013 se presentó un total de 565 actas de las juntas de acreedores con registro de ingreso en Oficina de Partes durante el periodo 2013, de las cuales 493 fueron fiscalizadas, lo que equivale a un cumplimiento del 87,26%. Lo anterior demuestra un mejoramiento de la cobertura realizada respecto del año 2012, puesto que se fiscalizaron 394 juntas de acreedores celebradas en quiebras declaradas a nivel nacional, lo que equivalía a un 79%.

Fiscalización contable:

El año 2012 se fiscalizaron 206 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, aumentando los resultados logrados el año 2012 donde se fiscalizaron 170 quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

Producto estratégico Atención de Clientes y Ciudadanos

Tipo de Atención	Cantidad
Atención presencial	992
Atención telefónica	722
Buzón ciudadano virtual	224
Correo electrónico	338
Solicitudes de acceso a la información	76
Emisión de certificados online	14.936
Reclamos recibidos	344
Visitas sitio web	100.692

El año 2013 se dio respuesta a 344 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as a la Superintendencia, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 51,6 días. Se mejoró el resultado obtenido el año 2012 en que se dio respuesta a 217 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as al Servicio, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 62 días.

Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as)

El año 2013 se aplicó la encuesta de Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) durante los meses de marzo a mayo y de agosto a octubre, obteniéndose los siguientes resultados: el 90,40% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “muy satisfactoria”, el 9,20% la calificó como “satisfactoria” y el 0,40% como “regular”. Por lo tanto, el 99,60% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. El universo encuestado fue de 500 clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Oficina presencial de la Superintendencia.

Obtención de Sello 100% digital de Certificado de Quiebras

Este sello es parte de la campaña Chile Sin Papeleo, y el trámite fue digitalizado proactivamente. La marcha blanca y prueba de esta nueva modalidad fue a contar del 13 de diciembre del 2013, pero el sello 100% digital será agregado el 21 de enero del 2014. El trámite más requerido por la ciudadanía en la Superintendencia de Quiebras, es un trámite 100% digital y corresponde a la obtención del certificado de estado de quiebra. El número de certificados que entregó el nuevo sistema emitidos desde el 13 al 31 de diciembre de 2013, correspondió a 634.

Incremento de visitas al Sitio Web

Durante el año 2013, se superaron las 100.000 visitas al sitio web, cabe mencionar que la Superintendencia entrega a través de su sitio web, atención virtual a sus usuarios/as en forma inmediata y gratuita, que amplía su cobertura a nivel nacional, donde es posible obtener: Certificado de Quiebra; acceso a consultas, reclamos y/o sugerencias; estadísticas e información de quiebras, fiscalizados, entre otros.



Resultados Gestión Financiera

Los resultados de la gestión financiera del año 2013, muestran que:

-Ingresos Presupuestarios: alcanzó una ejecución de un 100,1%, con un superávit por mayores ingresos en licencias médicas, atrasos e inasistencias.

-Gastos Presupuestarios: La ejecución fue de 99,1%; considerando en Gastos en Personal (99,8%), Bienes y Servicios de Consumo (99,9%), Prestaciones de Seguridad Social (100%), Transferencias Corrientes (67,5 %), en las asignaciones Para Cumplimiento Artículo 37, Ley N° 18.175 fue de 6,5%, debido a que los síndicos no solicitaron recursos por quiebras carentes de bienes y Plan de cierre de quiebras en regiones se obtuvo un 91,5%, logrando el total cumplimiento del sobreseimiento de 100 quiebras en regiones; Íntegros al Fisco, no tuvo ejecución, este subtítulo considera el pago de impuesto al valor agregado por Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública y en Adquisición de Activos No Financieros (98,6%) adquiriendo la totalidad de los programas informáticos.

3. Desafíos para el año 2014

La Superintendencia de Quiebras espera el 2014 continuar desarrollando de manera eficiente y eficaz cada uno de los lineamientos estratégicos definidos en su misión institucional, así como también lograr el cumplimiento de cada uno de sus compromisos, metas e indicadores de gestión.

El presupuesto de la Superintendencia de Quiebras para el año 2014 contempla un total de M\$ 2.217.998.- del cual un 96,34%, esto es M\$ 2.136.819.-, se encuentra asociado a los productos estratégicos (formulario A1- definiciones estratégicas 2014) que se describen a continuación:

Desafíos 2014 por productos estratégicos:

Fiscalización.-

a).-Fiscalización: se mantendrá en un 16% la cobertura de fiscalización jurídica y financiero-contable de quiebras vigentes a nivel nacional, abarcando un total de 242 quiebras. Proyectamos mantener nuestros índices de cobertura a nivel nacional logrados el año 2013, considerando que el año 2014 será un año en el cual se implementará la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Este indicador considera las fiscalizaciones de quiebras vigentes de regiones, de Región Metropolitana, fiscalizaciones extraordinarias, fiscalizaciones de quiebras preferentes y fiscalizaciones de cuentas definitivas de administración.

En consecuencia, se fiscalizarán 480 quiebras vigentes de la Región Metropolitana (240 en el ámbito jurídico y financiero contable) y a lo menos 100 quiebras vigentes de regiones.

Asimismo, se fiscalizarán el 89% de las incautaciones y el 90% de las enajenaciones de bienes, realizadas y notificadas por los síndicos. En efecto, se fiscalizarán 180 enajenaciones y 142 incautaciones de bienes.

b).-Plan de cierre de quiebras: el síndico de quiebras en su calidad de administrador concursal, termina su gestión con la publicación de la cuenta definitiva de administración. Una vez que esta cuenta es aprobada y publicada en el Diario Oficial, debe transcurrir un plazo legal de dos años para solicitar el sobreseimiento definitivo al tribunal respectivo. En virtud de lo anterior, la Superintendencia estableció dos metas tendientes a aumentar el número de cuentas definitivas de administración presentadas y publicadas por los síndicos y lograr un mayor número de sobreseimientos definitivos dictados por los tribunales, disminuyendo así el promedio de duración de los procedimientos de quiebra en Chile.

Por instrucciones de la Superintendencia, el año 2013 se publicarán a lo menos 44 cuentas definitivas de administración, manteniendo el porcentaje de cobertura en un 33%, cifra lograda el año 2012.

El año 2013 se logró el sobreseimiento definitivo de 123 quiebras a nivel nacional, para el año 2014 se proyecta el sobreseimiento definitivo de a lo menos 91 quiebras a nivel nacional.

Atención de Clientes y Ciudadanos.-

a).-Reducir tiempos de respuesta: responder en un tiempo menor a 58 días las consultas y reclamos ciudadanos. Esta meta considera las respuestas de la Superintendente de Quiebras a las presentaciones de índole jurídico o contable, como: consultas, reclamos y otros requerimientos que sean interpuestos por cualquier interesado (acreedores, fallidos, trabajadores, síndicos, expertos facilitadores, asesores económicos de insolvencias o cualquier tercero afectado por una quiebra).

Esta meta comenzó a medirse a contar del año 2012 en la cual el tiempo estimado de respuesta era de 90 días corridos, sin embargo, se ha reducido gracias a la simplificación de etapas del proceso y la incorporación de tecnología de apoyo para el registro y control de las consultas. El año 2013 se logró reducir el tiempo promedio de respuesta a 51,6 días, sin embargo, este indicador es afectado por variables externas, sobre todo el denominador que ante un aumento de quiebras, podría verse afectado aumentándose el número de consultas por parte de la ciudadanía.

b).-Transparencia: disminuir los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas a un tiempo de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, tiempo inferior al requerido por la Ley de Transparencia N° 20.285, que establece 20 días hábiles.

c).-Satisfacción de usuarios: mejorar los índices de satisfacción de usuarios, lograr que el 85% de los usuarios califiquen la atención como satisfactoria. El año 2012 un 81%, respecto de un universo de 584 encuestados, calificó la atención como satisfactoria. El año 2013 un 99,60%, respecto de un universo total de 500 encuestados. Para el año 2014, se estableció una meta levemente inferior considerando un probable aumento de la demanda de información y de atenciones por la implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Mejorar los índices de satisfacción de usuarios presenciales y del buzón virtual, en este último canal el año 2012 se recibieron 397 consultas y el año 2013 disminuyó a 224 las consultas recibidas, respecto de la "información proporcionada" por la Superintendencia de Quiebras.

d).-Mayor acercamiento a la ciudadanía: profundizar la presencia de la Superintendencia de Quiebras en la ciudadanía. Continuar con la asistencia del Servicio a las plazas de Justicia convocadas por el Ministerio de Justicia y fortalecer la difusión, a través de folletería institucional y nuestro Sitio Web www.squiebras.gob.cl, así como a través de charlas y seminarios, entre otras actividades.

e).-Difusión de productos y/o servicios que entrega la Superintendencia: fortalecer el conocimiento por parte de nuestros usuarios y de la comunidad, sobre los productos y/o servicios que entrega la institución a través de acciones como la asistencia a plazas de Justicia, uso de la cuenta institucional de Twitter, actualizar dípticos y/o folletos, de esta, se espera lograr un mejor y mayor acceso por parte de la ciudadanía a información útil elaborada por la Superintendencia, además de obtener retroalimentación, incorporando medidas de mejora continua de los procedimientos efectuados por el SIAC.

f).-Implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas: la implementación de la nueva Ley, nos exige llevar a cabo una fuerte campaña de difusión y educación a la Ciudadanía respecto de los nuevos procedimientos.

Finalmente, nos hemos propuesto potenciar la difusión de nuestros productos, buscando un mayor acercamiento a la ciudadanía, manteniendo nuestra participación en plazas ciudadanas, fortaleciendo el uso de redes sociales y potenciando el registro de datos y elaboración de estadísticas a través de nuevas herramientas tecnológicas.

Implementación Nueva Ley N° 20.720. -

La implementación de la Ley N° 20.720 es un proceso complejo que debe cumplirse en un período de 9 meses desde su publicación en el Diario Oficial (9 de enero de 2014). En dicho plazo se deben ejecutar los siguientes programas:

1.- Implementación de la nueva Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, lo cual conlleva la dictación de normas para el inicio de sus funciones (DFL y DS); la contratación del nuevo personal; la capacitación de sus funcionarios; y la implementación de su presencia regional.

2.- Justicia especializada, la que contempla la dictación por parte de las Cortes de Apelaciones del país de los autos acordados sobre distribución preferente de causas concursales; y la capacitación de jueces y secretarios de tribunales civiles por medio de la Academia Judicial.

3.- Registro de nuevos entes fiscalizados, lo que incluye la dictación de normas de carácter general e instructivos; la rendición de exámenes de veedores, liquidadores y martilleros concursales; la rendición de garantías de fiel desempeño por veedores y liquidadores; la capacitación de árbitros concursales; y la conformación de nóminas de veedores, liquidadores, martilleros concursales y árbitros concursales.

4.- Nueva plataforma electrónica, que prevé la creación de un Boletín Concursal para publicaciones gratuitas en los nuevos procedimientos; la creación de nueva página de la Superintendencia; y la automatización de los procesos para efectos del control de las gestiones realizadas por los entes fiscalizados.

5.- Difusión, que contempla informar a la ciudadanía sobre la nueva ley; y entregar material didáctico para educar a la ciudadanía en esta materia.

Desde el punto de vista presupuestario, la implementación de la nueva ley supone un incremento permanente de \$1.469 millones. Además se otorgará para el primer año un 15% adicional destinado a cubrir gastos para la habilitación de oficinas, difusión de la nueva ley y la implementación del Boletín Concursal.

Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas.-

La Superintendencia de Quiebras se compromete a actualizar, confeccionar y emitir estadísticas y/o información de síndicos y quiebras, las que serán enviadas al Subdepartamento de Informática para su posterior publicación en el Sitio Web institucional www.squiebras.gob.cl. Este envío se debe realizar dentro de los primeros 7 días hábiles siguientes a la fecha de corte de la información. El objetivo de este compromiso es mantener a disposición de la ciudadanía que visita el Sitio Web, información actualizada en materia de quiebras y síndicos.

Infraestructura.-

Para el año 2014 el desafío es avanzar con el proyecto “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”. Los principales objetivos de este proyecto son: mejorar las condiciones de higiene, seguridad laboral y vías de evacuación, contar con un medio ambiente de trabajo que motive el desempeño laboral del personal y permita brindar una atención de excelencia a los usuarios y mejorar las condiciones de almacenaje y bodegaje de documentación. Una vez finalizado el proceso de diseño.

Gestión de las personas.-

Uno de los desafíos en materia de gestión de personas, es planificar y ejecutar las adecuaciones de los procedimientos del área que son necesarios para el desarrollo y mejoramiento continuo del desempeño institucional y para la aplicación de las reformas legales promovidas por la Superintendencia de Quiebras. También se deberá actualizar una política de gestión de personas que se adecue a las reformas implementadas en la institución.

Dentro del Servicio, se han conformado equipos por área, que están trabajando en la implementación de la Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas, presentando de acuerdo a lo programado, avances del trabajo efectuado a la Superintendente de Quiebras.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 18.175 Orgánica de la Superintendencia de Quiebras.

- Misión Institucional

Fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

1	Mejoramiento informático de la Superintendencia de Quiebras e incremento de la base para capacitación.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces que los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, cumplan en forma eficiente y transparente con las leyes, reglamentos e instructivos vigentes que les rigen.
2	Mejorar continuamente los sistemas de gestión, a través de la incorporación de nuevas metodologías de trabajo, que contribuyan a facilitar la oportunidad en la entrega de los productos y servicios institucionales a nuestros usuarios e involucrados en el proceso concursal, perfeccionando la calidad en los procesos de atención.
3	Lograr que la Superintendencia de Quiebras sea reconocida ante la ciudadanía por una atención de excelencia al usuario, en cuanto a la oportunidad y calidad técnica de la información que entrega.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

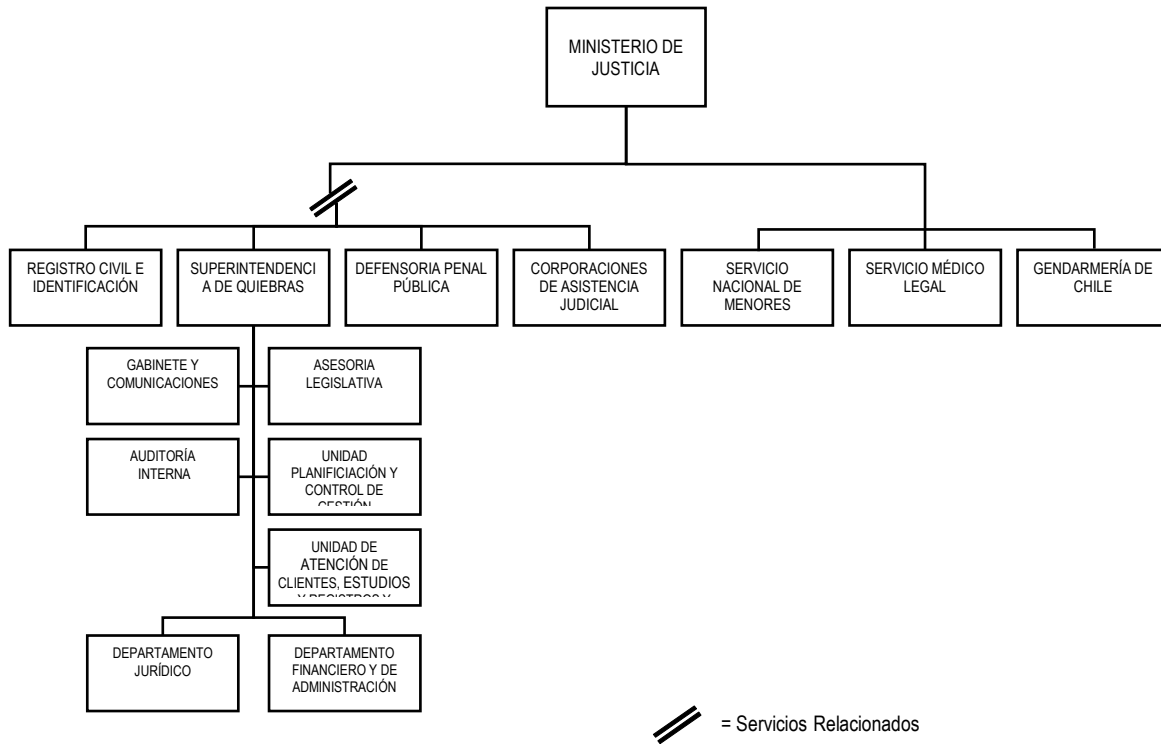
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización. Fiscalización técnica jurídica y financiero-contable integral de actuaciones ejecutadas por los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, en los procesos civiles de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro, con el objeto de que los entes fiscalizados cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rigen.	1, 2, y 3
2	Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas. Registro de información legal publicada en el Diario Oficial en relación a quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes, asesorías económicas de insolvencias, entre otras.	1, 2, y 3

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
3	Atención de Clientes y Ciudadanos. Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, reclamos y consultas efectuadas por usuarios, a la Superintendencia de Quiebras.	3

- Clientes /Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Acreedores, Fallidos y terceros interesados en las quiebras.
2	Órganos Jurisdiccionales.
3	Entes fiscalizados
4	Micro y pequeñas empresas del país.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



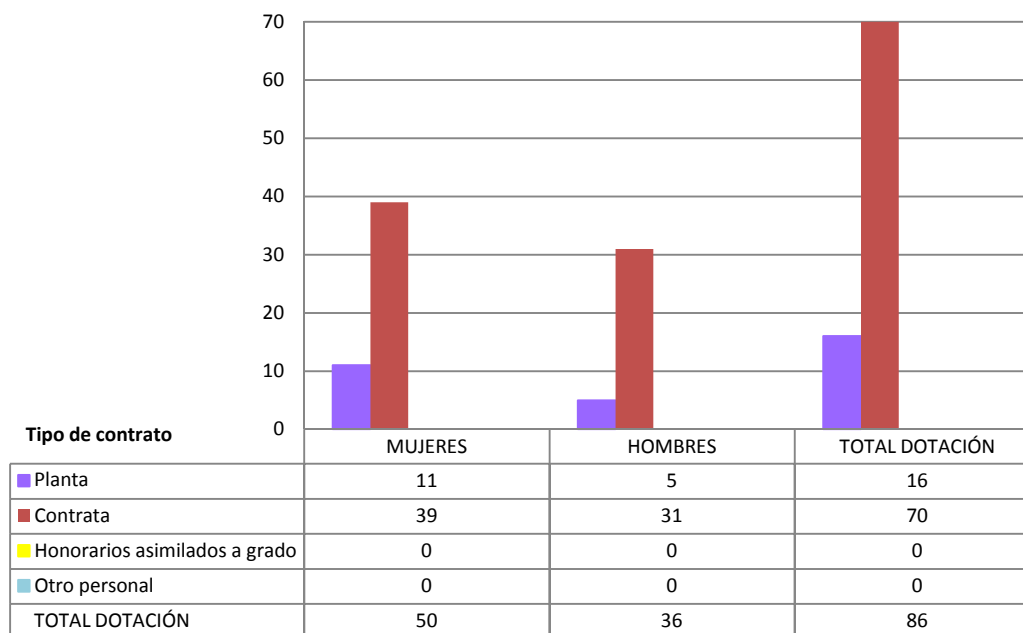
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Josefina Montenegro Araneda
Jefa Departamento Jurídico (S)	Katia Soto Cárcamo
Jefa Departamento Financiero y de Administración	Julieta Cruz Figueroa
Encargada Unidad de Auditoría Interna	Lucía Zúñiga Hernández
Encargada Unidad Planificación y Control de Gestión	Ana Carolina Hernández
Encargado Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas	Ricardo Arroyo Muñoz
Encargada Subdepartamento de Fiscalización Contable	Carolina Pino Baquedano
Jefa Subdepartamento Recursos Humanos	Gladys Aliaga Figueroa
Encargada Subdepartamento Informática	Ximena Guzmán Riveros
Encargado Subdepartamento Recursos Financieros	Jaime Pino Baquedano

Anexo 2: Recursos Humanos

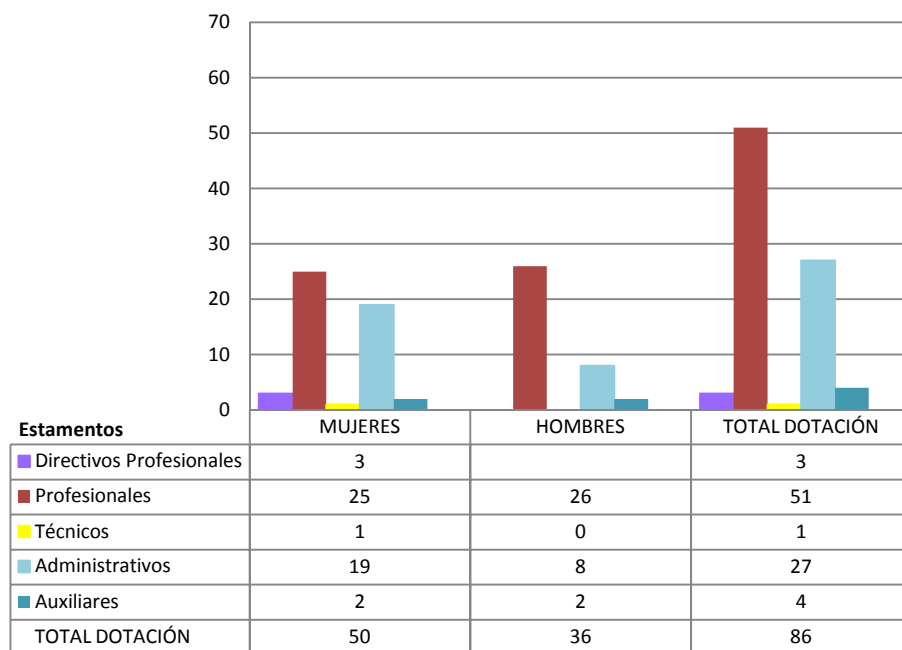
a) Dotación de Personal

-Dotación Efectiva año 2013¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

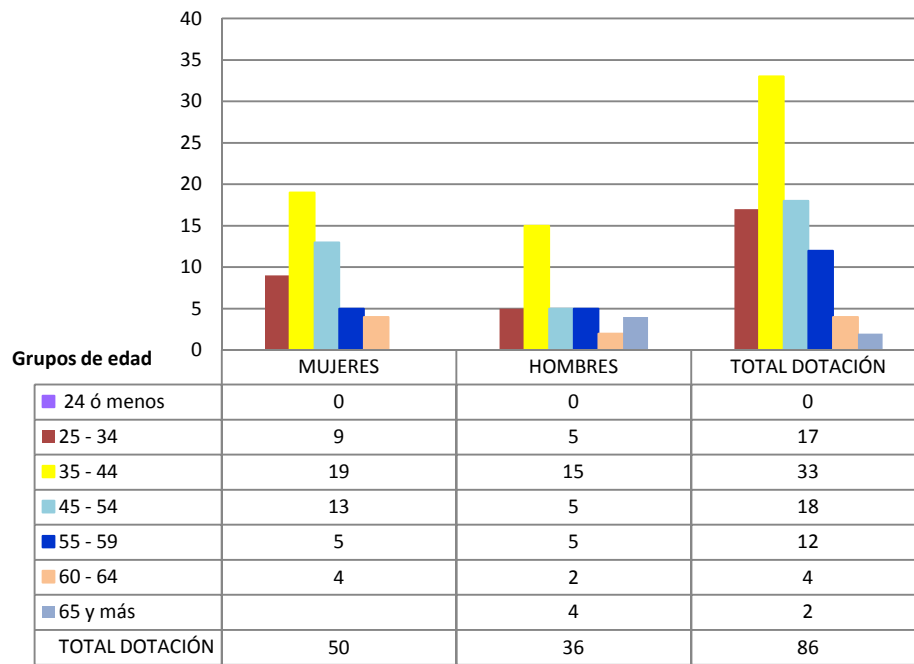


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

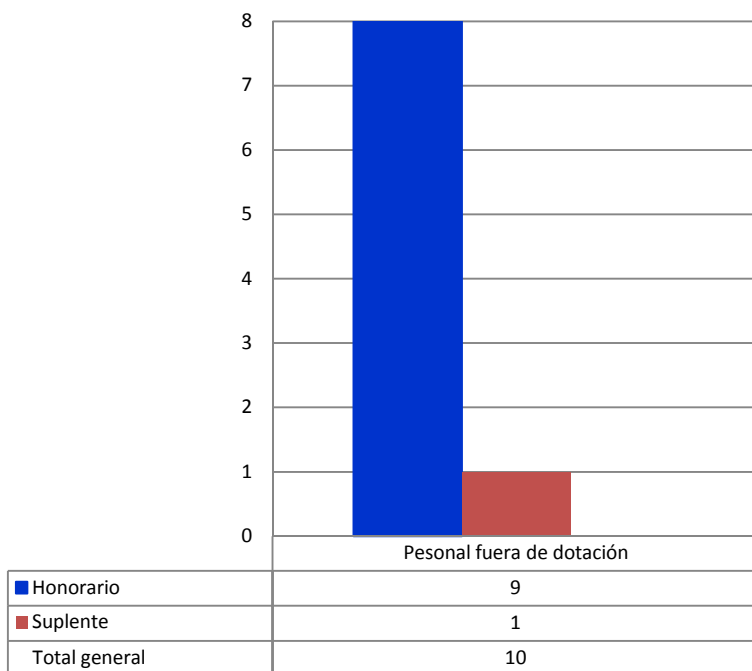
-Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



-Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2013², por tipo de contrato



² 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 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0,0	14,3	-	7
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0,0	100,0	-	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,3	5,8	39,66	9
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	11

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

6 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.

7 Ascendente. El resultado del 2013 corresponde a un proceso de reclutamiento y selección realizado respecto 7 ingresos registrados. La escasa contratación de personal se genera por la incorporación de personal que se encuentra en régimen fuera de dotación, procedente principalmente de honorarios a suma alzada y reemplazos, lo cual permite aprovechar la formación lograda durante el tiempo que ejercen en esas calidades.

8 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

9 Descendente.

10 Ascendente.

11 Neutro.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	4,7	25,53	12
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	1,2	100	
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	1,4	71,43	13
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	6,3	-	14
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	40,6	82,9	204,19	15
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	93,0	80,2	86,24	16
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	15,5	28,7	185,16	17

12 Descendente. El aumento del indicador se debe a que se elevó el número de personas retiradas el 2013.

13 Ascendente. El 2013 aumentó el número de ingresos a la contrata, debido a los egresos de personal.

14 Ascendente. El 2013 ascendió un funcionario por la renuncia a la planta de un administrativo.

15 Ascendente. El año 2013 se efectuaron mejoramientos de grados que alcanzaron a 58 funcionarios, la mayoría en forma transitoria y por los últimos meses del año.

16 Ascendente. El año 2013 se contó con recursos para capacitación de M\$ 161,77 por funcionario, no pudiéndose aumentar las actividades de capacitación, por el alto costo de las actividades técnicas requeridas para cubrir brechas.

17 Ascendente. El año 2013 los recursos para capacitación se aplicaron considerando un menor número de participantes por actividad, lo que originó la contratación de más horas de capacitación, especialmente en el ámbito de la formación técnica de los funcionarios.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0,0	0,0	-	19
4.4 Porcentaje de becas ²⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	-	21
5. Días No Trabajados					
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).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,5	0,8	62,50	22
• Licencias médicas de otro tipo ²³	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,4	0,3	133,33	24
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,1	0,0	0	25
6. Grado de Extensión de la Jornada					
6.1 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	5,3	5,5	96,36	26
7. Evaluación del Desempeño²⁷					

18 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.

19 La Superintendencia utiliza como procedimiento de medición de las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo la encuesta aplicada a la jefatura y al participante, método que este indicador no admite.

20 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

21 Neutro.

22 Ascendente. Las ausencias por licencias médicas por enfermedad o accidente común aumentaron el 2013.

23 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

24 Descendente. Las ausencias por licencias médicas por causales distintas a enfermedad o accidente común disminuyeron significativamente el 2013, principalmente por la menores ausencia asociadas a accidentes del trabajo.

25 Descendente. Los permisos sin goce de remuneraciones disminuyeron significativamente el 2013.

26 Descendente. Las horas extraordinarias realizadas por funcionarios aumentaron el 2013, por trabajos propios de cumplimiento de objetivos institucionales.

27 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,8	98,7	99,9	28
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,2	1,2	100	29
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	-	30
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	-	30
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ³¹ 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		
8. Política de Gestión de Personas					
8.1 Política de Gestión de Personas ³² 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	SI		

28 Ascendente.

29 Descendente. El resultado del indicador refleja que ante la misma dotación se mantienen los calificados en esta lista.

30 Descendente. El resultado del indicador es cero el 2013, manteniéndose los resultados de esta lista.

31 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.

32 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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012 M\$ ³³	Monto Año 2013 M\$	Notas
a) INGRESOS	2.153.957	2.221.724	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	
INGRESOS DE OPERACION	0	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	37.134	37.590	
APORTE FISCAL	2.116.823	2.184.134	(1)
VENTAS DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	
b) GASTOS	2.164.275	2.230.006	
GASTOS EN PERSONAL	1.827.190	1.938.540	(2)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	268.036	250.974	(3)
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		4.291	(4)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	319	31.917	(5)
INTEGROS AL FISCO			
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	68.730	4.284	(6)
SERVICIO DE LA DEUDA			
RESULTADO	-10.318	-8.282	

Ingresos

- (1) Aporte Fiscal: Mayor aporte por recursos adicionales otorgados a través de la Ley de Presupuesto año 2013 y reformulaciones presupuestarias.

³³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

Gastos

(2) Gastos en Personal.

Mayor gasto por:

- Aumento de contrataciones de funcionarios en reemplazo de funcionarias con licencias médicas maternales.
- Reconocimiento de asignación profesional de funcionarios administrativos.
- Incremento de los aportes previsionales por modificaciones a las tasas impositivas.

(3) En el año 2012 se realizaron reparaciones importantes en el inmueble de Huérfanos 626, gastos que durante el año 2013 no implicaron un gasto semejante.

(4) Durante el año 2013 se pagó indemnización con Cargo Fiscal a Directivo ADP.

(5) Mayor ejecución presupuestaria por cumplimiento del Plan de Cierre de Quiebras en Regiones, gastos correspondientes a honorarios a suma alzada a profesionales, publicaciones en el Diario Oficial y pago de pasajes y reembolsos por gestiones realizadas en las regiones.

(6) Menor inversión en Activos no Financieros. Durante el año 2013 no se otorgaron recursos a través de la Ley de Presupuesto, disponiéndose posteriormente por reformulación presupuestaria la compra de varios software necesarios para el buen funcionamiento del Servicio.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
			INGRESOS	2.023.013	2.249.896	2.221.724	28.172	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	10.659	29.336	37.590	-8.254	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	8.230	26.907	33.205	-6.298	1
	99		Otros	2.429	2.429	4.385	-1.956	2
09			APORTE FISCAL	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
	01		Libre	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
			GASTOS	2.024.013	2.250.896	2.230.006	20.890	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.713.532	1.942.819	1.938.540	4.279	3
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	253.087	251.121	250.974	147	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	4.292	4.291	1	
	01		Prestaciones Previsionales	0	4.292	4.291	1	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	56.363	47.289	31.917	15.372	
	01		Al Sector Privado	56.363	47.289	31.917	15.372	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley N° 18.175	22.158	13.350	863	12.487	4
		284	Plan cierre de Quiebras en Regiones	34.205	33.939	31.054	2.885	5
25			ÍNTEGROS AL FISCO	31	31	0	31	
	01		Impuestos	31	31	0	31	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	4.344	4.284	60	
	07		Programas Informáticos	0	4.344	4.284	60	

34 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

35 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

37 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
34			SERVICIO DE LA DEUDA		1.000	1.000	0	1.000
	07		Deuda flotante		1.000	1.000	0	1.000
			RESULTADO		-1.000	-1.000	-8.282	7.282

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2013 entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados

Ingresos:

- (1) Mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Subsidios de Incapacidad Laboral.
- (2) Mayores ingresos por descuentos de atrasos e inasistencias a funcionarios.

Gastos:

- (3) Menor Gastos en Personal por encontrarse pendiente al 31 de diciembre de 2013 el reconocimiento de asignación profesional de 3 administrativos. Además, se debe agregar un menor gasto en cometidos funcionarios al exterior.
- (4) Menor número de solicitudes presentadas por los Síndicos. La ejecución de estos fondos depende exclusivamente de las solicitudes de los Síndicos por quiebras carentes de bienes, y para financiamiento de notificaciones tanto por cédula como por aviso según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 20.004.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ³⁸			Avance ³⁹ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ⁴⁰)	%	92,7	90,0	92,1	102,3	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		24,5	28,4	28,4	100,0	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,0	100,0	100,0	100,0	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	407,4	352,1	352,7	100,1	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,0	0,0	0,0	0,0	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,0	0,0	0,0	0,0	6

(1) Durante el año 2013 las modificaciones que afectaron los Aportes Fiscales fueron levemente superiores porcentualmente a la variación del año 2012. En general estos incrementos de aporte corresponden al cumplimiento de Leyes.

(2) Los ingresos propios devengados para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial. En general estos ingresos provienen de la recuperación de Licencias médicas.

(3) Las cuentas por cobrar de ingresos al 31 de diciembre de los años 2012-2013 se encuentran sin saldos (0). Los ingresos devengados fueron abonados dentro de los períodos respectivos en las cuentas corrientes bancarias de la Superintendencia de Quiebras, situación que se ha mantenido en el transcurso de los años.

(4) Los ingresos propios percibidos para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial.

(5) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no quedaron compromisos pendientes de pago.

(6) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no existió Deuda Flotante ni tampoco compromisos ciertos no devengados.

38 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

39 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.

40 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013⁴¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		32.134	-8.261	23.873
Carteras Netas			-1	-1
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-1	-1
Disponibilidad Neta		26.598	-6.614	19.984
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	26.598	-6.614	19.984
Extrapresupuestario neto		5.536	-1.646	3.890
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	2.105	-2.106	-1
116	Ajustes a Disponibilidades	3.890		3.890
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades	-459	460	1

41 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Compromiso Institucional por cumplimiento de Leyes, Normativa, instrucciones y obligaciones contractuales.	34.096	34.096	25.549	El saldo de M\$ 8.547, se reasignó para la contratación de una consultoría tecnológica para gestionar e implementar plataforma del Boletín Concursal y solventó rebaja presupuestaria aprobada por DIPRES según D.H N° 690 del 30.05.2013 por M\$1.966.
Término legal de quiebras en regiones susceptibles de ser sobreseídas definitivamente.	34.205	33.939	31.053	El saldo de M\$ 2.886, no fue utilizado, quedando disponible al 31 de diciembre de 2013. Con el monto ejecutado fue posible cumplir con el compromiso correspondiente al término legal de 100 quiebras en regiones.

Los recursos adicionales solicitados para el cumplimiento de Compromisos Programáticos fueron utilizados en un 100%

f) Transferencias⁴²

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 ⁴³ (M\$)	Presupuesto Final2013 ⁴⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ⁴⁵	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					
Inversión Real					
Otros ⁴⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

NOTA: En este Servicio no se efectúan transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

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

43 Corresponde al aprobado en el Congreso.

44 Corresponde al vigente al 31.12.2013.

45 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

46 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

-Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	(Número de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Total de quiebras vigentes del país)*100	%	15% (217/ 1451)* 100	15% (220/ 1494)* 100	16% (241/ 1538)* 100	16% (233/ 1500)* 100	SI	100.90 %	
	Enfoque de Género: No									
ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS	Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	(Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t/Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t)	días	92 días (26070/ 282)	62 días (13797/ 224)	52 días (18477/ 358)	60 días (13415/ 225)	SI	115.52 %	
	Enfoque de Género: No									1

47 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

48 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de cuentas definitivas publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	(Número de quiebras con cuentas definitivas de administración publicadas en el año t, instruidas por la Superintendencia para estos efectos/Total de quiebras con instrucciones de publicación de la cuenta definitiva en el año t)*100	%	24% (11/45)*100	27% (35/129)*100	33% (49/149)*100	30% (39/132)*100	SI	111.30%	2
	Enfoque de Género: No									
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	(Número de incautaciones fiscalizadas en el año t/Número total de incautaciones realizadas por los síndicos año t)*100	%	80% (122/152)*100	82% (117/142)*100	89% (163/184)*100	88% (140/160)*100	SI	101.25%	
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t	(Número de enajenaciones de bienes de quiebras realizadas por los síndicos fiscalizadas en el año t / Número de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t) * 100	%	82%	84%	90%	88%	SI	102.64 %	
				(168/205)* 100	(176/210)* 100	(185/206)* 100	(175/200)* 100			
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100%
Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100%

Notas:

1.- La meta se sobrecumplió debido a que el año 2013 la cifra de quiebras declaradas por los Tribunales de Justicia del país volvió a niveles normales, luego de una baja producida en años anteriores. La proyección no fue la adecuada ya que consideró solo un leve aumento de las quiebras y no se estimó que las quiebras aumentarían tan rápidamente el 2013. La cantidad de quiebras que se declararon en el año es una variable que repercutió en el comportamiento del indicador, a más quiebras declaradas en el año, mayor es el número de personas afectadas por quiebra y, por ende, mayor es su necesidad de información lo que se materializa en un aumento del número de consultas. Además, dentro de las quiebras del año, se presentaron algunas de alto impacto ciudadano, que generaron más consultas; Universidad del Mar, Instituto Chileno Norteamericano, Trans Araucarias S.A., etc. La meta se cumplió, pese al aumento del universo proyectado (aumentó de 225 a 358 ingresos), gracias a 3 medidas adoptadas por el Servicio: nuevas instrucciones de trabajo a los fiscalizadores a través de flujos de trabajo tendientes a disminuir aún más el tiempo de respuesta (envío de oficios), Mejoramientos al Sistema de Gestión Documental Collaboration (facilitó el seguimiento de oficios, el procesamiento de la información, dando alertas en las respuestas pendientes) y la colaboración adicional de 2 abogados que fueron destinados a apoyar esta meta en el tratamiento y elaboración de respuestas a usuarios.

2.- Se instruyó mediante oficio a los síndicos respecto de 149 quiebras, lo que se llevó a cabo con la emisión de 92 oficios, en esta oportunidad el nº de quiebras con instrucciones fue superior al comprometido para el 2013 por parte de la Superintendencia (132), debido a que la Superintendente solicitó realizar un esfuerzo mayor en este tema, con el objeto de que los síndicos dieran término a las quiebras que estuvieran en condiciones de ser finalizadas, por lo que se definió a partir del 2013 trabajar con los síndicos que tuvieran bajo su administración una gran cantidad de quiebras, analizando

la información de fondos disponibles de cada una, lo que dio paso a la emisión de oficios consultando respecto de varias de las quiebras bajo su administración.

Luego, las respuestas fueron recibidas, acogidas sus observaciones y reparos respecto del oficio enviado y se procedió a actualizar la situación de las quiebras, quedando algunas de ellas en condiciones de ser terminadas pero otras enfrascadas en temas legales de largo aliento. La meta continúa el 2014 con nuevos síndicos, para así lograr rehabilitar a más fallidos. También influyó en el sobrecumplimiento, la destinación de personal exclusivo para la meta, lo que facilitó la especialización. La meta busca disminuir el tiempo de duración de las quiebras, que de acuerdo al Reporte Doing Business 2012, en Chile es de 4,5 años v/s 1,7 años promedio OCDE, siendo una medida coadyuvante de la nueva ley de quiebras.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo ⁴⁹	Producto ⁵⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁵¹	Evaluación ⁵²

NOTA: Este Servicio no registra compromisos de gobierno 2013.

49 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

50 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

51 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

52 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	CAPÍTULO	05

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	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%	100%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento:						100%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El servicio se exime del sistema Descentralización, ya que no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la perspectiva territorial
		Equidad de Género	Eximir	--	El Servicio se exime del Sistema Equidad de Género, debido a que por la naturaleza de sus productos estratégicos no es aplicable este sistema.

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	30.00	15.53	15.67	100.90	30.00	100.90	30.00
Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	20.00	59.62	51.61	115.52	20.00	115.52	20.00
Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	20.00	29.55	32.89	111.30	20.00	111.30	20.00
Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	10.00	87.50	88.59	101.25	10.00	101.25	10.00
Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t.	20.00	87.50	89.81	102.64	20.00	102.64	20.00
Total:	100%				100%		100%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁵³	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁵⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ⁵⁵
Departamento Jurídico	20	5	100%	8%
Subdepartamento de Fiscalización Contable	24	5	100%	8%
Departamento Financiero y de Administración	12	4	100%	8%
Subdepartamento Recursos Humanos	5	4	100%	8%
Subdepartamento Servicios Generales y Bienestar	13	3	100%	8%
Asesoría	13	4	100%	8%

53 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

54 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

55 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: N° 8324-03

Descripción: Nueva Ley de Quiebras. Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas.

Objetivo: Sustituir el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, además de perfeccionar el rol y funciones de la Superintendencia de Quiebras.

Fecha de ingreso: 23 de mayo de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores, Ex trabajadores, Fallidos, Acreedores, Entes fiscalizados, Micro y pequeñas empresas del país y terceros interesados en las quiebras.

BOLETÍN: 8492-13

Descripción: Proyecto de Ley que establece la Quiebra como Causal de Término del Contrato de Trabajo y adecua normas de otras leyes.

Objetivo: Establecer a la quiebra como causal de término de contrato de trabajo, otorgando la anhelada certeza a los trabajadores de una empresa en quiebra acerca de su situación laboral, garantizando y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Fecha de ingreso: 6 de agosto de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores del país y terceros interesados en las quiebras.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

NOTA: La Superintendencia de Quiebras, no recibió premios o reconocimientos institucionales el año 2013.

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE JUSTICIA
SUPERINTENDENCIA DE
QUIEBRAS

Índice

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Resultados de la Gestión año 2013	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
3. Desafíos para el año 2014	17
4. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución	23
a) Definiciones Estratégicas	23
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	24
c) Principales Autoridades	25
Anexo 2: Recursos Humanos	26
Anexo 3: Recursos Financieros	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	46
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	47
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	49
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	51

1. Resumen Ejecutivo

A través del presente Balance de Gestión Integral le informaremos sobre los aspectos más relevantes de nuestro quehacer institucional durante el año 2013.

La Superintendencia de Quiebras es un organismo público que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y su misión es fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a su fiscalización. Para ello cuenta con una dotación de 86 funcionarios que se desempeñan en las dependencias ubicadas en la comuna de Santiago (RM), ejerciendo su jurisdicción a lo largo de todo el país.

En materia legislativa, cabe destacar la aprobación, promulgación y publicación de la nueva Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas que establece un sistema concursal moderno, ágil, eficiente y transparente, acorde con la realidad jurídica, económica y social chilena y en línea con las mejores prácticas internacionales. Esta ley tuvo su origen en dos Mensajes del Ejecutivo que fueron fusionados por el Honorable Congreso Nacional: el proyecto de ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, y el proyecto de ley que establece a la quiebra como causal de término del contrato de trabajo. Dichas iniciativas fueron lideradas por este Servicio en conjunto con el Ministerio de Economía, Ministerio de Justicia y Ministerio del Trabajo.

La nueva Ley N°20.720 prevé un plazo de vacancia legal para su implementación de nueve meses desde su publicación en el Diario Oficial. El proyecto fue promulgado por el Presidente de la República el 30 de diciembre del 2013, y publicado como Ley de la República en el Diario Oficial el 9 de enero del 2014, por lo que su entrada en vigencia será a contar del 9 de octubre del presente año.

En cuanto a nuestro giro, el año 2013 continuamos con las fiscalizaciones de las distintas quiebras del país, a través de equipos de trabajo, que tienen a su cargo una cantidad predeterminada de quiebras, permitiendo una fiscalización integral, oportuna, continua y eficiente. Es importante destacar que el año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, 47 fiscalizaciones más que el año 2012. Esto se logró incorporando mejoras en el portal web de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y un mejor seguimiento y supervisión del trabajo realizado.

Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la Región Metropolitana, 43 más que el año 2012 durante el cual se fiscalizaron 352 quiebras. Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En éstas se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta la presentación de la cuenta definitiva de administración y se revisaron contablemente los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes en regiones, cifra levemente superior al resultado obtenido el año 2012, de 132 fiscalizaciones.

En cuanto a nuestra fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 84% y 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89%, superior al 82% del año anterior. En ambos casos, el número de fiscalizaciones aumentó respecto de lo logrado el año 2012.

Asimismo, se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes, que busca, entre otros objetivos, disminuir el tiempo promedio de duración de las quiebras. Para tal efecto, se continuó instruyendo a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; y se solicitó a los distintos tribunales del país que decretaran el sobreseimiento definitivo de aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para continuar vigentes. El año 2013 se contó con presupuesto para desarrollar esta meta e implementar un programa de trabajo en 4 áreas a nivel nacional, lo que aumentó a 123 las quiebras sobreseídas alcanzando un 17% de cobertura.

Respecto a la estructura funcional del Servicio, se consolidó la Unidad de Atención de Clientes, Estudios, Registros y Estadísticas, en la nueva oficina ubicada a metros de las oficinas centrales. Esto ha mejorado la calidad de la atención prestada a los usuarios/as en un entorno que garantiza su satisfacción y comodidad.

En cuanto al proyecto de inversión denominado “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”, financiado con fondos del Gobierno Regional, se inició el trabajo de diseño. Una empresa consultora desarrolló las etapas de levantamiento de cada nivel a remodelar; el anteproyecto de arquitectura y especiales; y el proyecto definitivo.

Por último, se cumplieron exitosamente las metas comprometidas por los 6 equipos de trabajo y los objetivos de gestión comprometidos en el Sistema del Programa de Mejoramiento de la Gestión, cumpliéndose en un 100%, lo que permitirá al personal recibir los incentivos remuneracionales.

En suma, como Superintendencia de Quiebras hemos dado pasos importantes el año 2013, pero nuestro compromiso y desafío constante seguirá siendo brindar una atención de excelencia a nuestros usuarios, a través de una fiscalización integral y oportuna, asegurando la eficiencia y eficacia del sistema concursal, e incorporamos, como consecuencia de la reforma a nuestro sistema concursal, la implementación de la Ley N°20.720.



Josefina Montenegro Araneda
JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA
SUPERINTENDENTA DE QUIEBRAS

2. Resultados de la Gestión año 2013

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

La Superintendencia de Quiebras es el Servicio público encargado de fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

De acuerdo a los objetivos relevantes del Ministerio de Justicia, la Superintendencia ha contribuido en el siguiente: “Acercar la justicia a las personas, a través de procesos breves, transparentes y eficientes”.

El año 2013, se alcanzaron los logros que se enuncian a continuación:

1. Proyectos de ley

Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas (Nueva Ley de Quiebras).

La presente ley se inició por mensaje de S.E. Presidente de la República, el que ingresó al Senado con fecha 23 de mayo de 2012.

En su primer trámite constitucional, la ley fue aprobada, en general, por la unanimidad de los miembros de la Comisión de Economía y de la Sala del Senado, con fecha 19 de junio de 2012 y 20 de junio del mismo año, respectivamente.

El 29 de agosto de 2012 se inició su estudio en particular por las Comisiones Unidas de Economía y de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento y, posteriormente, por la Comisión de Hacienda del Senado. Luego de 20 sesiones y con el análisis paralelo de una Comisión Técnica, conformada por asesores de los Senadores de las referidas comisiones, funcionarios del Ministerio de Economía y de la Superintendencia de Quiebras, y de un Comité Técnico Penal que revisó las normas relativas a los delitos concursales, la ley fue aprobada en particular por la Sala del Senado el 4 de junio de 2013 por amplia mayoría.

El 6 de junio de 2013, la ley ingresó a la Cámara de Diputados para su segundo trámite constitucional. La Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, luego, la Comisión de Trabajo y Seguridad Social y, finalmente, la Comisión de Hacienda, la analizaron y despacharon en 17 sesiones, para luego ser aprobada, en general y particular, por la unanimidad de la Sala de la Cámara de Diputados el 15 de octubre de 2013.

Posteriormente, con fecha 29 de octubre de 2013, la Sala del Senado aprobó, en discusión única y por amplia mayoría, todas las modificaciones introducidas por la Cámara de Diputados, completando así su tercer trámite constitucional y quedando despachada del Honorable Congreso Nacional.

Luego el Tribunal Constitucional realizó su control preventivo, resolviendo el 20 de diciembre de 2013 que sus disposiciones no son contrarias a la Carta Fundamental.

Finalmente, fue promulgada el 30 de diciembre de 2013 y publicada en el Diario Oficial el 9 de enero de 2014.

2. Plan de cierre de quiebras

Se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes. Para tal efecto, se instruyó a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; solicitando, asimismo, a los distintos tribunales del país la dictación del sobreseimiento definitivo de todas aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para seguir vigentes.

3. Satisfacción de Usuarios

La Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas, obtiene el presente año significativos logros relacionados con su quehacer, entre los que podemos mencionar, el establecimiento del Consejo de la Sociedad Civil, la exitosa respuesta de la ciudadanía en la Consulta Ciudadana de comienzos de año sobre el nombre de la nueva institución, la reutilización del canal de difusión "twitter", la obtención del sello 100% digital del Certificado de Quiebras, cumplimiento del 100% de confección y emisión de estadísticas Institucionales, y por último, la calificación como "satisfactoria" o "muy satisfactoria" de la atención brindada por la Superintendencia de Quiebras del 99,6% de los usuarios encuestados.

4. Infraestructura

Se avanzó en la fase de diseño del proyecto de inversión denominado normalización y mejoramiento de las dependencias de la Superintendencia de Quiebras, financiado con fondos del Gobierno Regional.

5. Cumplimiento de metas y compromisos de gestión el año 2013

Se cumplió el 100% de los objetivos del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2013, accediendo a la totalidad del incentivo asociado a su cumplimiento y se lograron exitosamente los compromisos asumidos en el convenio de desempeño colectivo, instrumento que permitió fortalecer el trabajo en equipo dentro del Servicio.

Se cumplieron las metas de acuerdo a lo comprometido, dentro de las cuáles se muestran a continuación los resultados más relevantes:

- Se fiscalizaron 241 quiebras el año 2013, es decir, un 16% a nivel nacional.
- Se publicaron 49 cuentas definitivas de administración a instancias de gestiones efectuadas por la Superintendencia, que equivale a un 33%.
- Se fiscalizaron 163 incautaciones, que equivale a un 89%.
- Se fiscalizaron 185 enajenaciones, que equivale a un 90%.
- Se fiscalizaron 136 quiebras vigentes de regiones (68 en el aspecto jurídico y 68 en el ámbito financiero contable).

Además, se cumplió en un 100% los objetivos de gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Sistema Monitoreo del Desempeño Institucional, el cual tenía asociado a su cumplimiento 5 indicadores de desempeño del Servicio.

6. Capacitación

Se capacitó al 80% de los funcionarios/as del Servicio, a través de actividades con y sin costo, en materias de interés en diferentes áreas.

El año 2013 se efectuaron 38 actividades de capacitación con y sin costos monetarios asociados. En el 79% de dichas actividades se realizó evaluación de aprendizaje. Un total de 34 actividades de capacitación se desarrollaron dentro de la jornada laboral, lo que asciende a un porcentaje del 89%.

El número de funcionarios/as capacitados fue de 69, lo que asciende a un 80% del personal del Servicio. Un 98,87% del presupuesto fue utilizado en actividades de capacitación con evaluación de aprendizaje, respecto del monto total ejecutado en actividades de capacitación al 31 de diciembre de 2013.

Se ejecutó el 99,78% del presupuesto de capacitación correspondiente a la suma de M\$ 13.881, quedando un saldo de 0,22%, equivalente a M\$ 31 del presupuesto sin ejecutar, lo que evidencia un óptimo uso de los recursos asignados.

7. Implementación del código de buenas prácticas laborales

El 2013 se logró desarrollar todos los programas de inducción planificados, que contemplan las temáticas consideradas más relevantes para asegurar una convivencia laboral sana y un comportamiento funcionario acorde a las necesidades del Servicio. Dichos programas consideran al personal contratado en reemplazo de funcionarios con ausencia prolongada, es así como se diseñaron e implementaron programas de inducción, de personal contratado bajo la modalidad de contrata, y un programa para personal contratado en reemplazo.

Se desarrolló difusión, a través de dípticos informativos que promueven el conocimiento de medidas o normativa vinculada al goce de derechos y/o beneficios sobre protección de la maternidad, en especial sobre beneficios parentales. Esta iniciativa propende a mantener continuamente informado al personal de los derechos o beneficios a los que pueden acceder si realizan en forma y plazo oportuno los trámites o solicitudes para impetrarlos. Se continuó desarrollando la alianza entre el Subdepartamento de Recursos Humanos y la Unidad de Asesoría Administrativa del Departamento Jurídico, con la finalidad de elaborar informativos periódicos y coordinar la difusión de temáticas de gestión de personas entre las cuales se cuentan las materias relacionadas con la protección a la maternidad y de mejoramiento de ambientes de trabajo.

8. Mejoras al Sistema de Control de Gestión (SCG)

Se efectuaron cambios en el Sistema de Control de Gestión, incorporando en él un nuevo ambiente usuario, para efectuar el seguimiento de las metas e indicadores de los Convenios de Alta Dirección Pública de la Superintendencia de Quiebras, que corresponden al 1^{er} y 2^{do} nivel jerárquico.

9. Asistencia a Plazas de Justicia en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia

El año 2013 la Superintendencia de Quiebras en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia, asistió a 14 Plazas de Justicia, en las comunas de San Ramón, San Bernardo, Quinta Normal, Estación Central, La Pintana, Padre Hurtado, Recoleta, Lo Espejo, Buin, Cerillos, Renca y Paine. El público asistente a esta iniciativa ascendió a un total aproximado de 3.538 personas.

10. Mecanismos de Participación Ciudadana en la Superintendencia

A principios del año 2013, estaba en discusión el Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Activos Empresas y Personas (Ley de Insolvencia y Reemprendimiento) en el Congreso Nacional. Uno de los aspectos incluidos en el proyecto, es fue el nombre de la nueva Institución supervisora, continuadora de la actual "Superintendencia de Quiebras".

Inicialmente se propuso el nombre de "Superintendencia Concursal", pero se observó que el término "Concursal" no era entendido por la gran mayoría de las personas, por tratarse de una expresión jurídica.

Por lo tanto, entre el 18 y 22 de febrero de 2013, se llevó a cabo una exitosa consulta ciudadana. Esta consulta consistió en una encuesta de sólo 3 preguntas, la cual fue enviada por e-mail a más de dos mil usuarios/as y de respuesta se recibieron casi 500 de ellos/as. Señalando el 39% de los votantes, que el nombre más adecuado para la nueva Institución es era "Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento". Acogiéndose por parte del Poder Ejecutivo y Legislativo, el nuevo nombre que surgió de la consulta realizada a la ciudadanía, logrando la participación de ciudadanos/as interesados/as en aportar a la nueva Institucionalidad.

11. Consejo de la Sociedad Civil

El 26 de marzo se constituyó el Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Quiebras, el que tal como lo señala la Ley, tiene carácter consultivo, aportando conocimiento y opiniones respecto a materias que se sometan a su opinión. En esta ocasión se profundizó acerca de los mecanismos de participación ciudadana y como nos acercan a la ciudadanía.

El Consejo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro finalmente quedó conformado de la siguiente forma: Presidente: Sr. José Miguel Sarroca (Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile); Secretario Ejecutivo: Sr. Ricardo Arroyo (Superintendencia de Quiebras); Secretaria de Actas, Srta. Catalina Delzo (Superintendencia de Quiebras); Consejeros: Sra. Constanza Anguita (Asociación de Emprendedores de Chile); Sra. Sara Moreno (Facultad de Derecho de la Universidad Andrés Bello); Sr. Marco Veragua, quién reemplaza al consejero titular Sr. Claudio Rodríguez (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile).

12. Plan de Cierre de Quiebras

En el plan de cierre de quiebras, se procedió a actualizar el levantamiento efectuado en el año 2012, arrojando un universo de 723 quiebras que cumplían los requisitos legales para ser sobreseídas, (315 región metropolitana y 408 de regiones). Se definieron cuatro zonas del país: norte, centro, sur y región metropolitana.

Sobreseimientos 2013	
Sobreseimientos decretados en regiones.	101
Sobreseimientos decretados RM.	22
Total	123

13. Convenios Judiciales

Se formaliza el plan de fiscalización de convenios judiciales. Se dicta Instructivo que instruye e interpreta administrativamente el Título XII de los Acuerdos Extrajudiciales y de los convenios judiciales, del libro IV del Código de Comercio.

14. Convenios con otros Servicios públicos

Se establecieron convenios con:

-Tesorería General de la República. Permitirá contar con un formulario especial para el pago de multas impartidas por la Superintendencia a los entes fiscalizados, lográndose el pago online por parte de los sujetos sancionados, y asimismo, Tesorería podrá en virtud de sus facultades, efectuar la retención de impuestos por deuda o incluso llegar a un convenio de pago.

-Chile Atiende: Este convenio está siendo abordado en dos etapas. La primera, estipulada para comenzar un piloto en las regiones de Tarapacá y Los Lagos, contempla atención de información y orientación sobre los procedimientos de quiebras y entrega del certificado de quiebras en las oficinas de ChileAtiende. La segunda etapa, que comenzaría una vez que ya estén operativos los nuevos procedimientos concursales creados por la nueva ley, incluye la permanencia de funcionarios de la Superintendencia en oficinas de ChileAtiende, los que se dedicarán especialmente a atender lo relacionado con el procedimiento de renegociación de deudas.

En cuanto a nuestros productos estratégicos:

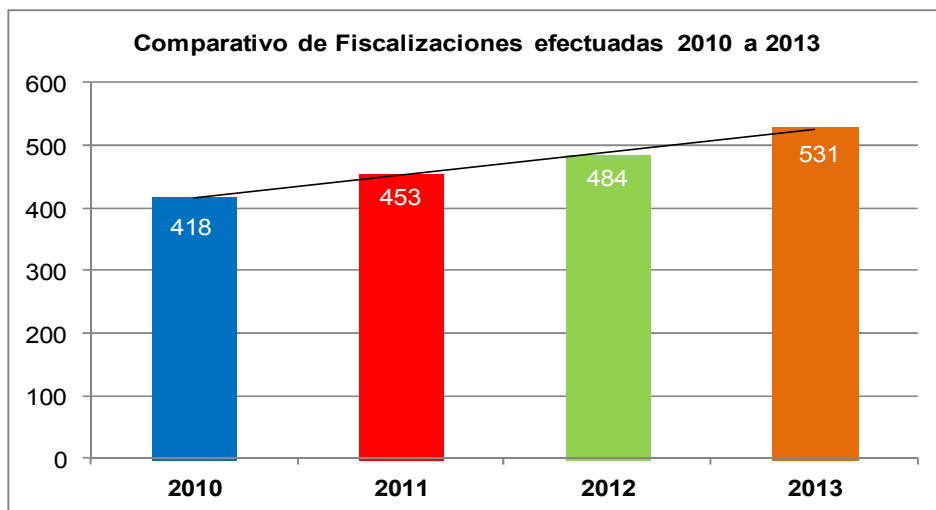
El presupuesto total del Servicio el año 2013 fue de M\$ 2.253.859, el presupuesto asociado a los productos estratégicos de la Superintendencia de Quiebras en el año 2013, fue de un 96,55% del presupuesto total. Un 91,20% corresponde al gasto en el producto estratégico "Fiscalización", un 2,11% al producto "Registro de Quiebras y Estadísticas", un 3,24% al producto estratégico "Atención a Clientes y Ciudadanos".

El total presupuesto vinculado a productos de gestión interna ascendió a un 3,40%.

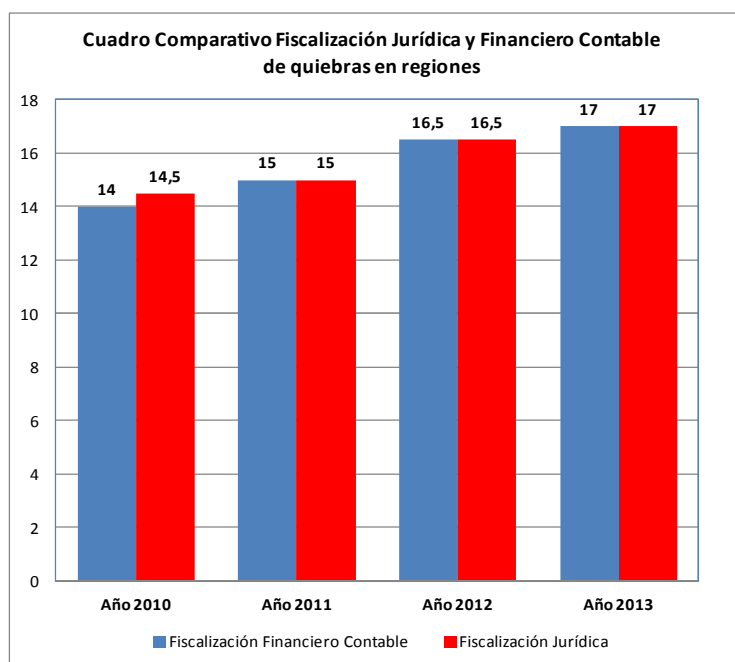
Producto Estratégico Fiscalización

El año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, realizándose 47 fiscalizaciones más que el año anterior. Esto se logró incorporando mejoras en el portal de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y permitió la realización de un mayor seguimiento y supervisión del trabajo. Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la región metropolitana, cifra superior a la alcanzada el año 2012 de 352 fiscalizaciones.

Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En estas fiscalizaciones se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de ésta y se revisaron los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

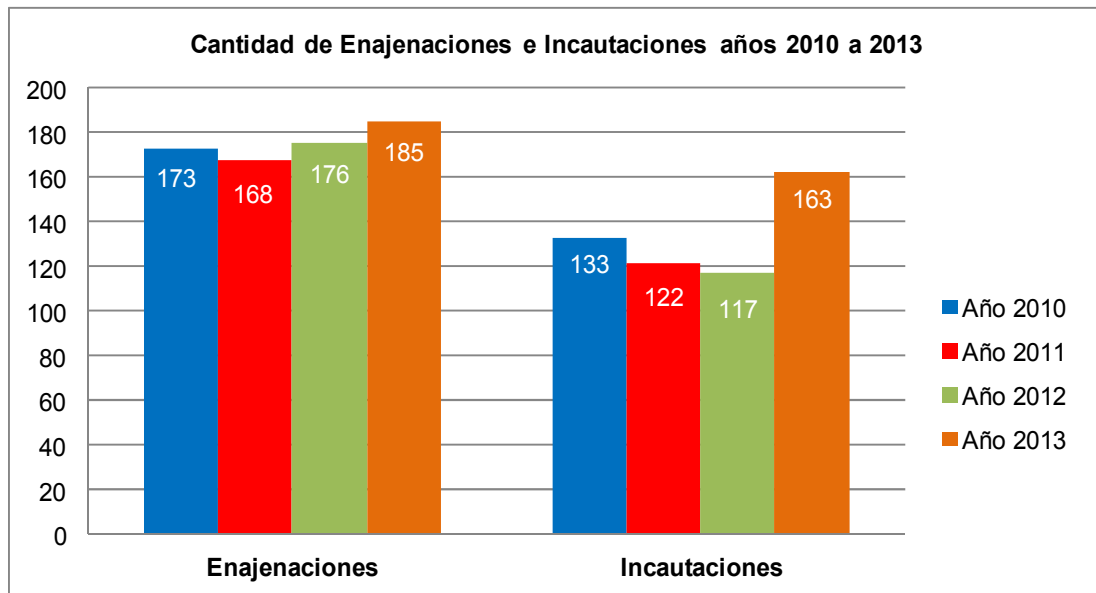
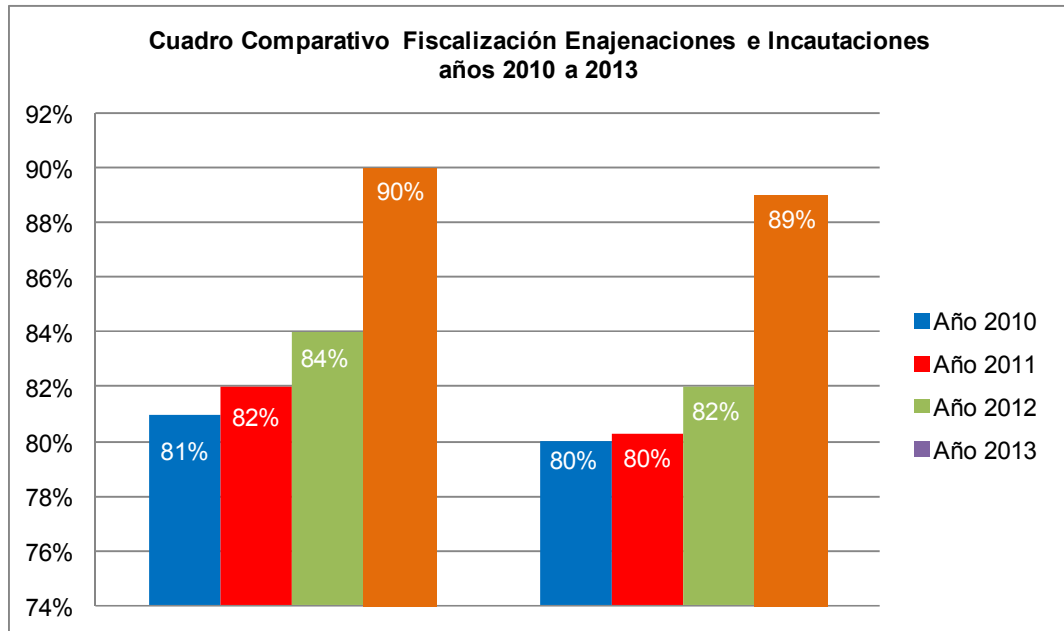


A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes de regiones.



En cuanto a la fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 176 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes y un 84% de cobertura.

El año 2013 se fiscalizaron 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89 por ciento, superior a la lograda el año 2012 donde se fiscalizaron 117 incautaciones de bienes con una cobertura del 82%.



Fiscalización a quiebras vigentes en el país

El año 2013 se fiscalizaron 241 quiebras que equivalen a un 16% de cobertura nacional, cifra superior a la obtenida el año 2012 donde se fiscalizaron 220 quiebras con un 15% de cobertura.

En este indicador contabiliza la quiebra una sola vez, independiente de las fiscalizaciones de las cuales fue objeto en el año.

Fiscalización jurídica

Se fiscalizaron 189 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, mejorando los resultados obtenidos el año 2012 de 182 fiscalizaciones a quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

En cuanto a la fiscalización de juntas de acreedores el año 2013 se presentó un total de 565 actas de las juntas de acreedores con registro de ingreso en Oficina de Partes durante el periodo 2013, de las cuales 493 fueron fiscalizadas, lo que equivale a un cumplimiento del 87,26%. Lo anterior demuestra un mejoramiento de la cobertura realizada respecto del año 2012, puesto que se fiscalizaron 394 juntas de acreedores celebradas en quiebras declaradas a nivel nacional, lo que equivalía a un 79%.

Fiscalización contable:

El año 2012 se fiscalizaron 206 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, aumentando los resultados logrados el año 2012 donde se fiscalizaron 170 quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

Producto estratégico Atención de Clientes y Ciudadanos

Tipo de Atención	Cantidad
Atención presencial	992
Atención telefónica	722
Buzón ciudadano virtual	224
Correo electrónico	338
Solicitudes de acceso a la información	76
Emisión de certificados online	14.936
Reclamos recibidos	344
Visitas sitio web	100.692

El año 2013 se dio respuesta a 344 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as a la Superintendencia, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 51,6 días. Se mejoró el resultado obtenido el año 2012 en que se dio respuesta a 217 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as al Servicio, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 62 días.

Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as)

El año 2013 se aplicó la encuesta de Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) durante los meses de marzo a mayo y de agosto a octubre, obteniéndose los siguientes resultados: el 90,40% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “muy satisfactoria”, el 9,20% la calificó como “satisfactoria” y el 0,40% como “regular”. Por lo tanto, el 99,60% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. El universo encuestado fue de 500 clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Oficina presencial de la Superintendencia.

Obtención de Sello 100% digital de Certificado de Quiebras

Este sello es parte de la campaña Chile Sin Papeleo, y el trámite fue digitalizado proactivamente. La marcha blanca y prueba de esta nueva modalidad fue a contar del 13 de diciembre del 2013, pero el sello 100% digital será agregado el 21 de enero del 2014. El trámite más requerido por la ciudadanía en la Superintendencia de Quiebras, es un trámite 100% digital y corresponde a la obtención del certificado de estado de quiebra. El número de certificados que entregó el nuevo sistema emitidos desde el 13 al 31 de diciembre de 2013, correspondió a 634.

Incremento de visitas al Sitio Web

Durante el año 2013, se superaron las 100.000 visitas al sitio web, cabe mencionar que la Superintendencia entrega a través de su sitio web, atención virtual a sus usuarios/as en forma inmediata y gratuita, que amplía su cobertura a nivel nacional, donde es posible obtener: Certificado de Quiebra; acceso a consultas, reclamos y/o sugerencias; estadísticas e información de quiebras, fiscalizados, entre otros.



Resultados Gestión Financiera

Los resultados de la gestión financiera del año 2013, muestran que:

-Ingresos Presupuestarios: alcanzó una ejecución de un 100,1%, con un superávit por mayores ingresos en licencias médicas, atrasos e inasistencias.

-Gastos Presupuestarios: La ejecución fue de 99,1%; considerando en Gastos en Personal (99,8%), Bienes y Servicios de Consumo (99,9%), Prestaciones de Seguridad Social (100%), Transferencias Corrientes (67,5 %), en las asignaciones Para Cumplimiento Artículo 37, Ley N° 18.175 fue de 6,5%, debido a que los síndicos no solicitaron recursos por quiebras carentes de bienes y Plan de cierre de quiebras en regiones se obtuvo un 91,5%, logrando el total cumplimiento del sobreseimiento de 100 quiebras en regiones; Íntegros al Fisco, no tuvo ejecución, este subtítulo considera el pago de impuesto al valor agregado por Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública y en Adquisición de Activos No Financieros (98,6%) adquiriendo la totalidad de los programas informáticos.

3. Desafíos para el año 2014

La Superintendencia de Quiebras espera el 2014 continuar desarrollando de manera eficiente y eficaz cada uno de los lineamientos estratégicos definidos en su misión institucional, así como también lograr el cumplimiento de cada uno de sus compromisos, metas e indicadores de gestión.

El presupuesto de la Superintendencia de Quiebras para el año 2014 contempla un total de M\$ 2.217.998.- del cual un 96,34%, esto es M\$ 2.136.819.-, se encuentra asociado a los productos estratégicos (formulario A1- definiciones estratégicas 2014) que se describen a continuación:

Desafíos 2014 por productos estratégicos:

Fiscalización.-

a).-Fiscalización: se mantendrá en un 16% la cobertura de fiscalización jurídica y financiero-contable de quiebras vigentes a nivel nacional, abarcando un total de 242 quiebras. Proyectamos mantener nuestros índices de cobertura a nivel nacional logrados el año 2013, considerando que el año 2014 será un año en el cual se implementará la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Este indicador considera las fiscalizaciones de quiebras vigentes de regiones, de Región Metropolitana, fiscalizaciones extraordinarias, fiscalizaciones de quiebras preferentes y fiscalizaciones de cuentas definitivas de administración.

En consecuencia, se fiscalizarán 480 quiebras vigentes de la Región Metropolitana (240 en el ámbito jurídico y financiero contable) y a lo menos 100 quiebras vigentes de regiones.

Asimismo, se fiscalizarán el 89% de las incautaciones y el 90% de las enajenaciones de bienes, realizadas y notificadas por los síndicos. En efecto, se fiscalizarán 180 enajenaciones y 142 incautaciones de bienes.

b).-Plan de cierre de quiebras: el síndico de quiebras en su calidad de administrador concursal, termina su gestión con la publicación de la cuenta definitiva de administración. Una vez que esta cuenta es aprobada y publicada en el Diario Oficial, debe transcurrir un plazo legal de dos años para solicitar el sobreseimiento definitivo al tribunal respectivo. En virtud de lo anterior, la Superintendencia estableció dos metas tendientes a aumentar el número de cuentas definitivas de administración presentadas y publicadas por los síndicos y lograr un mayor número de sobreseimientos definitivos dictados por los tribunales, disminuyendo así el promedio de duración de los procedimientos de quiebra en Chile.

Por instrucciones de la Superintendencia, el año 2013 se publicarán a lo menos 44 cuentas definitivas de administración, manteniendo el porcentaje de cobertura en un 33%, cifra lograda el año 2012.

El año 2013 se logró el sobreseimiento definitivo de 123 quiebras a nivel nacional, para el año 2014 se proyecta el sobreseimiento definitivo de a lo menos 91 quiebras a nivel nacional.

Atención de Clientes y Ciudadanos.-

a).-Reducir tiempos de respuesta: responder en un tiempo menor a 58 días las consultas y reclamos ciudadanos. Esta meta considera las respuestas de la Superintendencia de Quiebras a las presentaciones de índole jurídico o contable, como: consultas, reclamos y otros requerimientos que sean interpuestos por cualquier interesado (acreedores, fallidos, trabajadores, síndicos, expertos facilitadores, asesores económicos de insolvencias o cualquier tercero afectado por una quiebra).

Esta meta comenzó a medirse a contar del año 2012 en la cual el tiempo estimado de respuesta era de 90 días corridos, sin embargo, se ha reducido gracias a la simplificación de etapas del proceso y la incorporación de tecnología de apoyo para el registro y control de las consultas. El año 2013 se logró reducir el tiempo promedio de respuesta a 51,6 días, sin embargo, este indicador es afectado por variables externas, sobre todo el denominador que ante un aumento de quiebras, podría verse afectado aumentándose el número de consultas por parte de la ciudadanía.

b).-Transparencia: disminuir los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas a un tiempo de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, tiempo inferior al requerido por la Ley de Transparencia N° 20.285, que establece 20 días hábiles.

c).-Satisfacción de usuarios: mejorar los índices de satisfacción de usuarios, lograr que el 85% de los usuarios califiquen la atención como satisfactoria. El año 2012 un 81%, respecto de un universo de 584 encuestados, calificó la atención como satisfactoria. El año 2013 un 99,60%, respecto de un universo total de 500 encuestados. Para el año 2014, se estableció una meta levemente inferior considerando un probable aumento de la demanda de información y de atenciones por la implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Mejorar los índices de satisfacción de usuarios presenciales y del buzón virtual, en este último canal el año 2012 se recibieron 397 consultas y el año 2013 disminuyó a 224 las consultas recibidas, respecto de la "información proporcionada" por la Superintendencia de Quiebras.

d).-Mayor acercamiento a la ciudadanía: profundizar la presencia de la Superintendencia de Quiebras en la ciudadanía. Continuar con la asistencia del Servicio a las plazas de Justicia convocadas por el Ministerio de Justicia y fortalecer la difusión, a través de folletería institucional y nuestro Sitio Web www.squiebras.gob.cl, así como a través de charlas y seminarios, entre otras actividades.

e).-Difusión de productos y/o servicios que entrega la Superintendencia: fortalecer el conocimiento por parte de nuestros usuarios y de la comunidad, sobre los productos y/o servicios que entrega la institución a través de acciones como la asistencia a plazas de Justicia, uso de la cuenta institucional de Twitter, actualizar dípticos y/o folletos, de esta, se espera lograr un mejor y mayor acceso por parte de la ciudadanía a información útil elaborada por la Superintendencia, además de obtener retroalimentación, incorporando medidas de mejora continua de los procedimientos efectuados por el SIAC.

f).-Implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas: la implementación de la nueva Ley, nos exige llevar a cabo una fuerte campaña de difusión y educación a la Ciudadanía respecto de los nuevos procedimientos.

Finalmente, nos hemos propuesto potenciar la difusión de nuestros productos, buscando un mayor acercamiento a la ciudadanía, manteniendo nuestra participación en plazas ciudadanas, fortaleciendo el uso de redes sociales y potenciando el registro de datos y elaboración de estadísticas a través de nuevas herramientas tecnológicas.

Implementación Nueva Ley N° 20.720. -

La implementación de la Ley N° 20.720 es un proceso complejo que debe cumplirse en un período de 9 meses desde su publicación en el Diario Oficial (9 de enero de 2014). En dicho plazo se deben ejecutar los siguientes programas:

1.- Implementación de la nueva Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, lo cual conlleva la dictación de normas para el inicio de sus funciones (DFL y DS); la contratación del nuevo personal; la capacitación de sus funcionarios; y la implementación de su presencia regional.

2.- Justicia especializada, la que contempla la dictación por parte de las Cortes de Apelaciones del país de los autos acordados sobre distribución preferente de causas concursales; y la capacitación de jueces y secretarios de tribunales civiles por medio de la Academia Judicial.

3.- Registro de nuevos entes fiscalizados, lo que incluye la dictación de normas de carácter general e instructivos; la rendición de exámenes de veedores, liquidadores y martilleros concursales; la rendición de garantías de fiel desempeño por veedores y liquidadores; la capacitación de árbitros concursales; y la conformación de nóminas de veedores, liquidadores, martilleros concursales y árbitros concursales.

4.- Nueva plataforma electrónica, que prevé la creación de un Boletín Concursal para publicaciones gratuitas en los nuevos procedimientos; la creación de nueva página de la Superintendencia; y la automatización de los procesos para efectos del control de las gestiones realizadas por los entes fiscalizados.

5.- Difusión, que contempla informar a la ciudadanía sobre la nueva ley; y entregar material didáctico para educar a la ciudadanía en esta materia.

Desde el punto de vista presupuestario, la implementación de la nueva ley supone un incremento permanente de \$1.469 millones. Además se otorgará para el primer año un 15% adicional destinado a cubrir gastos para la habilitación de oficinas, difusión de la nueva ley y la implementación del Boletín Concursal.

Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas.-

La Superintendencia de Quiebras se compromete a actualizar, confeccionar y emitir estadísticas y/o información de síndicos y quiebras, las que serán enviadas al Subdepartamento de Informática para su posterior publicación en el Sitio Web institucional www.squiebras.gob.cl. Este envío se debe realizar dentro de los primeros 7 días hábiles siguientes a la fecha de corte de la información. El objetivo de este compromiso es mantener a disposición de la ciudadanía que visita el Sitio Web, información actualizada en materia de quiebras y síndicos.

Infraestructura.-

Para el año 2014 el desafío es avanzar con el proyecto “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”. Los principales objetivos de este proyecto son: mejorar las condiciones de higiene, seguridad laboral y vías de evacuación, contar con un medio ambiente de trabajo que motive el desempeño laboral del personal y permita brindar una atención de excelencia a los usuarios y mejorar las condiciones de almacenaje y bodegaje de documentación. Una vez finalizado el proceso de diseño.

Gestión de las personas.-

Uno de los desafíos en materia de gestión de personas, es planificar y ejecutar las adecuaciones de los procedimientos del área que son necesarios para el desarrollo y mejoramiento continuo del desempeño institucional y para la aplicación de las reformas legales promovidas por la Superintendencia de Quiebras. También se deberá actualizar una política de gestión de personas que se adecue a las reformas implementadas en la institución.

Dentro del Servicio, se han conformado equipos por área, que están trabajando en la implementación de la Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas, presentando de acuerdo a lo programado, avances del trabajo efectuado a la Superintendente de Quiebras.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 18.175 Orgánica de la Superintendencia de Quiebras.

- Misión Institucional

Fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

1	Mejoramiento informático de la Superintendencia de Quiebras e incremento de la base para capacitación.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces que los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, cumplan en forma eficiente y transparente con las leyes, reglamentos e instructivos vigentes que les rigen.
2	Mejorar continuamente los sistemas de gestión, a través de la incorporación de nuevas metodologías de trabajo, que contribuyan a facilitar la oportunidad en la entrega de los productos y servicios institucionales a nuestros usuarios e involucrados en el proceso concursal, perfeccionando la calidad en los procesos de atención.
3	Lograr que la Superintendencia de Quiebras sea reconocida ante la ciudadanía por una atención de excelencia al usuario, en cuanto a la oportunidad y calidad técnica de la información que entrega.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

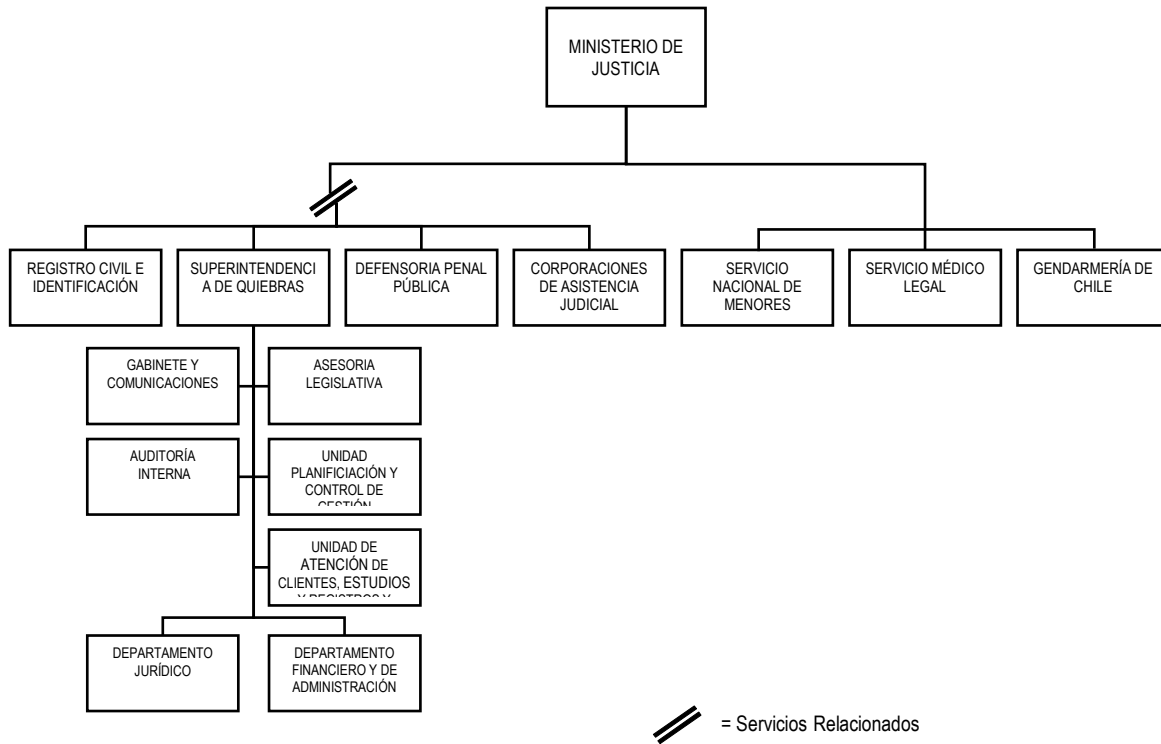
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización. Fiscalización técnica jurídica y financiero-contable integral de actuaciones ejecutadas por los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, en los procesos civiles de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro, con el objeto de que los entes fiscalizados cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rigen.	1, 2, y 3
2	Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas. Registro de información legal publicada en el Diario Oficial en relación a quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes, asesorías económicas de insolvencias, entre otras.	1, 2, y 3

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
3	Atención de Clientes y Ciudadanos. Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, reclamos y consultas efectuadas por usuarios, a la Superintendencia de Quiebras.	3

- Clientes /Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Acreedores, Fallidos y terceros interesados en las quiebras.
2	Órganos Jurisdiccionales.
3	Entes fiscalizados
4	Micro y pequeñas empresas del país.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



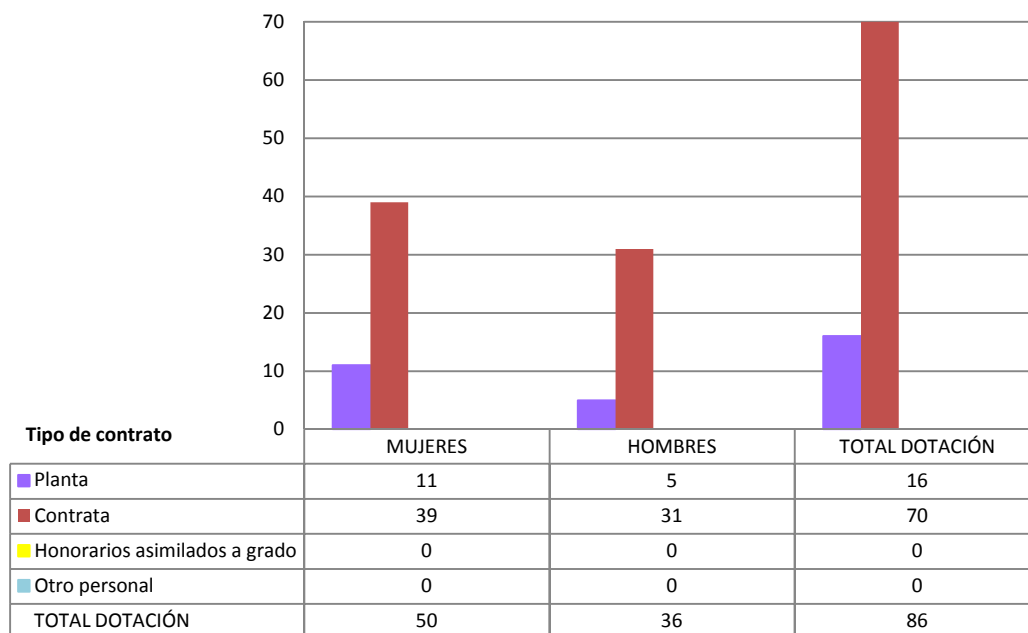
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Josefina Montenegro Araneda
Jefa Departamento Jurídico (S)	Katia Soto Cárcamo
Jefa Departamento Financiero y de Administración	Julieta Cruz Figueroa
Encargada Unidad de Auditoría Interna	Lucía Zúñiga Hernández
Encargada Unidad Planificación y Control de Gestión	Ana Carolina Hernández
Encargado Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas	Ricardo Arroyo Muñoz
Encargada Subdepartamento de Fiscalización Contable	Carolina Pino Baquedano
Jefa Subdepartamento Recursos Humanos	Gladys Aliaga Figueroa
Encargada Subdepartamento Informática	Ximena Guzmán Riveros
Encargado Subdepartamento Recursos Financieros	Jaime Pino Baquedano

Anexo 2: Recursos Humanos

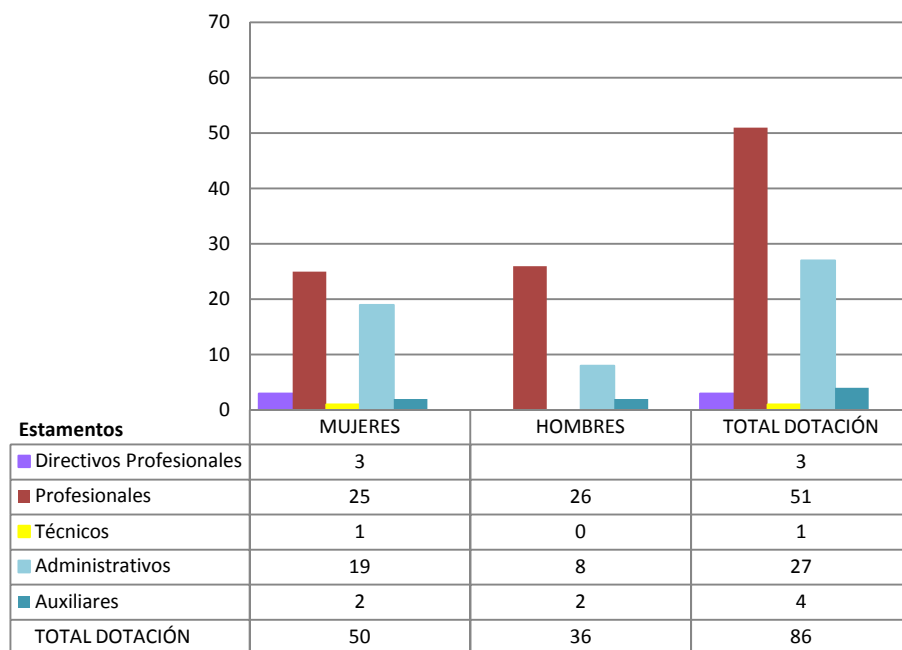
a) Dotación de Personal

-Dotación Efectiva año 2013¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

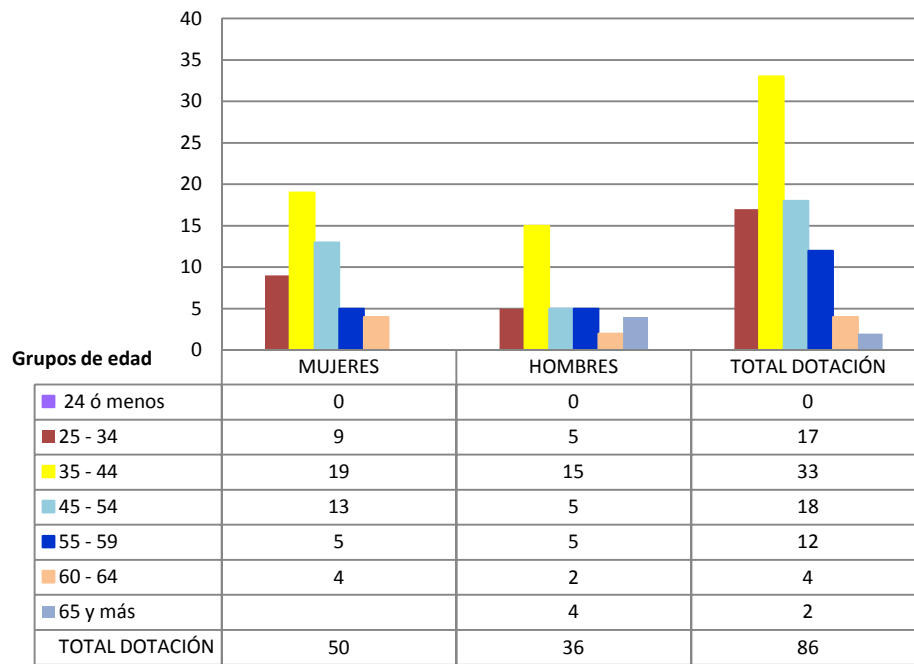


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

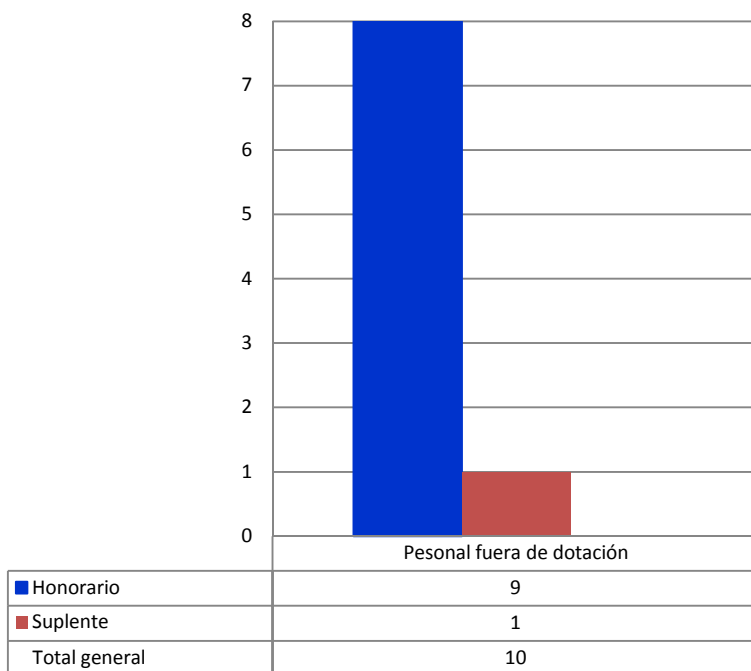
-Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



-Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2013², por tipo de contrato



² 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 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0,0	14,3	-	7
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0,0	100,0	-	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,3	5,8	39,66	9
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	11

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

6 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.

7 Ascendente. El resultado del 2013 corresponde a un proceso de reclutamiento y selección realizado respecto 7 ingresos registrados. La escasa contratación de personal se genera por la incorporación de personal que se encuentra en régimen fuera de dotación, procedente principalmente de honorarios a suma alzada y reemplazos, lo cual permite aprovechar la formación lograda durante el tiempo que ejercen en esas calidades.

8 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

9 Descendente.

10 Ascendente.

11 Neutro.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	4,7	25,53	12
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	1,2	100	
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	1,4	71,43	13
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	6,3	-	14
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	40,6	82,9	204,19	15
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	93,0	80,2	86,24	16
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	15,5	28,7	185,16	17

12 Descendente. El aumento del indicador se debe a que se elevó el número de personas retiradas el 2013.

13 Ascendente. El 2013 aumentó el número de ingresos a la contrata, debido a los egresos de personal.

14 Ascendente. El 2013 ascendió un funcionario por la renuncia a la planta de un administrativo.

15 Ascendente. El año 2013 se efectuaron mejoramientos de grados que alcanzaron a 58 funcionarios, la mayoría en forma transitoria y por los últimos meses del año.

16 Ascendente. El año 2013 se contó con recursos para capacitación de M\$ 161,77 por funcionario, no pudiéndose aumentar las actividades de capacitación, por el alto costo de las actividades técnicas requeridas para cubrir brechas.

17 Ascendente. El año 2013 los recursos para capacitación se aplicaron considerando un menor número de participantes por actividad, lo que originó la contratación de más horas de capacitación, especialmente en el ámbito de la formación técnica de los funcionarios.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁸	$(N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0,0	0,0	-	19
4.4 Porcentaje de becas ²⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	-	21
5. Días No Trabajados					
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).	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,5	0,8	62,50	22
• Licencias médicas de otro tipo ²³	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,4	0,3	133,33	24
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,1	0,0	0	25
6. Grado de Extensión de la Jornada					
6.1 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	5,3	5,5	96,36	26
7. Evaluación del Desempeño²⁷					

18 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.

19 La Superintendencia utiliza como procedimiento de medición de las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo la encuesta aplicada a la jefatura y al participante, método que este indicador no admite.

20 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

21 Neutro.

22 Ascendente. Las ausencias por licencias médicas por enfermedad o accidente común aumentaron el 2013.

23 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

24 Descendente. Las ausencias por licencias médicas por causales distintas a enfermedad o accidente común disminuyeron significativamente el 2013, principalmente por la menores ausencia asociadas a accidentes del trabajo.

25 Descendente. Los permisos sin goce de remuneraciones disminuyeron significativamente el 2013.

26 Descendente. Las horas extraordinarias realizadas por funcionarios aumentaron el 2013, por trabajos propios de cumplimiento de objetivos institucionales.

27 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,8	98,7	99,9	28
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,2	1,2	100	29
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	-	30
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	-	30
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ³¹ 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		
8. Política de Gestión de Personas					
8.1 Política de Gestión de Personas ³² 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	SI		

28 Ascendente.

29 Descendente. El resultado del indicador refleja que ante la misma dotación se mantienen los calificados en esta lista.

30 Descendente. El resultado del indicador es cero el 2013, manteniéndose los resultados de esta lista.

31 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.

32 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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012 M\$ ³³	Monto Año 2013 M\$	Notas
a) INGRESOS	2.153.957	2.221.724	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	
INGRESOS DE OPERACION	0	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	37.134	37.590	
APORTE FISCAL	2.116.823	2.184.134	(1)
VENTAS DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	
b) GASTOS	2.164.275	2.230.006	
GASTOS EN PERSONAL	1.827.190	1.938.540	(2)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	268.036	250.974	(3)
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		4.291	(4)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	319	31.917	(5)
INTEGROS AL FISCO			
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	68.730	4.284	(6)
SERVICIO DE LA DEUDA			
RESULTADO	-10.318	-8.282	

Ingresos

- (1) Aporte Fiscal: Mayor aporte por recursos adicionales otorgados a través de la Ley de Presupuesto año 2013 y reformulaciones presupuestarias.

³³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

Gastos

(2) Gastos en Personal.

Mayor gasto por:

- Aumento de contrataciones de funcionarios en reemplazo de funcionarias con licencias médicas maternales.
- Reconocimiento de asignación profesional de funcionarios administrativos.
- Incremento de los aportes previsionales por modificaciones a las tasas impositivas.

(3) En el año 2012 se realizaron reparaciones importantes en el inmueble de Huérfanos 626, gastos que durante el año 2013 no implicaron un gasto semejante.

(4) Durante el año 2013 se pagó indemnización con Cargo Fiscal a Directivo ADP.

(5) Mayor ejecución presupuestaria por cumplimiento del Plan de Cierre de Quiebras en Regiones, gastos correspondientes a honorarios a suma alzada a profesionales, publicaciones en el Diario Oficial y pago de pasajes y reembolsos por gestiones realizadas en las regiones.

(6) Menor inversión en Activos no Financieros. Durante el año 2013 no se otorgaron recursos a través de la Ley de Presupuesto, disponiéndose posteriormente por reformulación presupuestaria la compra de varios software necesarios para el buen funcionamiento del Servicio.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
			INGRESOS	2.023.013	2.249.896	2.221.724	28.172	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	10.659	29.336	37.590	-8.254	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	8.230	26.907	33.205	-6.298	1
	99		Otros	2.429	2.429	4.385	-1.956	2
09			APORTE FISCAL	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
	01		Libre	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
			GASTOS	2.024.013	2.250.896	2.230.006	20.890	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.713.532	1.942.819	1.938.540	4.279	3
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	253.087	251.121	250.974	147	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	4.292	4.291	1	
	01		Prestaciones Previsionales	0	4.292	4.291	1	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	56.363	47.289	31.917	15.372	
	01		Al Sector Privado	56.363	47.289	31.917	15.372	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley Nº 18.175	22.158	13.350	863	12.487	4
		284	Plan cierre de Quiebras en Regiones	34.205	33.939	31.054	2.885	5
25			ÍNTEGROS AL FISCO	31	31	0	31	
	01		Impuestos	31	31	0	31	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	4.344	4.284	60	
	07		Programas Informáticos	0	4.344	4.284	60	

34 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

35 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

37 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
34			SERVICIO DE LA DEUDA		1.000	1.000	0	1.000
	07		Deuda flotante		1.000	1.000	0	1.000
			RESULTADO		-1.000	-1.000	-8.282	7.282

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2013 entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados

Ingresos:

- (1) Mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Subsidios de Incapacidad Laboral.
- (2) Mayores ingresos por descuentos de atrasos e inasistencias a funcionarios.

Gastos:

- (3) Menor Gastos en Personal por encontrarse pendiente al 31 de diciembre de 2013 el reconocimiento de asignación profesional de 3 administrativos. Además, se debe agregar un menor gasto en cometidos funcionarios al exterior.
- (4) Menor número de solicitudes presentadas por los Síndicos. La ejecución de estos fondos depende exclusivamente de las solicitudes de los Síndicos por quiebras carentes de bienes, y para financiamiento de notificaciones tanto por cédula como por aviso según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 20.004.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ³⁸			Avance ³⁹ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ⁴⁰)	%	92,7	90,0	92,1	102,3	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		24,5	28,4	28,4	100,0	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,0	100,0	100,0	100,0	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	407,4	352,1	352,7	100,1	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,0	0,0	0,0	0,0	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,0	0,0	0,0	0,0	6

(1) Durante el año 2013 las modificaciones que afectaron los Aportes Fiscales fueron levemente superiores porcentualmente a la variación del año 2012. En general estos incrementos de aporte corresponden al cumplimiento de Leyes.

(2) Los ingresos propios devengados para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial. En general estos ingresos provienen de la recuperación de Licencias médicas.

(3) Las cuentas por cobrar de ingresos al 31 de diciembre de los años 2012-2013 se encuentran sin saldos (0). Los ingresos devengados fueron abonados dentro de los períodos respectivos en las cuentas corrientes bancarias de la Superintendencia de Quiebras, situación que se ha mantenido en el transcurso de los años.

(4) Los ingresos propios percibidos para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial.

(5) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no quedaron compromisos pendientes de pago.

(6) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no existió Deuda Flotante ni tampoco compromisos ciertos no devengados.

38 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

39 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.

40 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013⁴¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		32.134	-8.261	23.873
Carteras Netas			-1	-1
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-1	-1
Disponibilidad Neta		26.598	-6.614	19.984
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	26.598	-6.614	19.984
Extrapresupuestario neto		5.536	-1.646	3.890
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	2.105	-2.106	-1
116	Ajustes a Disponibilidades	3.890		3.890
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades	-459	460	1

41 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Compromiso Institucional por cumplimiento de Leyes, Normativa, instrucciones y obligaciones contractuales.	34.096	34.096	25.549	El saldo de M\$ 8.547, se reasignó para la contratación de una consultoría tecnológica para gestionar e implementar plataforma del Boletín Concursal y solventó rebaja presupuestaria aprobada por DIPRES según D.H N° 690 del 30.05.2013 por M\$1.966.
Término legal de quiebras en regiones susceptibles de ser sobreseídas definitivamente.	34.205	33.939	31.053	El saldo de M\$ 2.886, no fue utilizado, quedando disponible al 31 de diciembre de 2013. Con el monto ejecutado fue posible cumplir con el compromiso correspondiente al término legal de 100 quiebras en regiones.

Los recursos adicionales solicitados para el cumplimiento de Compromisos Programáticos fueron utilizados en un 100%

f) Transferencias⁴²

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 ⁴³ (M\$)	Presupuesto Final2013 ⁴⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ⁴⁵	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					
Inversión Real					
Otros ⁴⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

NOTA: En este Servicio no se efectúan transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

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

43 Corresponde al aprobado en el Congreso.

44 Corresponde al vigente al 31.12.2013.

45 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

46 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

-Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	(Número de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Total de quiebras vigentes del país)*100	%	15% (217/ 1451)* 100	15% (220/ 1494)* 100	16% (241/ 1538)* 100	16% (233/ 1500)* 100	SI	100.90%	
	Enfoque de Género: No									
ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS	Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	(Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t/Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t)	días	92 días (26070/ 282)	62 días (13797/ 224)	52 días (18477/ 358)	60 días (13415/ 225)	SI	115.52%	
	Enfoque de Género: No									1

47 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

48 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de cuentas definitivas publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	(Número de quiebras con cuentas definitivas de administración publicadas en el año t, instruidas por la Superintendencia para estos efectos/Total de quiebras con instrucciones de publicación de la cuenta definitiva en el año t)*100	%	24% (11/45)*100	27% (35/129)*100	33% (49/149)*100	30% (39/132)*100	SI	111.30%	2
	Enfoque de Género: No									
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	(Número de incautaciones fiscalizadas en el año t/Número total de incautaciones realizadas por los síndicos año t)*100	%	80% (122/152)*100	82% (117/142)*100	89% (163/184)*100	88% (140/160)*100	SI	101.25%	
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t	(Número de enajenaciones de bienes de quiebras realizadas por los síndicos fiscalizadas en el año t/Número de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t)*100	%	82%	84%	90%	88%	SI	102.64 %	
				(168/205)*100	(176/210)*100	(185/206)*100	(175/200)*100			
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100%
Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100%

Notas:

1.- La meta se sobrecumplió debido a que el año 2013 la cifra de quiebras declaradas por los Tribunales de Justicia del país volvió a niveles normales, luego de una baja producida en años anteriores. La proyección no fue la adecuada ya que consideró solo un leve aumento de las quiebras y no se estimó que las quiebras aumentarían tan rápidamente el 2013. La cantidad de quiebras que se declararon en el año es una variable que repercutió en el comportamiento del indicador, a más quiebras declaradas en el año, mayor es el número de personas afectadas por quiebra y, por ende, mayor es su necesidad de información lo que se materializa en un aumento del número de consultas. Además, dentro de las quiebras del año, se presentaron algunas de alto impacto ciudadano, que generaron más consultas; Universidad del Mar, Instituto Chileno Norteamericano, Trans Araucarias S.A., etc. La meta se cumplió, pese al aumento del universo proyectado (aumentó de 225 a 358 ingresos), gracias a 3 medidas adoptadas por el Servicio: nuevas instrucciones de trabajo a los fiscalizadores a través de flujos de trabajo tendientes a disminuir aún más el tiempo de respuesta (envío de oficios), Mejoramientos al Sistema de Gestión Documental Collaboration (facilitó el seguimiento de oficios, el procesamiento de la información, dando alertas en las respuestas pendientes) y la colaboración adicional de 2 abogados que fueron destinados a apoyar esta meta en el tratamiento y elaboración de respuestas a usuarios.

2.- Se instruyó mediante oficio a los síndicos respecto de 149 quiebras, lo que se llevó a cabo con la emisión de 92 oficios, en esta oportunidad el nº de quiebras con instrucciones fue superior al comprometido para el 2013 por parte de la Superintendencia (132), debido a que la Superintendente solicitó realizar un esfuerzo mayor en este tema, con el objeto de que los síndicos dieran término a las quiebras que estuvieran en condiciones de ser finalizadas, por lo que se definió a partir del 2013 trabajar con los síndicos que tuvieran bajo su administración una gran cantidad de quiebras, analizando

la información de fondos disponibles de cada una, lo que dio paso a la emisión de oficios consultando respecto de varias de las quiebras bajo su administración.

Luego, las respuestas fueron recibidas, acogidas sus observaciones y reparos respecto del oficio enviado y se procedió a actualizar la situación de las quiebras, quedando algunas de ellas en condiciones de ser terminadas pero otras enfrascadas en temas legales de largo aliento. La meta continúa el 2014 con nuevos síndicos, para así lograr rehabilitar a más fallidos. También influyó en el sobrecumplimiento, la destinación de personal exclusivo para la meta, lo que facilitó la especialización. La meta busca disminuir el tiempo de duración de las quiebras, que de acuerdo al Reporte Doing Business 2012, en Chile es de 4,5 años v/s 1,7 años promedio OCDE, siendo una medida coadyuvante de la nueva ley de quiebras.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo ⁴⁹	Producto ⁵⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁵¹	Evaluación ⁵²

NOTA: Este Servicio no registra compromisos de gobierno 2013.

49 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

50 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

51 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

52 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	CAPÍTULO	05

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	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%	100%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento:						100%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El servicio se exime del sistema Descentralización, ya que no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la perspectiva territorial
		Equidad de Género	Eximir	--	El Servicio se exime del Sistema Equidad de Género, debido a que por la naturaleza de sus productos estratégicos no es aplicable este sistema.

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	30.00	15.53	15.67	100.90	30.00	100.90	30.00
Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	20.00	59.62	51.61	115.52	20.00	115.52	20.00
Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	20.00	29.55	32.89	111.30	20.00	111.30	20.00
Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	10.00	87.50	88.59	101.25	10.00	101.25	10.00
Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t.	20.00	87.50	89.81	102.64	20.00	102.64	20.00
Total:	100%				100%		100%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁵³	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁵⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ⁵⁵
Departamento Jurídico	20	5	100%	8%
Subdepartamento de Fiscalización Contable	24	5	100%	8%
Departamento Financiero y de Administración	12	4	100%	8%
Subdepartamento Recursos Humanos	5	4	100%	8%
Subdepartamento Servicios Generales y Bienestar	13	3	100%	8%
Asesoría	13	4	100%	8%

53 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

54 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

55 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: N° 8324-03

Descripción: Nueva Ley de Quiebras. Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas.

Objetivo: Sustituir el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, además de perfeccionar el rol y funciones de la Superintendencia de Quiebras.

Fecha de ingreso: 23 de mayo de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores, Ex trabajadores, Fallidos, Acreedores, Entes fiscalizados, Micro y pequeñas empresas del país y terceros interesados en las quiebras.

BOLETÍN: 8492-13

Descripción: Proyecto de Ley que establece la Quiebra como Causal de Término del Contrato de Trabajo y adecua normas de otras leyes.

Objetivo: Establecer a la quiebra como causal de término de contrato de trabajo, otorgando la anhelada certeza a los trabajadores de una empresa en quiebra acerca de su situación laboral, garantizando y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Fecha de ingreso: 6 de agosto de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores del país y terceros interesados en las quiebras.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

NOTA: La Superintendencia de Quiebras, no recibió premios o reconocimientos institucionales el año 2013.

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE JUSTICIA
SUPERINTENDENCIA DE
QUIEBRAS

Índice

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Resultados de la Gestión año 2013	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
3. Desafíos para el año 2014	17
4. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución	23
a) Definiciones Estratégicas	23
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	24
c) Principales Autoridades	25
Anexo 2: Recursos Humanos	26
Anexo 3: Recursos Financieros	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	46
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	47
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	49
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	51

1. Resumen Ejecutivo

A través del presente Balance de Gestión Integral le informaremos sobre los aspectos más relevantes de nuestro quehacer institucional durante el año 2013.

La Superintendencia de Quiebras es un organismo público que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y su misión es fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a su fiscalización. Para ello cuenta con una dotación de 86 funcionarios que se desempeñan en las dependencias ubicadas en la comuna de Santiago (RM), ejerciendo su jurisdicción a lo largo de todo el país.

En materia legislativa, cabe destacar la aprobación, promulgación y publicación de la nueva Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas que establece un sistema concursal moderno, ágil, eficiente y transparente, acorde con la realidad jurídica, económica y social chilena y en línea con las mejores prácticas internacionales. Esta ley tuvo su origen en dos Mensajes del Ejecutivo que fueron fusionados por el Honorable Congreso Nacional: el proyecto de ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, y el proyecto de ley que establece a la quiebra como causal de término del contrato de trabajo. Dichas iniciativas fueron lideradas por este Servicio en conjunto con el Ministerio de Economía, Ministerio de Justicia y Ministerio del Trabajo.

La nueva Ley N°20.720 prevé un plazo de vacancia legal para su implementación de nueve meses desde su publicación en el Diario Oficial. El proyecto fue promulgado por el Presidente de la República el 30 de diciembre del 2013, y publicado como Ley de la República en el Diario Oficial el 9 de enero del 2014, por lo que su entrada en vigencia será a contar del 9 de octubre del presente año.

En cuanto a nuestro giro, el año 2013 continuamos con las fiscalizaciones de las distintas quiebras del país, a través de equipos de trabajo, que tienen a su cargo una cantidad predeterminada de quiebras, permitiendo una fiscalización integral, oportuna, continua y eficiente. Es importante destacar que el año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, 47 fiscalizaciones más que el año 2012. Esto se logró incorporando mejoras en el portal web de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y un mejor seguimiento y supervisión del trabajo realizado.

Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la Región Metropolitana, 43 más que el año 2012 durante el cual se fiscalizaron 352 quiebras. Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En éstas se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta la presentación de la cuenta definitiva de administración y se revisaron contablemente los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes en regiones, cifra levemente superior al resultado obtenido el año 2012, de 132 fiscalizaciones.

En cuanto a nuestra fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 84% y 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89%, superior al 82% del año anterior. En ambos casos, el número de fiscalizaciones aumentó respecto de lo logrado el año 2012.

Asimismo, se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes, que busca, entre otros objetivos, disminuir el tiempo promedio de duración de las quiebras. Para tal efecto, se continuó instruyendo a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; y se solicitó a los distintos tribunales del país que decretaran el sobreseimiento definitivo de aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para continuar vigentes. El año 2013 se contó con presupuesto para desarrollar esta meta e implementar un programa de trabajo en 4 áreas a nivel nacional, lo que aumentó a 123 las quiebras sobreseídas alcanzando un 17% de cobertura.

Respecto a la estructura funcional del Servicio, se consolidó la Unidad de Atención de Clientes, Estudios, Registros y Estadísticas, en la nueva oficina ubicada a metros de las oficinas centrales. Esto ha mejorado la calidad de la atención prestada a los usuarios/as en un entorno que garantiza su satisfacción y comodidad.

En cuanto al proyecto de inversión denominado “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”, financiado con fondos del Gobierno Regional, se inició el trabajo de diseño. Una empresa consultora desarrolló las etapas de levantamiento de cada nivel a remodelar; el anteproyecto de arquitectura y especiales; y el proyecto definitivo.

Por último, se cumplieron exitosamente las metas comprometidas por los 6 equipos de trabajo y los objetivos de gestión comprometidos en el Sistema del Programa de Mejoramiento de la Gestión, cumpliéndose en un 100%, lo que permitirá al personal recibir los incentivos remuneracionales.

En suma, como Superintendencia de Quiebras hemos dado pasos importantes el año 2013, pero nuestro compromiso y desafío constante seguirá siendo brindar una atención de excelencia a nuestros usuarios, a través de una fiscalización integral y oportuna, asegurando la eficiencia y eficacia del sistema concursal, e incorporamos, como consecuencia de la reforma a nuestro sistema concursal, la implementación de la Ley N°20.720.



Josefina Montenegro Araneda
JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA
SUPERINTENDENTA DE QUIEBRAS

2. Resultados de la Gestión año 2013

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

La Superintendencia de Quiebras es el Servicio público encargado de fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

De acuerdo a los objetivos relevantes del Ministerio de Justicia, la Superintendencia ha contribuido en el siguiente: “Acercar la justicia a las personas, a través de procesos breves, transparentes y eficientes”.

El año 2013, se alcanzaron los logros que se enuncian a continuación:

1. Proyectos de ley

Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas (Nueva Ley de Quiebras).

La presente ley se inició por mensaje de S.E. Presidente de la República, el que ingresó al Senado con fecha 23 de mayo de 2012.

En su primer trámite constitucional, la ley fue aprobada, en general, por la unanimidad de los miembros de la Comisión de Economía y de la Sala del Senado, con fecha 19 de junio de 2012 y 20 de junio del mismo año, respectivamente.

El 29 de agosto de 2012 se inició su estudio en particular por las Comisiones Unidas de Economía y de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento y, posteriormente, por la Comisión de Hacienda del Senado. Luego de 20 sesiones y con el análisis paralelo de una Comisión Técnica, conformada por asesores de los Senadores de las referidas comisiones, funcionarios del Ministerio de Economía y de la Superintendencia de Quiebras, y de un Comité Técnico Penal que revisó las normas relativas a los delitos concursales, la ley fue aprobada en particular por la Sala del Senado el 4 de junio de 2013 por amplia mayoría.

El 6 de junio de 2013, la ley ingresó a la Cámara de Diputados para su segundo trámite constitucional. La Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, luego, la Comisión de Trabajo y Seguridad Social y, finalmente, la Comisión de Hacienda, la analizaron y despacharon en 17 sesiones, para luego ser aprobada, en general y particular, por la unanimidad de la Sala de la Cámara de Diputados el 15 de octubre de 2013.

Posteriormente, con fecha 29 de octubre de 2013, la Sala del Senado aprobó, en discusión única y por amplia mayoría, todas las modificaciones introducidas por la Cámara de Diputados, completando así su tercer trámite constitucional y quedando despachada del Honorable Congreso Nacional.

Luego el Tribunal Constitucional realizó su control preventivo, resolviendo el 20 de diciembre de 2013 que sus disposiciones no son contrarias a la Carta Fundamental.

Finalmente, fue promulgada el 30 de diciembre de 2013 y publicada en el Diario Oficial el 9 de enero de 2014.

2. Plan de cierre de quiebras

Se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes. Para tal efecto, se instruyó a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; solicitando, asimismo, a los distintos tribunales del país la dictación del sobreseimiento definitivo de todas aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para seguir vigentes.

3. Satisfacción de Usuarios

La Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas, obtiene el presente año significativos logros relacionados con su quehacer, entre los que podemos mencionar, el establecimiento del Consejo de la Sociedad Civil, la exitosa respuesta de la ciudadanía en la Consulta Ciudadana de comienzos de año sobre el nombre de la nueva institución, la reutilización del canal de difusión "twitter", la obtención del sello 100% digital del Certificado de Quiebras, cumplimiento del 100% de confección y emisión de estadísticas Institucionales, y por último, la calificación como "satisfactoria" o "muy satisfactoria" de la atención brindada por la Superintendencia de Quiebras del 99,6% de los usuarios encuestados.

4. Infraestructura

Se avanzó en la fase de diseño del proyecto de inversión denominado normalización y mejoramiento de las dependencias de la Superintendencia de Quiebras, financiado con fondos del Gobierno Regional.

5. Cumplimiento de metas y compromisos de gestión el año 2013

Se cumplió el 100% de los objetivos del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2013, accediendo a la totalidad del incentivo asociado a su cumplimiento y se lograron exitosamente los compromisos asumidos en el convenio de desempeño colectivo, instrumento que permitió fortalecer el trabajo en equipo dentro del Servicio.

Se cumplieron las metas de acuerdo a lo comprometido, dentro de las cuáles se muestran a continuación los resultados más relevantes:

- Se fiscalizaron 241 quiebras el año 2013, es decir, un 16% a nivel nacional.
- Se publicaron 49 cuentas definitivas de administración a instancias de gestiones efectuadas por la Superintendencia, que equivale a un 33%.
- Se fiscalizaron 163 incautaciones, que equivale a un 89%.
- Se fiscalizaron 185 enajenaciones, que equivale a un 90%.
- Se fiscalizaron 136 quiebras vigentes de regiones (68 en el aspecto jurídico y 68 en el ámbito financiero contable).

Además, se cumplió en un 100% los objetivos de gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Sistema Monitoreo del Desempeño Institucional, el cual tenía asociado a su cumplimiento 5 indicadores de desempeño del Servicio.

6. Capacitación

Se capacitó al 80% de los funcionarios/as del Servicio, a través de actividades con y sin costo, en materias de interés en diferentes áreas.

El año 2013 se efectuaron 38 actividades de capacitación con y sin costos monetarios asociados. En el 79% de dichas actividades se realizó evaluación de aprendizaje. Un total de 34 actividades de capacitación se desarrollaron dentro de la jornada laboral, lo que asciende a un porcentaje del 89%.

El número de funcionarios/as capacitados fue de 69, lo que asciende a un 80% del personal del Servicio. Un 98,87% del presupuesto fue utilizado en actividades de capacitación con evaluación de aprendizaje, respecto del monto total ejecutado en actividades de capacitación al 31 de diciembre de 2013.

Se ejecutó el 99,78% del presupuesto de capacitación correspondiente a la suma de M\$ 13.881, quedando un saldo de 0,22%, equivalente a M\$ 31 del presupuesto sin ejecutar, lo que evidencia un óptimo uso de los recursos asignados.

7. Implementación del código de buenas prácticas laborales

El 2013 se logró desarrollar todos los programas de inducción planificados, que contemplan las temáticas consideradas más relevantes para asegurar una convivencia laboral sana y un comportamiento funcionario acorde a las necesidades del Servicio. Dichos programas consideran al personal contratado en reemplazo de funcionarios con ausencia prolongada, es así como se diseñaron e implementaron programas de inducción, de personal contratado bajo la modalidad de contrata, y un programa para personal contratado en reemplazo.

Se desarrolló difusión, a través de dípticos informativos que promueven el conocimiento de medidas o normativa vinculada al goce de derechos y/o beneficios sobre protección de la maternidad, en especial sobre beneficios parentales. Esta iniciativa propende a mantener continuamente informado al personal de los derechos o beneficios a los que pueden acceder si realizan en forma y plazo oportuno los trámites o solicitudes para impetrarlos. Se continuó desarrollando la alianza entre el Subdepartamento de Recursos Humanos y la Unidad de Asesoría Administrativa del Departamento Jurídico, con la finalidad de elaborar informativos periódicos y coordinar la difusión de temáticas de gestión de personas entre las cuales se cuentan las materias relacionadas con la protección a la maternidad y de mejoramiento de ambientes de trabajo.

8. Mejoras al Sistema de Control de Gestión (SCG)

Se efectuaron cambios en el Sistema de Control de Gestión, incorporando en él un nuevo ambiente usuario, para efectuar el seguimiento de las metas e indicadores de los Convenios de Alta Dirección Pública de la Superintendencia de Quiebras, que corresponden al 1^{er} y 2^{do} nivel jerárquico.

9. Asistencia a Plazas de Justicia en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia

El año 2013 la Superintendencia de Quiebras en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia, asistió a 14 Plazas de Justicia, en las comunas de San Ramón, San Bernardo, Quinta Normal, Estación Central, La Pintana, Padre Hurtado, Recoleta, Lo Espejo, Buin, Cerillos, Renca y Paine. El público asistente a esta iniciativa ascendió a un total aproximado de 3.538 personas.

10. Mecanismos de Participación Ciudadana en la Superintendencia

A principios del año 2013, estaba en discusión el Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Activos Empresas y Personas (Ley de Insolvencia y Reemprendimiento) en el Congreso Nacional. Uno de los aspectos incluidos en el proyecto, es fue el nombre de la nueva Institución supervisora, continuadora de la actual "Superintendencia de Quiebras".

Inicialmente se propuso el nombre de "Superintendencia Concursal", pero se observó que el término "Concursal" no era entendido por la gran mayoría de las personas, por tratarse de una expresión jurídica.

Por lo tanto, entre el 18 y 22 de febrero de 2013, se llevó a cabo una exitosa consulta ciudadana. Esta consulta consistió en una encuesta de sólo 3 preguntas, la cual fue enviada por e-mail a más de dos mil usuarios/as y de respuesta se recibieron casi 500 de ellos/as. Señalando el 39% de los votantes, que el nombre más adecuado para la nueva Institución es era "Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento". Acogiéndose por parte del Poder Ejecutivo y Legislativo, el nuevo nombre que surgió de la consulta realizada a la ciudadanía, logrando la participación de ciudadanos/as interesados/as en aportar a la nueva Institucionalidad.

11. Consejo de la Sociedad Civil

El 26 de marzo se constituyó el Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Quiebras, el que tal como lo señala la Ley, tiene carácter consultivo, aportando conocimiento y opiniones respecto a materias que se sometan a su opinión. En esta ocasión se profundizó acerca de los mecanismos de participación ciudadana y como nos acercan a la ciudadanía.

El Consejo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro finalmente quedó conformado de la siguiente forma: Presidente: Sr. José Miguel Sarroca (Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile); Secretario Ejecutivo: Sr. Ricardo Arroyo (Superintendencia de Quiebras); Secretaria de Actas, Srta. Catalina Delzo (Superintendencia de Quiebras); Consejeros: Sra. Constanza Anguita (Asociación de Emprendedores de Chile); Sra. Sara Moreno (Facultad de Derecho de la Universidad Andrés Bello); Sr. Marco Veragua, quién reemplaza al consejero titular Sr. Claudio Rodríguez (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile).

12. Plan de Cierre de Quiebras

En el plan de cierre de quiebras, se procedió a actualizar el levantamiento efectuado en el año 2012, arrojando un universo de 723 quiebras que cumplían los requisitos legales para ser sobreseídas, (315 región metropolitana y 408 de regiones). Se definieron cuatro zonas del país: norte, centro, sur y región metropolitana.

Sobreseimientos 2013	
Sobreseimientos decretados en regiones.	101
Sobreseimientos decretados RM.	22
Total	123

13. Convenios Judiciales

Se formaliza el plan de fiscalización de convenios judiciales. Se dicta Instructivo que instruye e interpreta administrativamente el Título XII de los Acuerdos Extrajudiciales y de los convenios judiciales, del libro IV del Código de Comercio.

14. Convenios con otros Servicios públicos

Se establecieron convenios con:

-Tesorería General de la República. Permitirá contar con un formulario especial para el pago de multas impartidas por la Superintendencia a los entes fiscalizados, lográndose el pago online por parte de los sujetos sancionados, y asimismo, Tesorería podrá en virtud de sus facultades, efectuar la retención de impuestos por deuda o incluso llegar a un convenio de pago.

-Chile Atiende: Este convenio está siendo abordado en dos etapas. La primera, estipulada para comenzar un piloto en las regiones de Tarapacá y Los Lagos, contempla atención de información y orientación sobre los procedimientos de quiebras y entrega del certificado de quiebras en las oficinas de ChileAtiende. La segunda etapa, que comenzaría una vez que ya estén operativos los nuevos procedimientos concursales creados por la nueva ley, incluye la permanencia de funcionarios de la Superintendencia en oficinas de ChileAtiende, los que se dedicarán especialmente a atender lo relacionado con el procedimiento de renegociación de deudas.

En cuanto a nuestros productos estratégicos:

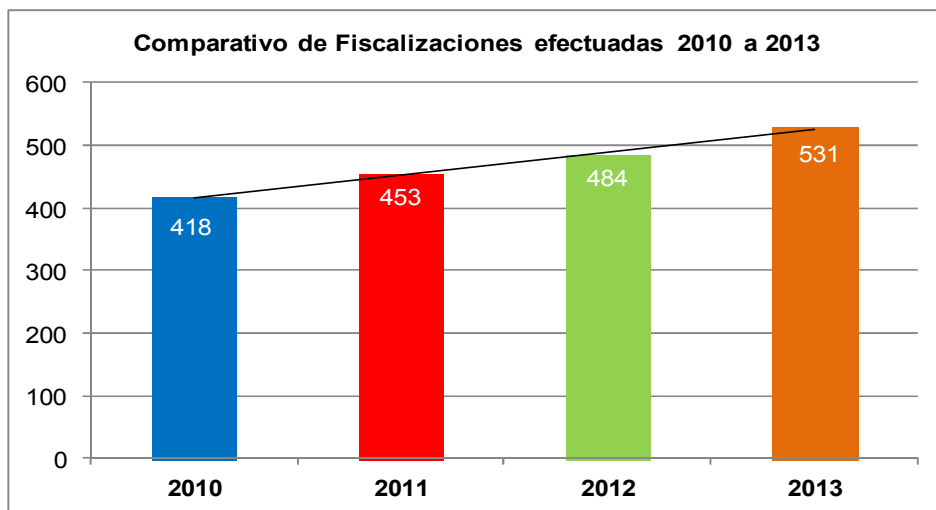
El presupuesto total del Servicio el año 2013 fue de M\$ 2.253.859, el presupuesto asociado a los productos estratégicos de la Superintendencia de Quiebras en el año 2013, fue de un 96,55% del presupuesto total. Un 91,20% corresponde al gasto en el producto estratégico "Fiscalización", un 2,11% al producto "Registro de Quiebras y Estadísticas", un 3,24% al producto estratégico "Atención a Clientes y Ciudadanos".

El total presupuesto vinculado a productos de gestión interna ascendió a un 3,40%.

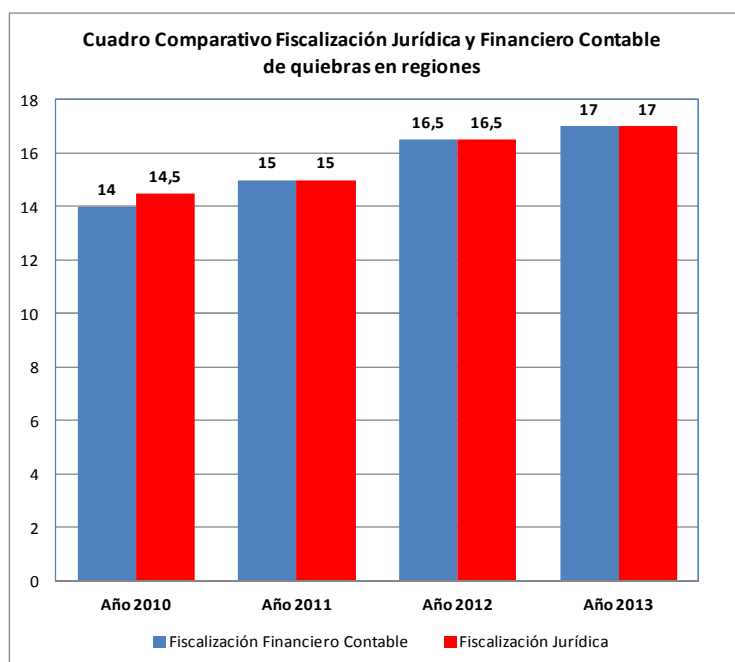
Producto Estratégico Fiscalización

El año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, realizándose 47 fiscalizaciones más que el año anterior. Esto se logró incorporando mejoras en el portal de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y permitió la realización de un mayor seguimiento y supervisión del trabajo. Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la región metropolitana, cifra superior a la alcanzada el año 2012 de 352 fiscalizaciones.

Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En estas fiscalizaciones se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de ésta y se revisaron los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

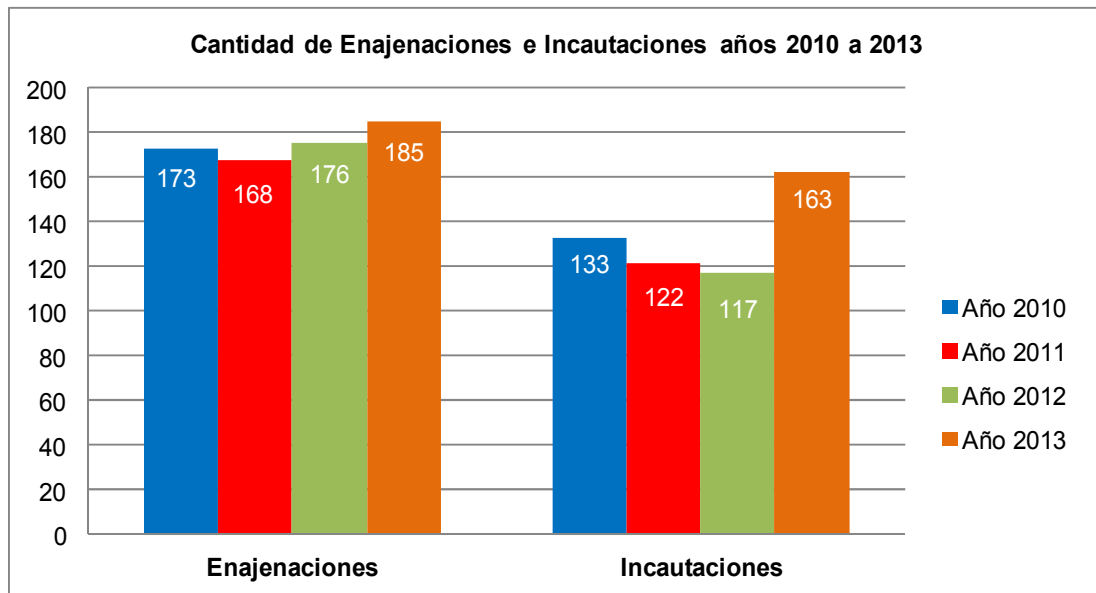
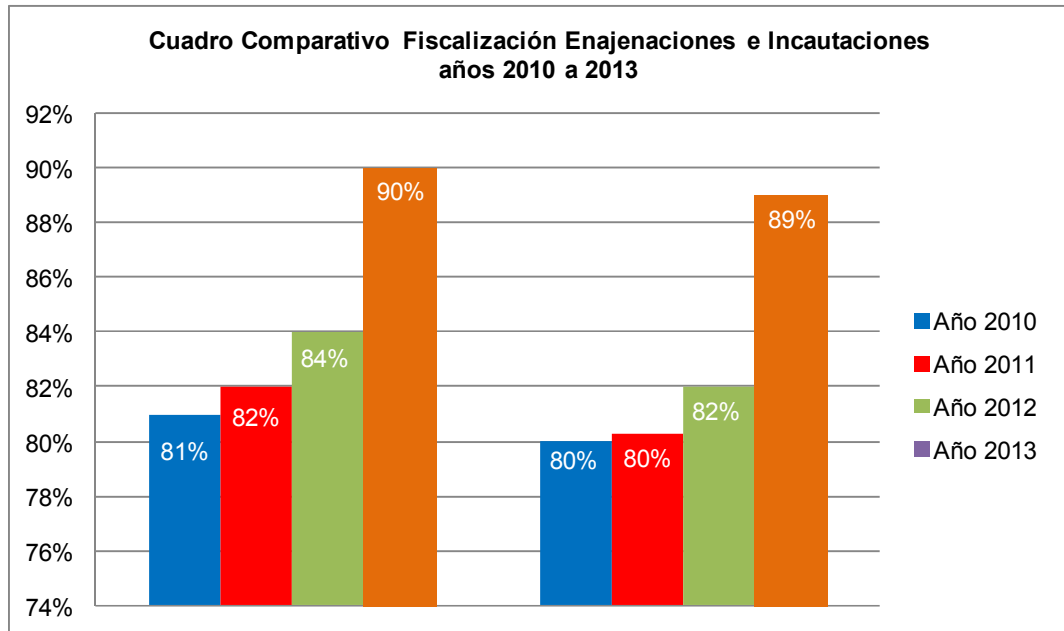


A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes de regiones.



En cuanto a la fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 176 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes y un 84% de cobertura.

El año 2013 se fiscalizaron 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89 por ciento, superior a la lograda el año 2012 donde se fiscalizaron 117 incautaciones de bienes con una cobertura del 82%.



Fiscalización a quiebras vigentes en el país

El año 2013 se fiscalizaron 241 quiebras que equivalen a un 16% de cobertura nacional, cifra superior a la obtenida el año 2012 donde se fiscalizaron 220 quiebras con un 15% de cobertura.

En este indicador contabiliza la quiebra una sola vez, independiente de las fiscalizaciones de las cuales fue objeto en el año.

Fiscalización jurídica

Se fiscalizaron 189 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, mejorando los resultados obtenidos el año 2012 de 182 fiscalizaciones a quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

En cuanto a la fiscalización de juntas de acreedores el año 2013 se presentó un total de 565 actas de las juntas de acreedores con registro de ingreso en Oficina de Partes durante el periodo 2013, de las cuales 493 fueron fiscalizadas, lo que equivale a un cumplimiento del 87,26%. Lo anterior demuestra un mejoramiento de la cobertura realizada respecto del año 2012, puesto que se fiscalizaron 394 juntas de acreedores celebradas en quiebras declaradas a nivel nacional, lo que equivalía a un 79%.

Fiscalización contable:

El año 2012 se fiscalizaron 206 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, aumentando los resultados logrados el año 2012 donde se fiscalizaron 170 quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

Producto estratégico Atención de Clientes y Ciudadanos

Tipo de Atención	Cantidad
Atención presencial	992
Atención telefónica	722
Buzón ciudadano virtual	224
Correo electrónico	338
Solicitudes de acceso a la información	76
Emisión de certificados online	14.936
Reclamos recibidos	344
Visitas sitio web	100.692

El año 2013 se dio respuesta a 344 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as a la Superintendencia, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 51,6 días. Se mejoró el resultado obtenido el año 2012 en que se dio respuesta a 217 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as al Servicio, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 62 días.

Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as)

El año 2013 se aplicó la encuesta de Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) durante los meses de marzo a mayo y de agosto a octubre, obteniéndose los siguientes resultados: el 90,40% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “muy satisfactoria”, el 9,20% la calificó como “satisfactoria” y el 0,40% como “regular”. Por lo tanto, el 99,60% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. El universo encuestado fue de 500 clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Oficina presencial de la Superintendencia.

Obtención de Sello 100% digital de Certificado de Quiebras

Este sello es parte de la campaña Chile Sin Papeleo, y el trámite fue digitalizado proactivamente. La marcha blanca y prueba de esta nueva modalidad fue a contar del 13 de diciembre del 2013, pero el sello 100% digital será agregado el 21 de enero del 2014. El trámite más requerido por la ciudadanía en la Superintendencia de Quiebras, es un trámite 100% digital y corresponde a la obtención del certificado de estado de quiebra. El número de certificados que entregó el nuevo sistema emitidos desde el 13 al 31 de diciembre de 2013, correspondió a 634.

Incremento de visitas al Sitio Web

Durante el año 2013, se superaron las 100.000 visitas al sitio web, cabe mencionar que la Superintendencia entrega a través de su sitio web, atención virtual a sus usuarios/as en forma inmediata y gratuita, que amplía su cobertura a nivel nacional, donde es posible obtener: Certificado de Quiebra; acceso a consultas, reclamos y/o sugerencias; estadísticas e información de quiebras, fiscalizados, entre otros.



Resultados Gestión Financiera

Los resultados de la gestión financiera del año 2013, muestran que:

-Ingresos Presupuestarios: alcanzó una ejecución de un 100,1%, con un superávit por mayores ingresos en licencias médicas, atrasos e inasistencias.

-Gastos Presupuestarios: La ejecución fue de 99,1%; considerando en Gastos en Personal (99,8%), Bienes y Servicios de Consumo (99,9%), Prestaciones de Seguridad Social (100%), Transferencias Corrientes (67,5 %), en las asignaciones Para Cumplimiento Artículo 37, Ley N° 18.175 fue de 6,5%, debido a que los síndicos no solicitaron recursos por quiebras carentes de bienes y Plan de cierre de quiebras en regiones se obtuvo un 91,5%, logrando el total cumplimiento del sobreseimiento de 100 quiebras en regiones; Íntegros al Fisco, no tuvo ejecución, este subtítulo considera el pago de impuesto al valor agregado por Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública y en Adquisición de Activos No Financieros (98,6%) adquiriendo la totalidad de los programas informáticos.

3. Desafíos para el año 2014

La Superintendencia de Quiebras espera el 2014 continuar desarrollando de manera eficiente y eficaz cada uno de los lineamientos estratégicos definidos en su misión institucional, así como también lograr el cumplimiento de cada uno de sus compromisos, metas e indicadores de gestión.

El presupuesto de la Superintendencia de Quiebras para el año 2014 contempla un total de M\$ 2.217.998.- del cual un 96,34%, esto es M\$ 2.136.819.-, se encuentra asociado a los productos estratégicos (formulario A1- definiciones estratégicas 2014) que se describen a continuación:

Desafíos 2014 por productos estratégicos:

Fiscalización.-

a).-Fiscalización: se mantendrá en un 16% la cobertura de fiscalización jurídica y financiero-contable de quiebras vigentes a nivel nacional, abarcando un total de 242 quiebras. Proyectamos mantener nuestros índices de cobertura a nivel nacional logrados el año 2013, considerando que el año 2014 será un año en el cual se implementará la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Este indicador considera las fiscalizaciones de quiebras vigentes de regiones, de Región Metropolitana, fiscalizaciones extraordinarias, fiscalizaciones de quiebras preferentes y fiscalizaciones de cuentas definitivas de administración.

En consecuencia, se fiscalizarán 480 quiebras vigentes de la Región Metropolitana (240 en el ámbito jurídico y financiero contable) y a lo menos 100 quiebras vigentes de regiones.

Asimismo, se fiscalizarán el 89% de las incautaciones y el 90% de las enajenaciones de bienes, realizadas y notificadas por los síndicos. En efecto, se fiscalizarán 180 enajenaciones y 142 incautaciones de bienes.

b).-Plan de cierre de quiebras: el síndico de quiebras en su calidad de administrador concursal, termina su gestión con la publicación de la cuenta definitiva de administración. Una vez que esta cuenta es aprobada y publicada en el Diario Oficial, debe transcurrir un plazo legal de dos años para solicitar el sobreseimiento definitivo al tribunal respectivo. En virtud de lo anterior, la Superintendencia estableció dos metas tendientes a aumentar el número de cuentas definitivas de administración presentadas y publicadas por los síndicos y lograr un mayor número de sobreseimientos definitivos dictados por los tribunales, disminuyendo así el promedio de duración de los procedimientos de quiebra en Chile.

Por instrucciones de la Superintendencia, el año 2013 se publicarán a lo menos 44 cuentas definitivas de administración, manteniendo el porcentaje de cobertura en un 33%, cifra lograda el año 2012.

El año 2013 se logró el sobreseimiento definitivo de 123 quiebras a nivel nacional, para el año 2014 se proyecta el sobreseimiento definitivo de a lo menos 91 quiebras a nivel nacional.

Atención de Clientes y Ciudadanos.-

a).-Reducir tiempos de respuesta: responder en un tiempo menor a 58 días las consultas y reclamos ciudadanos. Esta meta considera las respuestas de la Superintendente de Quiebras a las presentaciones de índole jurídico o contable, como: consultas, reclamos y otros requerimientos que sean interpuestos por cualquier interesado (acreedores, fallidos, trabajadores, síndicos, expertos facilitadores, asesores económicos de insolvencias o cualquier tercero afectado por una quiebra).

Esta meta comenzó a medirse a contar del año 2012 en la cual el tiempo estimado de respuesta era de 90 días corridos, sin embargo, se ha reducido gracias a la simplificación de etapas del proceso y la incorporación de tecnología de apoyo para el registro y control de las consultas. El año 2013 se logró reducir el tiempo promedio de respuesta a 51,6 días, sin embargo, este indicador es afectado por variables externas, sobre todo el denominador que ante un aumento de quiebras, podría verse afectado aumentándose el número de consultas por parte de la ciudadanía.

b).-Transparencia: disminuir los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas a un tiempo de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, tiempo inferior al requerido por la Ley de Transparencia N° 20.285, que establece 20 días hábiles.

c).-Satisfacción de usuarios: mejorar los índices de satisfacción de usuarios, lograr que el 85% de los usuarios califiquen la atención como satisfactoria. El año 2012 un 81%, respecto de un universo de 584 encuestados, calificó la atención como satisfactoria. El año 2013 un 99,60%, respecto de un universo total de 500 encuestados. Para el año 2014, se estableció una meta levemente inferior considerando un probable aumento de la demanda de información y de atenciones por la implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Mejorar los índices de satisfacción de usuarios presenciales y del buzón virtual, en este último canal el año 2012 se recibieron 397 consultas y el año 2013 disminuyó a 224 las consultas recibidas, respecto de la "información proporcionada" por la Superintendencia de Quiebras.

d).-Mayor acercamiento a la ciudadanía: profundizar la presencia de la Superintendencia de Quiebras en la ciudadanía. Continuar con la asistencia del Servicio a las plazas de Justicia convocadas por el Ministerio de Justicia y fortalecer la difusión, a través de folletería institucional y nuestro Sitio Web www.squiebras.gob.cl, así como a través de charlas y seminarios, entre otras actividades.

e).-Difusión de productos y/o servicios que entrega la Superintendencia: fortalecer el conocimiento por parte de nuestros usuarios y de la comunidad, sobre los productos y/o servicios que entrega la institución a través de acciones como la asistencia a plazas de Justicia, uso de la cuenta institucional de Twitter, actualizar dípticos y/o folletos, de esta, se espera lograr un mejor y mayor acceso por parte de la ciudadanía a información útil elaborada por la Superintendencia, además de obtener retroalimentación, incorporando medidas de mejora continua de los procedimientos efectuados por el SIAC.

f).-Implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas: la implementación de la nueva Ley, nos exige llevar a cabo una fuerte campaña de difusión y educación a la Ciudadanía respecto de los nuevos procedimientos.

Finalmente, nos hemos propuesto potenciar la difusión de nuestros productos, buscando un mayor acercamiento a la ciudadanía, manteniendo nuestra participación en plazas ciudadanas, fortaleciendo el uso de redes sociales y potenciando el registro de datos y elaboración de estadísticas a través de nuevas herramientas tecnológicas.

Implementación Nueva Ley N° 20.720. -

La implementación de la Ley N° 20.720 es un proceso complejo que debe cumplirse en un período de 9 meses desde su publicación en el Diario Oficial (9 de enero de 2014). En dicho plazo se deben ejecutar los siguientes programas:

1.- Implementación de la nueva Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, lo cual conlleva la dictación de normas para el inicio de sus funciones (DFL y DS); la contratación del nuevo personal; la capacitación de sus funcionarios; y la implementación de su presencia regional.

2.- Justicia especializada, la que contempla la dictación por parte de las Cortes de Apelaciones del país de los autos acordados sobre distribución preferente de causas concursales; y la capacitación de jueces y secretarios de tribunales civiles por medio de la Academia Judicial.

3.- Registro de nuevos entes fiscalizados, lo que incluye la dictación de normas de carácter general e instructivos; la rendición de exámenes de veedores, liquidadores y martilleros concursales; la rendición de garantías de fiel desempeño por veedores y liquidadores; la capacitación de árbitros concursales; y la conformación de nóminas de veedores, liquidadores, martilleros concursales y árbitros concursales.

4.- Nueva plataforma electrónica, que prevé la creación de un Boletín Concursal para publicaciones gratuitas en los nuevos procedimientos; la creación de nueva página de la Superintendencia; y la automatización de los procesos para efectos del control de las gestiones realizadas por los entes fiscalizados.

5.- Difusión, que contempla informar a la ciudadanía sobre la nueva ley; y entregar material didáctico para educar a la ciudadanía en esta materia.

Desde el punto de vista presupuestario, la implementación de la nueva ley supone un incremento permanente de \$1.469 millones. Además se otorgará para el primer año un 15% adicional destinado a cubrir gastos para la habilitación de oficinas, difusión de la nueva ley y la implementación del Boletín Concursal.

Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas.-

La Superintendencia de Quiebras se compromete a actualizar, confeccionar y emitir estadísticas y/o información de síndicos y quiebras, las que serán enviadas al Subdepartamento de Informática para su posterior publicación en el Sitio Web institucional www.squiebras.gob.cl. Este envío se debe realizar dentro de los primeros 7 días hábiles siguientes a la fecha de corte de la información. El objetivo de este compromiso es mantener a disposición de la ciudadanía que visita el Sitio Web, información actualizada en materia de quiebras y síndicos.

Infraestructura.-

Para el año 2014 el desafío es avanzar con el proyecto “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”. Los principales objetivos de este proyecto son: mejorar las condiciones de higiene, seguridad laboral y vías de evacuación, contar con un medio ambiente de trabajo que motive el desempeño laboral del personal y permita brindar una atención de excelencia a los usuarios y mejorar las condiciones de almacenaje y bodegaje de documentación. Una vez finalizado el proceso de diseño.

Gestión de las personas.-

Uno de los desafíos en materia de gestión de personas, es planificar y ejecutar las adecuaciones de los procedimientos del área que son necesarios para el desarrollo y mejoramiento continuo del desempeño institucional y para la aplicación de las reformas legales promovidas por la Superintendencia de Quiebras. También se deberá actualizar una política de gestión de personas que se adecue a las reformas implementadas en la institución.

Dentro del Servicio, se han conformado equipos por área, que están trabajando en la implementación de la Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas, presentando de acuerdo a lo programado, avances del trabajo efectuado a la Superintendente de Quiebras.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 18.175 Orgánica de la Superintendencia de Quiebras.

- Misión Institucional

Fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

1	Mejoramiento informático de la Superintendencia de Quiebras e incremento de la base para capacitación.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces que los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, cumplan en forma eficiente y transparente con las leyes, reglamentos e instructivos vigentes que les rigen.
2	Mejorar continuamente los sistemas de gestión, a través de la incorporación de nuevas metodologías de trabajo, que contribuyan a facilitar la oportunidad en la entrega de los productos y servicios institucionales a nuestros usuarios e involucrados en el proceso concursal, perfeccionando la calidad en los procesos de atención.
3	Lograr que la Superintendencia de Quiebras sea reconocida ante la ciudadanía por una atención de excelencia al usuario, en cuanto a la oportunidad y calidad técnica de la información que entrega.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

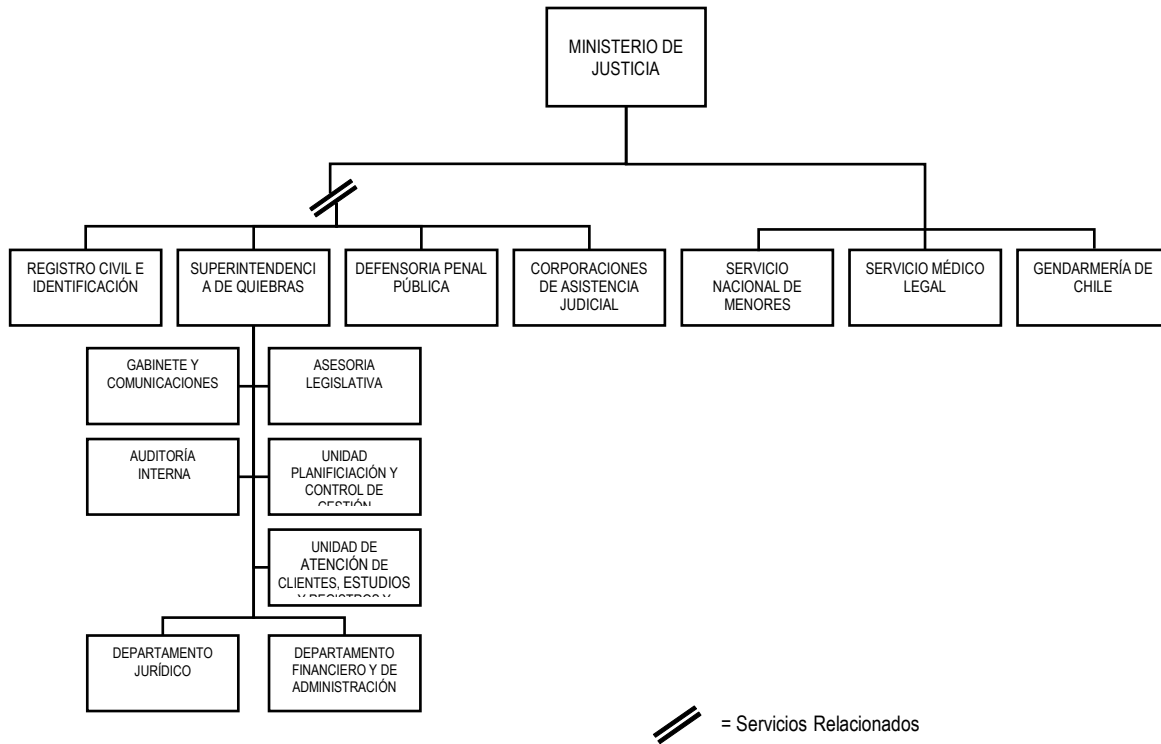
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización. Fiscalización técnica jurídica y financiero-contable integral de actuaciones ejecutadas por los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, en los procesos civiles de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro, con el objeto de que los entes fiscalizados cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rigen.	1, 2, y 3
2	Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas. Registro de información legal publicada en el Diario Oficial en relación a quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes, asesorías económicas de insolvencias, entre otras.	1, 2, y 3

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
3	Atención de Clientes y Ciudadanos. Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, reclamos y consultas efectuadas por usuarios, a la Superintendencia de Quiebras.	3

- Clientes /Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Acreedores, Fallidos y terceros interesados en las quiebras.
2	Órganos Jurisdiccionales.
3	Entes fiscalizados
4	Micro y pequeñas empresas del país.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



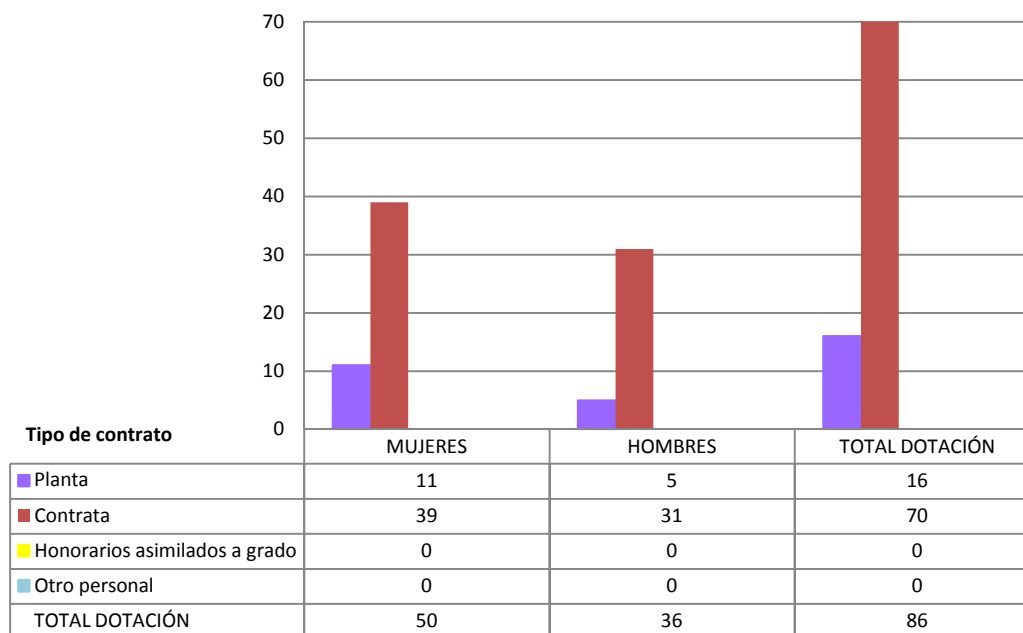
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Josefina Montenegro Araneda
Jefa Departamento Jurídico (S)	Katia Soto Cárcamo
Jefa Departamento Financiero y de Administración	Julieta Cruz Figueroa
Encargada Unidad de Auditoría Interna	Lucía Zúñiga Hernández
Encargada Unidad Planificación y Control de Gestión	Ana Carolina Hernández
Encargado Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas	Ricardo Arroyo Muñoz
Encargada Subdepartamento de Fiscalización Contable	Carolina Pino Baquedano
Jefa Subdepartamento Recursos Humanos	Gladys Aliaga Figueroa
Encargada Subdepartamento Informática	Ximena Guzmán Riveros
Encargado Subdepartamento Recursos Financieros	Jaime Pino Baquedano

Anexo 2: Recursos Humanos

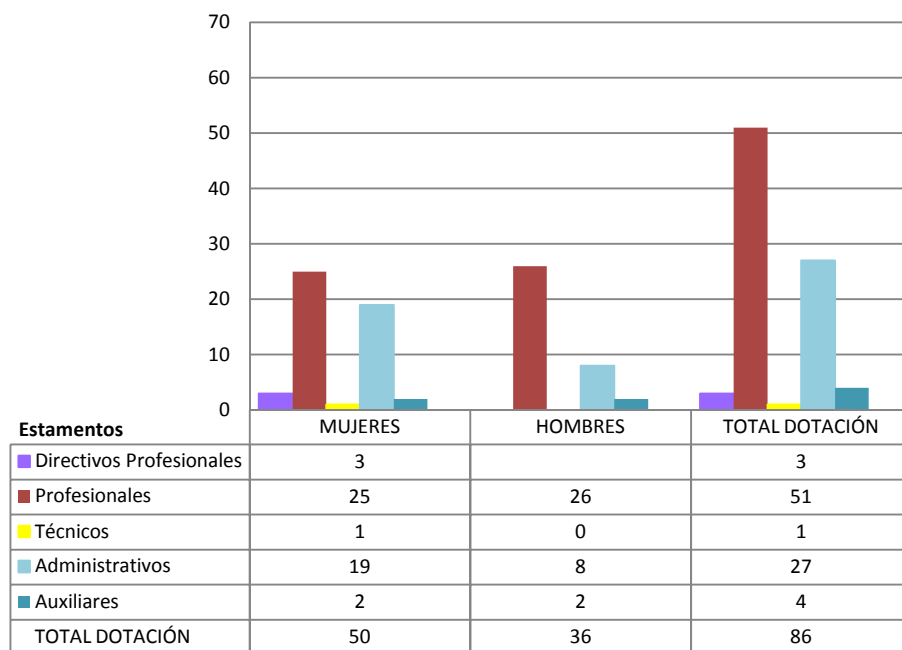
a) Dotación de Personal

-Dotación Efectiva año 2013¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

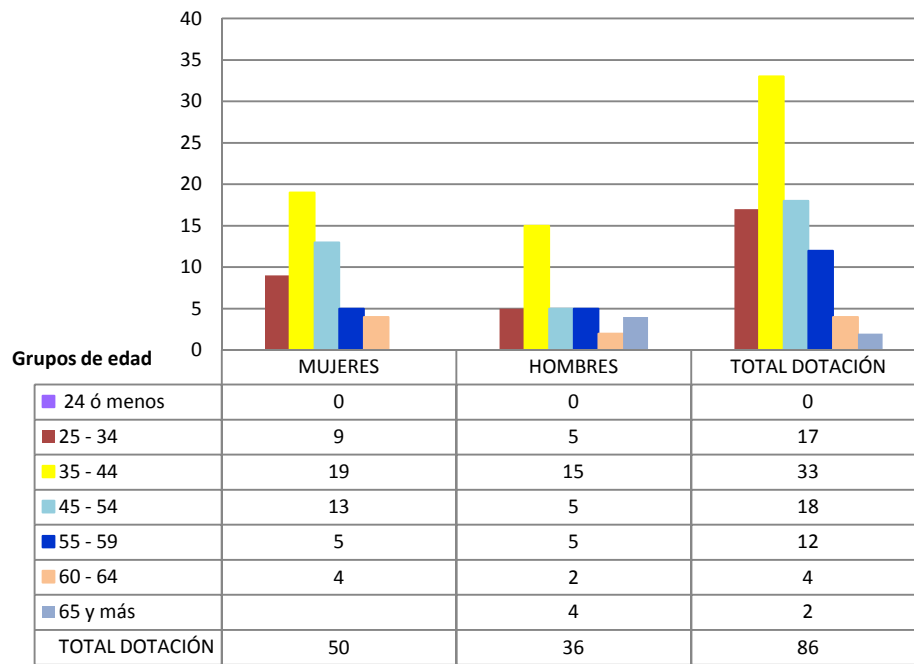


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

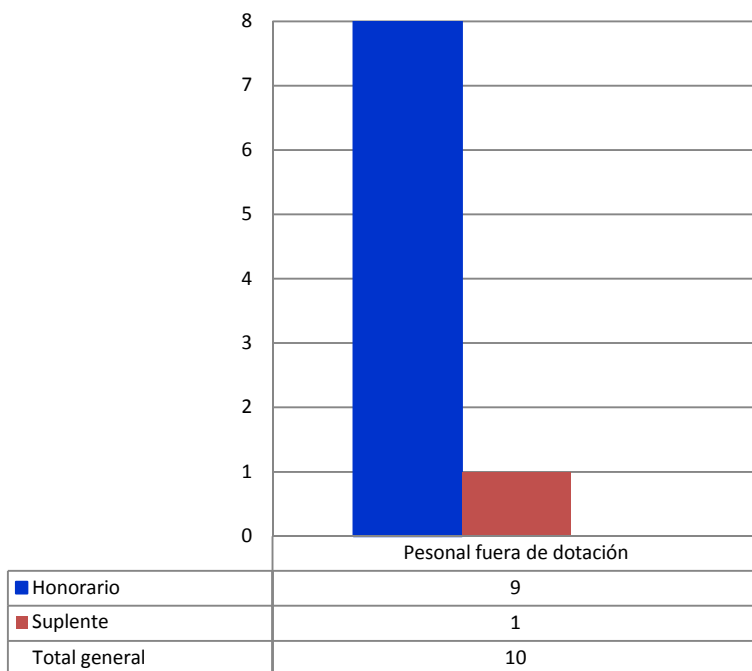
-Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



-Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2013², por tipo de contrato



² 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 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0,0	14,3	-	7
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0,0	100,0	-	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,3	5,8	39,66	9
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	11

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

6 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.

7 Ascendente. El resultado del 2013 corresponde a un proceso de reclutamiento y selección realizado respecto 7 ingresos registrados. La escasa contratación de personal se genera por la incorporación de personal que se encuentra en régimen fuera de dotación, procedente principalmente de honorarios a suma alzada y reemplazos, lo cual permite aprovechar la formación lograda durante el tiempo que ejercen en esas calidades.

8 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

9 Descendente.

10 Ascendente.

11 Neutro.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	4,7	25,53	12
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	1,2	100	
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	1,4	71,43	13
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	6,3	-	14
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	40,6	82,9	204,19	15
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	93,0	80,2	86,24	16
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	15,5	28,7	185,16	17

12 Descendente. El aumento del indicador se debe a que se elevó el número de personas retiradas el 2013.

13 Ascendente. El 2013 aumentó el número de ingresos a la contrata, debido a los egresos de personal.

14 Ascendente. El 2013 ascendió un funcionario por la renuncia a la planta de un administrativo.

15 Ascendente. El año 2013 se efectuaron mejoramientos de grados que alcanzaron a 58 funcionarios, la mayoría en forma transitoria y por los últimos meses del año.

16 Ascendente. El año 2013 se contó con recursos para capacitación de M\$ 161,77 por funcionario, no pudiéndose aumentar las actividades de capacitación, por el alto costo de las actividades técnicas requeridas para cubrir brechas.

17 Ascendente. El año 2013 los recursos para capacitación se aplicaron considerando un menor número de participantes por actividad, lo que originó la contratación de más horas de capacitación, especialmente en el ámbito de la formación técnica de los funcionarios.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁸	$(N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0,0	0,0	-	19
4.4 Porcentaje de becas ²⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	-	21
5. Días No Trabajados					
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).	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,5	0,8	62,50	22
• Licencias médicas de otro tipo ²³	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,4	0,3	133,33	24
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,1	0,0	0	25
6. Grado de Extensión de la Jornada					
6.1 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	5,3	5,5	96,36	26
7. Evaluación del Desempeño²⁷					

18 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.

19 La Superintendencia utiliza como procedimiento de medición de las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo la encuesta aplicada a la jefatura y al participante, método que este indicador no admite.

20 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

21 Neutro.

22 Ascendente. Las ausencias por licencias médicas por enfermedad o accidente común aumentaron el 2013.

23 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

24 Descendente. Las ausencias por licencias médicas por causales distintas a enfermedad o accidente común disminuyeron significativamente el 2013, principalmente por la menores ausencia asociadas a accidentes del trabajo.

25 Descendente. Los permisos sin goce de remuneraciones disminuyeron significativamente el 2013.

26 Descendente. Las horas extraordinarias realizadas por funcionarios aumentaron el 2013, por trabajos propios de cumplimiento de objetivos institucionales.

27 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,8	98,7	99,9	28
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,2	1,2	100	29
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	-	30
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	-	30
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ³¹ 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		
8. Política de Gestión de Personas					
8.1 Política de Gestión de Personas ³² 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	SI		

28 Ascendente.

29 Descendente. El resultado del indicador refleja que ante la misma dotación se mantienen los calificados en esta lista.

30 Descendente. El resultado del indicador es cero el 2013, manteniéndose los resultados de esta lista.

31 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.

32 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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012 M\$ ³³	Monto Año 2013 M\$	Notas
a) INGRESOS	2.153.957	2.221.724	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	
INGRESOS DE OPERACION	0	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	37.134	37.590	
APORTE FISCAL	2.116.823	2.184.134	(1)
VENTAS DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	
b) GASTOS	2.164.275	2.230.006	
GASTOS EN PERSONAL	1.827.190	1.938.540	(2)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	268.036	250.974	(3)
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		4.291	(4)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	319	31.917	(5)
INTEGROS AL FISCO			
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	68.730	4.284	(6)
SERVICIO DE LA DEUDA			
RESULTADO	-10.318	-8.282	

Ingresos

- (1) Aporte Fiscal: Mayor aporte por recursos adicionales otorgados a través de la Ley de Presupuesto año 2013 y reformulaciones presupuestarias.

³³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

Gastos

(2) Gastos en Personal.

Mayor gasto por:

- Aumento de contrataciones de funcionarios en reemplazo de funcionarias con licencias médicas maternales.
- Reconocimiento de asignación profesional de funcionarios administrativos.
- Incremento de los aportes previsionales por modificaciones a las tasas impositivas.

(3) En el año 2012 se realizaron reparaciones importantes en el inmueble de Huérfanos 626, gastos que durante el año 2013 no implicaron un gasto semejante.

(4) Durante el año 2013 se pagó indemnización con Cargo Fiscal a Directivo ADP.

(5) Mayor ejecución presupuestaria por cumplimiento del Plan de Cierre de Quiebras en Regiones, gastos correspondientes a honorarios a suma alzada a profesionales, publicaciones en el Diario Oficial y pago de pasajes y reembolsos por gestiones realizadas en las regiones.

(6) Menor inversión en Activos no Financieros. Durante el año 2013 no se otorgaron recursos a través de la Ley de Presupuesto, disponiéndose posteriormente por reformulación presupuestaria la compra de varios software necesarios para el buen funcionamiento del Servicio.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
			INGRESOS	2.023.013	2.249.896	2.221.724	28.172	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	10.659	29.336	37.590	-8.254	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	8.230	26.907	33.205	-6.298	1
	99		Otros	2.429	2.429	4.385	-1.956	2
09			APORTE FISCAL	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
	01		Libre	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
			GASTOS	2.024.013	2.250.896	2.230.006	20.890	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.713.532	1.942.819	1.938.540	4.279	3
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	253.087	251.121	250.974	147	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	4.292	4.291	1	
	01		Prestaciones Previsionales	0	4.292	4.291	1	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	56.363	47.289	31.917	15.372	
	01		Al Sector Privado	56.363	47.289	31.917	15.372	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley N° 18.175	22.158	13.350	863	12.487	4
		284	Plan cierre de Quiebras en Regiones	34.205	33.939	31.054	2.885	5
25			ÍNTEGROS AL FISCO	31	31	0	31	
	01		Impuestos	31	31	0	31	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	4.344	4.284	60	
	07		Programas Informáticos	0	4.344	4.284	60	

34 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

35 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

37 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
34			SERVICIO DE LA DEUDA		1.000	1.000	0	1.000
	07		Deuda flotante		1.000	1.000	0	1.000
			RESULTADO		-1.000	-1.000	-8.282	7.282

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2013 entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados

Ingresos:

- (1) Mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Subsidios de Incapacidad Laboral.
- (2) Mayores ingresos por descuentos de atrasos e inasistencias a funcionarios.

Gastos:

- (3) Menor Gastos en Personal por encontrarse pendiente al 31 de diciembre de 2013 el reconocimiento de asignación profesional de 3 administrativos. Además, se debe agregar un menor gasto en cometidos funcionarios al exterior.
- (4) Menor número de solicitudes presentadas por los Síndicos. La ejecución de estos fondos depende exclusivamente de las solicitudes de los Síndicos por quiebras carentes de bienes, y para financiamiento de notificaciones tanto por cédula como por aviso según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 20.004.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ³⁸			Avance ³⁹ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ⁴⁰)	%	92,7	90,0	92,1	102,3	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		24,5	28,4	28,4	100,0	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,0	100,0	100,0	100,0	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	407,4	352,1	352,7	100,1	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,0	0,0	0,0	0,0	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,0	0,0	0,0	0,0	6

(1) Durante el año 2013 las modificaciones que afectaron los Aportes Fiscales fueron levemente superiores porcentualmente a la variación del año 2012. En general estos incrementos de aporte corresponden al cumplimiento de Leyes.

(2) Los ingresos propios devengados para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial. En general estos ingresos provienen de la recuperación de Licencias médicas.

(3) Las cuentas por cobrar de ingresos al 31 de diciembre de los años 2012-2013 se encuentran sin saldos (0). Los ingresos devengados fueron abonados dentro de los períodos respectivos en las cuentas corrientes bancarias de la Superintendencia de Quiebras, situación que se ha mantenido en el transcurso de los años.

(4) Los ingresos propios percibidos para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial.

(5) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no quedaron compromisos pendientes de pago.

(6) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no existió Deuda Flotante ni tampoco compromisos ciertos no devengados.

38 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

39 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.

40 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013⁴¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		32.134	-8.261	23.873
Carteras Netas			-1	-1
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-1	-1
Disponibilidad Neta		26.598	-6.614	19.984
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	26.598	-6.614	19.984
Extrapresupuestario neto		5.536	-1.646	3.890
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	2.105	-2.106	-1
116	Ajustes a Disponibilidades	3.890		3.890
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades	-459	460	1

41 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Compromiso Institucional por cumplimiento de Leyes, Normativa, instrucciones y obligaciones contractuales.	34.096	34.096	25.549	El saldo de M\$ 8.547, se reasignó para la contratación de una consultoría tecnológica para gestionar e implementar plataforma del Boletín Concursal y solventó rebaja presupuestaria aprobada por DIPRES según D.H N° 690 del 30.05.2013 por M\$1.966.
Término legal de quiebras en regiones susceptibles de ser sobreseídas definitivamente.	34.205	33.939	31.053	El saldo de M\$ 2.886, no fue utilizado, quedando disponible al 31 de diciembre de 2013. Con el monto ejecutado fue posible cumplir con el compromiso correspondiente al término legal de 100 quiebras en regiones.

Los recursos adicionales solicitados para el cumplimiento de Compromisos Programáticos fueron utilizados en un 100%

f) Transferencias⁴²

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 ⁴³ (M\$)	Presupuesto Final2013 ⁴⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ⁴⁵	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					
Inversión Real					
Otros ⁴⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

NOTA: En este Servicio no se efectúan transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

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

43 Corresponde al aprobado en el Congreso.

44 Corresponde al vigente al 31.12.2013.

45 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

46 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

-Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	(Número de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Total de quiebras vigentes del país)*100	%	15%	15%	16%	16%	SI	100.90 %	
				(217/1451)*100	(220/1494)*100	(241/1538)*100	(233/1500)*100			
	Enfoque de Género: No									
ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS	Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	(Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t/Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t)	días	92 días	62 días	52 días	60 días	SI	115.52 %	1
				(26070/282)	(13797/224)	(18477/358)	(13415/225)			
	Enfoque de Género: No									

47 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

48 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de cuentas definitivas publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	(Número de quiebras con cuentas definitivas de administración publicadas en el año t, instruidas por la Superintendencia para estos efectos/Total de quiebras con instrucciones de publicación de la cuenta definitiva en el año t)*100	%	24% (11/45)*100	27% (35/129)*100	33% (49/149)*100	30% (39/132)*100	SI	111.30%	2
	Enfoque de Género: No									
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	(Número de incautaciones fiscalizadas en el año t/Número total de incautaciones realizadas por los síndicos año t)*100	%	80% (122/152)*100	82% (117/142)*100	89% (163/184)*100	88% (140/160)*100	SI	101.25%	
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t	(Número de enajenaciones de bienes de quiebras realizadas por los síndicos fiscalizadas en el año t/Número de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t)*100	%	82%	84%	90%	88%	SI	102.64 %	
				(168/205)*100	(176/210)*100	(185/206)*100	(175/200)*100			
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100%
Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100%

Notas:

1.- La meta se sobrecumplió debido a que el año 2013 la cifra de quiebras declaradas por los Tribunales de Justicia del país volvió a niveles normales, luego de una baja producida en años anteriores. La proyección no fue la adecuada ya que consideró solo un leve aumento de las quiebras y no se estimó que las quiebras aumentarían tan rápidamente el 2013. La cantidad de quiebras que se declararon en el año es una variable que repercutió en el comportamiento del indicador, a más quiebras declaradas en el año, mayor es el número de personas afectadas por quiebra y, por ende, mayor es su necesidad de información lo que se materializa en un aumento del número de consultas. Además, dentro de las quiebras del año, se presentaron algunas de alto impacto ciudadano, que generaron más consultas; Universidad del Mar, Instituto Chileno Norteamericano, Trans Araucarias S.A., etc. La meta se cumplió, pese al aumento del universo proyectado (aumentó de 225 a 358 ingresos), gracias a 3 medidas adoptadas por el Servicio: nuevas instrucciones de trabajo a los fiscalizadores a través de flujos de trabajo tendientes a disminuir aún más el tiempo de respuesta (envío de oficios), Mejoramientos al Sistema de Gestión Documental Collaboration (facilitó el seguimiento de oficios, el procesamiento de la información, dando alertas en las respuestas pendientes) y la colaboración adicional de 2 abogados que fueron destinados a apoyar esta meta en el tratamiento y elaboración de respuestas a usuarios.

2.- Se instruyó mediante oficio a los síndicos respecto de 149 quiebras, lo que se llevó a cabo con la emisión de 92 oficios, en esta oportunidad el nº de quiebras con instrucciones fue superior al comprometido para el 2013 por parte de la Superintendencia (132), debido a que la Superintendente solicitó realizar un esfuerzo mayor en este tema, con el objeto de que los síndicos dieran término a las quiebras que estuvieran en condiciones de ser finalizadas, por lo que se definió a partir del 2013 trabajar con los síndicos que tuvieran bajo su administración una gran cantidad de quiebras, analizando

la información de fondos disponibles de cada una, lo que dio paso a la emisión de oficios consultando respecto de varias de las quiebras bajo su administración.

Luego, las respuestas fueron recibidas, acogidas sus observaciones y reparos respecto del oficio enviado y se procedió a actualizar la situación de las quiebras, quedando algunas de ellas en condiciones de ser terminadas pero otras enfrascadas en temas legales de largo aliento. La meta continúa el 2014 con nuevos síndicos, para así lograr rehabilitar a más fallidos. También influyó en el sobrecumplimiento, la destinación de personal exclusivo para la meta, lo que facilitó la especialización. La meta busca disminuir el tiempo de duración de las quiebras, que de acuerdo al Reporte Doing Business 2012, en Chile es de 4,5 años v/s 1,7 años promedio OCDE, siendo una medida coadyuvante de la nueva ley de quiebras.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo ⁴⁹	Producto ⁵⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁵¹	Evaluación ⁵²

NOTA: Este Servicio no registra compromisos de gobierno 2013.

49 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

50 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

51 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

52 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	CAPÍTULO	05

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	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%	100%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento:						100%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El servicio se exime del sistema Descentralización, ya que no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la perspectiva territorial
		Equidad de Género	Eximir	--	El Servicio se exime del Sistema Equidad de Género, debido a que por la naturaleza de sus productos estratégicos no es aplicable este sistema.

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	30.00	15.53	15.67	100.90	30.00	100.90	30.00
Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	20.00	59.62	51.61	115.52	20.00	115.52	20.00
Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	20.00	29.55	32.89	111.30	20.00	111.30	20.00
Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	10.00	87.50	88.59	101.25	10.00	101.25	10.00
Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t.	20.00	87.50	89.81	102.64	20.00	102.64	20.00
Total:	100%				100%		100%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁵³	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁵⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ⁵⁵
Departamento Jurídico	20	5	100%	8%
Subdepartamento de Fiscalización Contable	24	5	100%	8%
Departamento Financiero y de Administración	12	4	100%	8%
Subdepartamento Recursos Humanos	5	4	100%	8%
Subdepartamento Servicios Generales y Bienestar	13	3	100%	8%
Asesoría	13	4	100%	8%

53 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

54 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

55 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: N° 8324-03

Descripción: Nueva Ley de Quiebras. Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas.

Objetivo: Sustituir el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, además de perfeccionar el rol y funciones de la Superintendencia de Quiebras.

Fecha de ingreso: 23 de mayo de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores, Ex trabajadores, Fallidos, Acreedores, Entes fiscalizados, Micro y pequeñas empresas del país y terceros interesados en las quiebras.

BOLETÍN: 8492-13

Descripción: Proyecto de Ley que establece la Quiebra como Causal de Término del Contrato de Trabajo y adecua normas de otras leyes.

Objetivo: Establecer a la quiebra como causal de término de contrato de trabajo, otorgando la anhelada certeza a los trabajadores de una empresa en quiebra acerca de su situación laboral, garantizando y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Fecha de ingreso: 6 de agosto de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores del país y terceros interesados en las quiebras.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

NOTA: La Superintendencia de Quiebras, no recibió premios o reconocimientos institucionales el año 2013.

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE JUSTICIA
SUPERINTENDENCIA DE
QUIEBRAS

Índice

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Resultados de la Gestión año 2013	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
3. Desafíos para el año 2014	17
4. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución	23
a) Definiciones Estratégicas	23
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	24
c) Principales Autoridades	25
Anexo 2: Recursos Humanos	26
Anexo 3: Recursos Financieros	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	46
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	47
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	49
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	51

1. Resumen Ejecutivo

A través del presente Balance de Gestión Integral le informaremos sobre los aspectos más relevantes de nuestro quehacer institucional durante el año 2013.

La Superintendencia de Quiebras es un organismo público que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y su misión es fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a su fiscalización. Para ello cuenta con una dotación de 86 funcionarios que se desempeñan en las dependencias ubicadas en la comuna de Santiago (RM), ejerciendo su jurisdicción a lo largo de todo el país.

En materia legislativa, cabe destacar la aprobación, promulgación y publicación de la nueva Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas que establece un sistema concursal moderno, ágil, eficiente y transparente, acorde con la realidad jurídica, económica y social chilena y en línea con las mejores prácticas internacionales. Esta ley tuvo su origen en dos Mensajes del Ejecutivo que fueron fusionados por el Honorable Congreso Nacional: el proyecto de ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, y el proyecto de ley que establece a la quiebra como causal de término del contrato de trabajo. Dichas iniciativas fueron lideradas por este Servicio en conjunto con el Ministerio de Economía, Ministerio de Justicia y Ministerio del Trabajo.

La nueva Ley N°20.720 prevé un plazo de vacancia legal para su implementación de nueve meses desde su publicación en el Diario Oficial. El proyecto fue promulgado por el Presidente de la República el 30 de diciembre del 2013, y publicado como Ley de la República en el Diario Oficial el 9 de enero del 2014, por lo que su entrada en vigencia será a contar del 9 de octubre del presente año.

En cuanto a nuestro giro, el año 2013 continuamos con las fiscalizaciones de las distintas quiebras del país, a través de equipos de trabajo, que tienen a su cargo una cantidad predeterminada de quiebras, permitiendo una fiscalización integral, oportuna, continua y eficiente. Es importante destacar que el año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, 47 fiscalizaciones más que el año 2012. Esto se logró incorporando mejoras en el portal web de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y un mejor seguimiento y supervisión del trabajo realizado.

Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la Región Metropolitana, 43 más que el año 2012 durante el cual se fiscalizaron 352 quiebras. Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En éstas se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta la presentación de la cuenta definitiva de administración y se revisaron contablemente los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes en regiones, cifra levemente superior al resultado obtenido el año 2012, de 132 fiscalizaciones.

En cuanto a nuestra fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 84% y 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89%, superior al 82% del año anterior. En ambos casos, el número de fiscalizaciones aumentó respecto de lo logrado el año 2012.

Asimismo, se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes, que busca, entre otros objetivos, disminuir el tiempo promedio de duración de las quiebras. Para tal efecto, se continuó instruyendo a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; y se solicitó a los distintos tribunales del país que decretaran el sobreseimiento definitivo de aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para continuar vigentes. El año 2013 se contó con presupuesto para desarrollar esta meta e implementar un programa de trabajo en 4 áreas a nivel nacional, lo que aumentó a 123 las quiebras sobreseídas alcanzando un 17% de cobertura.

Respecto a la estructura funcional del Servicio, se consolidó la Unidad de Atención de Clientes, Estudios, Registros y Estadísticas, en la nueva oficina ubicada a metros de las oficinas centrales. Esto ha mejorado la calidad de la atención prestada a los usuarios/as en un entorno que garantiza su satisfacción y comodidad.

En cuanto al proyecto de inversión denominado “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”, financiado con fondos del Gobierno Regional, se inició el trabajo de diseño. Una empresa consultora desarrolló las etapas de levantamiento de cada nivel a remodelar; el anteproyecto de arquitectura y especiales; y el proyecto definitivo.

Por último, se cumplieron exitosamente las metas comprometidas por los 6 equipos de trabajo y los objetivos de gestión comprometidos en el Sistema del Programa de Mejoramiento de la Gestión, cumpliéndose en un 100%, lo que permitirá al personal recibir los incentivos remuneracionales.

En suma, como Superintendencia de Quiebras hemos dado pasos importantes el año 2013, pero nuestro compromiso y desafío constante seguirá siendo brindar una atención de excelencia a nuestros usuarios, a través de una fiscalización integral y oportuna, asegurando la eficiencia y eficacia del sistema concursal, e incorporamos, como consecuencia de la reforma a nuestro sistema concursal, la implementación de la Ley N°20.720.



Josefina Montenegro Araneda
JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA
SUPERINTENDENTA DE QUIEBRAS

2. Resultados de la Gestión año 2013

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

La Superintendencia de Quiebras es el Servicio público encargado de fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

De acuerdo a los objetivos relevantes del Ministerio de Justicia, la Superintendencia ha contribuido en el siguiente: “Acercar la justicia a las personas, a través de procesos breves, transparentes y eficientes”.

El año 2013, se alcanzaron los logros que se enuncian a continuación:

1. Proyectos de ley

Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas (Nueva Ley de Quiebras).

La presente ley se inició por mensaje de S.E. Presidente de la República, el que ingresó al Senado con fecha 23 de mayo de 2012.

En su primer trámite constitucional, la ley fue aprobada, en general, por la unanimidad de los miembros de la Comisión de Economía y de la Sala del Senado, con fecha 19 de junio de 2012 y 20 de junio del mismo año, respectivamente.

El 29 de agosto de 2012 se inició su estudio en particular por las Comisiones Unidas de Economía y de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento y, posteriormente, por la Comisión de Hacienda del Senado. Luego de 20 sesiones y con el análisis paralelo de una Comisión Técnica, conformada por asesores de los Senadores de las referidas comisiones, funcionarios del Ministerio de Economía y de la Superintendencia de Quiebras, y de un Comité Técnico Penal que revisó las normas relativas a los delitos concursales, la ley fue aprobada en particular por la Sala del Senado el 4 de junio de 2013 por amplia mayoría.

El 6 de junio de 2013, la ley ingresó a la Cámara de Diputados para su segundo trámite constitucional. La Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, luego, la Comisión de Trabajo y Seguridad Social y, finalmente, la Comisión de Hacienda, la analizaron y despacharon en 17 sesiones, para luego ser aprobada, en general y particular, por la unanimidad de la Sala de la Cámara de Diputados el 15 de octubre de 2013.

Posteriormente, con fecha 29 de octubre de 2013, la Sala del Senado aprobó, en discusión única y por amplia mayoría, todas las modificaciones introducidas por la Cámara de Diputados, completando así su tercer trámite constitucional y quedando despachada del Honorable Congreso Nacional.

Luego el Tribunal Constitucional realizó su control preventivo, resolviendo el 20 de diciembre de 2013 que sus disposiciones no son contrarias a la Carta Fundamental.

Finalmente, fue promulgada el 30 de diciembre de 2013 y publicada en el Diario Oficial el 9 de enero de 2014.

2. Plan de cierre de quiebras

Se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes. Para tal efecto, se instruyó a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; solicitando, asimismo, a los distintos tribunales del país la dictación del sobreseimiento definitivo de todas aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para seguir vigentes.

3. Satisfacción de Usuarios

La Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas, obtiene el presente año significativos logros relacionados con su quehacer, entre los que podemos mencionar, el establecimiento del Consejo de la Sociedad Civil, la exitosa respuesta de la ciudadanía en la Consulta Ciudadana de comienzos de año sobre el nombre de la nueva institución, la reutilización del canal de difusión "twitter", la obtención del sello 100% digital del Certificado de Quiebras, cumplimiento del 100% de confección y emisión de estadísticas Institucionales, y por último, la calificación como "satisfactoria" o "muy satisfactoria" de la atención brindada por la Superintendencia de Quiebras del 99,6% de los usuarios encuestados.

4. Infraestructura

Se avanzó en la fase de diseño del proyecto de inversión denominado normalización y mejoramiento de las dependencias de la Superintendencia de Quiebras, financiado con fondos del Gobierno Regional.

5. Cumplimiento de metas y compromisos de gestión el año 2013

Se cumplió el 100% de los objetivos del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2013, accediendo a la totalidad del incentivo asociado a su cumplimiento y se lograron exitosamente los compromisos asumidos en el convenio de desempeño colectivo, instrumento que permitió fortalecer el trabajo en equipo dentro del Servicio.

Se cumplieron las metas de acuerdo a lo comprometido, dentro de las cuáles se muestran a continuación los resultados más relevantes:

- Se fiscalizaron 241 quiebras el año 2013, es decir, un 16% a nivel nacional.
- Se publicaron 49 cuentas definitivas de administración a instancias de gestiones efectuadas por la Superintendencia, que equivale a un 33%.
- Se fiscalizaron 163 incautaciones, que equivale a un 89%.
- Se fiscalizaron 185 enajenaciones, que equivale a un 90%.
- Se fiscalizaron 136 quiebras vigentes de regiones (68 en el aspecto jurídico y 68 en el ámbito financiero contable).

Además, se cumplió en un 100% los objetivos de gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Sistema Monitoreo del Desempeño Institucional, el cual tenía asociado a su cumplimiento 5 indicadores de desempeño del Servicio.

6. Capacitación

Se capacitó al 80% de los funcionarios/as del Servicio, a través de actividades con y sin costo, en materias de interés en diferentes áreas.

El año 2013 se efectuaron 38 actividades de capacitación con y sin costos monetarios asociados. En el 79% de dichas actividades se realizó evaluación de aprendizaje. Un total de 34 actividades de capacitación se desarrollaron dentro de la jornada laboral, lo que asciende a un porcentaje del 89%.

El número de funcionarios/as capacitados fue de 69, lo que asciende a un 80% del personal del Servicio. Un 98,87% del presupuesto fue utilizado en actividades de capacitación con evaluación de aprendizaje, respecto del monto total ejecutado en actividades de capacitación al 31 de diciembre de 2013.

Se ejecutó el 99,78% del presupuesto de capacitación correspondiente a la suma de M\$ 13.881, quedando un saldo de 0,22%, equivalente a M\$ 31 del presupuesto sin ejecutar, lo que evidencia un óptimo uso de los recursos asignados.

7. Implementación del código de buenas prácticas laborales

El 2013 se logró desarrollar todos los programas de inducción planificados, que contemplan las temáticas consideradas más relevantes para asegurar una convivencia laboral sana y un comportamiento funcionario acorde a las necesidades del Servicio. Dichos programas consideran al personal contratado en reemplazo de funcionarios con ausencia prolongada, es así como se diseñaron e implementaron programas de inducción, de personal contratado bajo la modalidad de contrata, y un programa para personal contratado en reemplazo.

Se desarrolló difusión, a través de dípticos informativos que promueven el conocimiento de medidas o normativa vinculada al goce de derechos y/o beneficios sobre protección de la maternidad, en especial sobre beneficios parentales. Esta iniciativa propende a mantener continuamente informado al personal de los derechos o beneficios a los que pueden acceder si realizan en forma y plazo oportuno los trámites o solicitudes para impetrarlos. Se continuó desarrollando la alianza entre el Subdepartamento de Recursos Humanos y la Unidad de Asesoría Administrativa del Departamento Jurídico, con la finalidad de elaborar informativos periódicos y coordinar la difusión de temáticas de gestión de personas entre las cuales se cuentan las materias relacionadas con la protección a la maternidad y de mejoramiento de ambientes de trabajo.

8. Mejoras al Sistema de Control de Gestión (SCG)

Se efectuaron cambios en el Sistema de Control de Gestión, incorporando en él un nuevo ambiente usuario, para efectuar el seguimiento de las metas e indicadores de los Convenios de Alta Dirección Pública de la Superintendencia de Quiebras, que corresponden al 1^{er} y 2^{do} nivel jerárquico.

9. Asistencia a Plazas de Justicia en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia

El año 2013 la Superintendencia de Quiebras en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia, asistió a 14 Plazas de Justicia, en las comunas de San Ramón, San Bernardo, Quinta Normal, Estación Central, La Pintana, Padre Hurtado, Recoleta, Lo Espejo, Buin, Cerillos, Renca y Paine. El público asistente a esta iniciativa ascendió a un total aproximado de 3.538 personas.

10. Mecanismos de Participación Ciudadana en la Superintendencia

A principios del año 2013, estaba en discusión el Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Activos Empresas y Personas (Ley de Insolvencia y Reemprendimiento) en el Congreso Nacional. Uno de los aspectos incluidos en el proyecto, es fue el nombre de la nueva Institución supervisora, continuadora de la actual "Superintendencia de Quiebras".

Inicialmente se propuso el nombre de "Superintendencia Concursal", pero se observó que el término "Concursal" no era entendido por la gran mayoría de las personas, por tratarse de una expresión jurídica.

Por lo tanto, entre el 18 y 22 de febrero de 2013, se llevó a cabo una exitosa consulta ciudadana. Esta consulta consistió en una encuesta de sólo 3 preguntas, la cual fue enviada por e-mail a más de dos mil usuarios/as y de respuesta se recibieron casi 500 de ellos/as. Señalando el 39% de los votantes, que el nombre más adecuado para la nueva Institución es era "Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento". Acogiéndose por parte del Poder Ejecutivo y Legislativo, el nuevo nombre que surgió de la consulta realizada a la ciudadanía, logrando la participación de ciudadanos/as interesados/as en aportar a la nueva Institucionalidad.

11. Consejo de la Sociedad Civil

El 26 de marzo se constituyó el Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Quiebras, el que tal como lo señala la Ley, tiene carácter consultivo, aportando conocimiento y opiniones respecto a materias que se sometan a su opinión. En esta ocasión se profundizó acerca de los mecanismos de participación ciudadana y como nos acercan a la ciudadanía.

El Consejo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro finalmente quedó conformado de la siguiente forma: Presidente: Sr. José Miguel Sarroca (Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile); Secretario Ejecutivo: Sr. Ricardo Arroyo (Superintendencia de Quiebras); Secretaria de Actas, Srta. Catalina Delzo (Superintendencia de Quiebras); Consejeros: Sra. Constanza Anguita (Asociación de Emprendedores de Chile); Sra. Sara Moreno (Facultad de Derecho de la Universidad Andrés Bello); Sr. Marco Veragua, quién reemplaza al consejero titular Sr. Claudio Rodríguez (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile).

12. Plan de Cierre de Quiebras

En el plan de cierre de quiebras, se procedió a actualizar el levantamiento efectuado en el año 2012, arrojando un universo de 723 quiebras que cumplían los requisitos legales para ser sobreseídas, (315 región metropolitana y 408 de regiones). Se definieron cuatro zonas del país: norte, centro, sur y región metropolitana.

Sobreseimientos 2013	
Sobreseimientos decretados en regiones.	101
Sobreseimientos decretados RM.	22
Total	123

13. Convenios Judiciales

Se formaliza el plan de fiscalización de convenios judiciales. Se dicta Instructivo que instruye e interpreta administrativamente el Título XII de los Acuerdos Extrajudiciales y de los convenios judiciales, del libro IV del Código de Comercio.

14. Convenios con otros Servicios públicos

Se establecieron convenios con:

-Tesorería General de la República. Permitirá contar con un formulario especial para el pago de multas impartidas por la Superintendencia a los entes fiscalizados, lográndose el pago online por parte de los sujetos sancionados, y asimismo, Tesorería podrá en virtud de sus facultades, efectuar la retención de impuestos por deuda o incluso llegar a un convenio de pago.

-Chile Atiende: Este convenio está siendo abordado en dos etapas. La primera, estipulada para comenzar un piloto en las regiones de Tarapacá y Los Lagos, contempla atención de información y orientación sobre los procedimientos de quiebras y entrega del certificado de quiebras en las oficinas de ChileAtiende. La segunda etapa, que comenzaría una vez que ya estén operativos los nuevos procedimientos concursales creados por la nueva ley, incluye la permanencia de funcionarios de la Superintendencia en oficinas de ChileAtiende, los que se dedicarán especialmente a atender lo relacionado con el procedimiento de renegociación de deudas.

En cuanto a nuestros productos estratégicos:

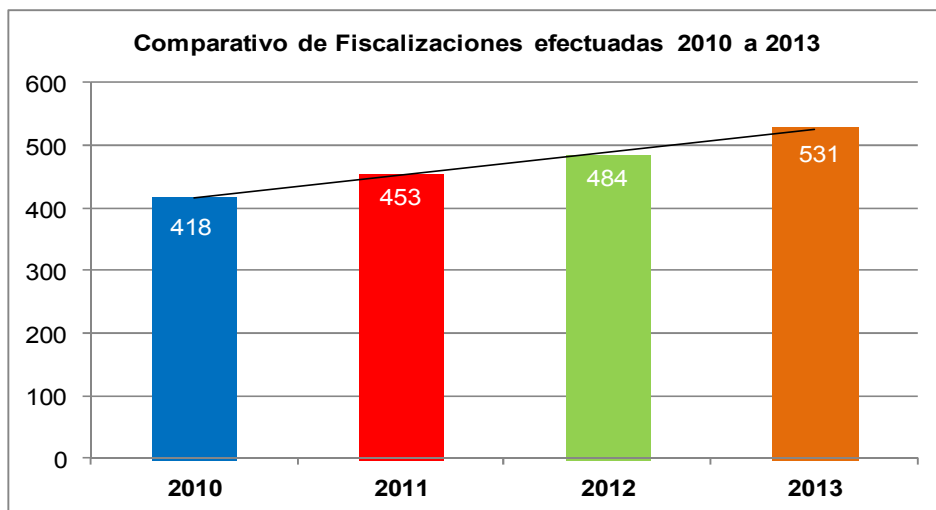
El presupuesto total del Servicio el año 2013 fue de M\$ 2.253.859, el presupuesto asociado a los productos estratégicos de la Superintendencia de Quiebras en el año 2013, fue de un 96,55% del presupuesto total. Un 91,20% corresponde al gasto en el producto estratégico "Fiscalización", un 2,11% al producto "Registro de Quiebras y Estadísticas", un 3,24% al producto estratégico "Atención a Clientes y Ciudadanos".

El total presupuesto vinculado a productos de gestión interna ascendió a un 3,40%.

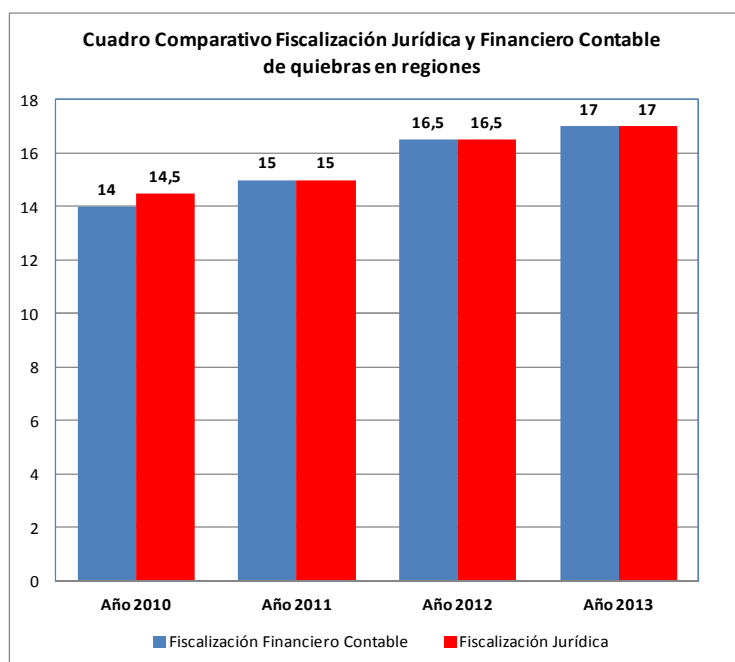
Producto Estratégico Fiscalización

El año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, realizándose 47 fiscalizaciones más que el año anterior. Esto se logró incorporando mejoras en el portal de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y permitió la realización de un mayor seguimiento y supervisión del trabajo. Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la región metropolitana, cifra superior a la alcanzada el año 2012 de 352 fiscalizaciones.

Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En estas fiscalizaciones se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de ésta y se revisaron los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

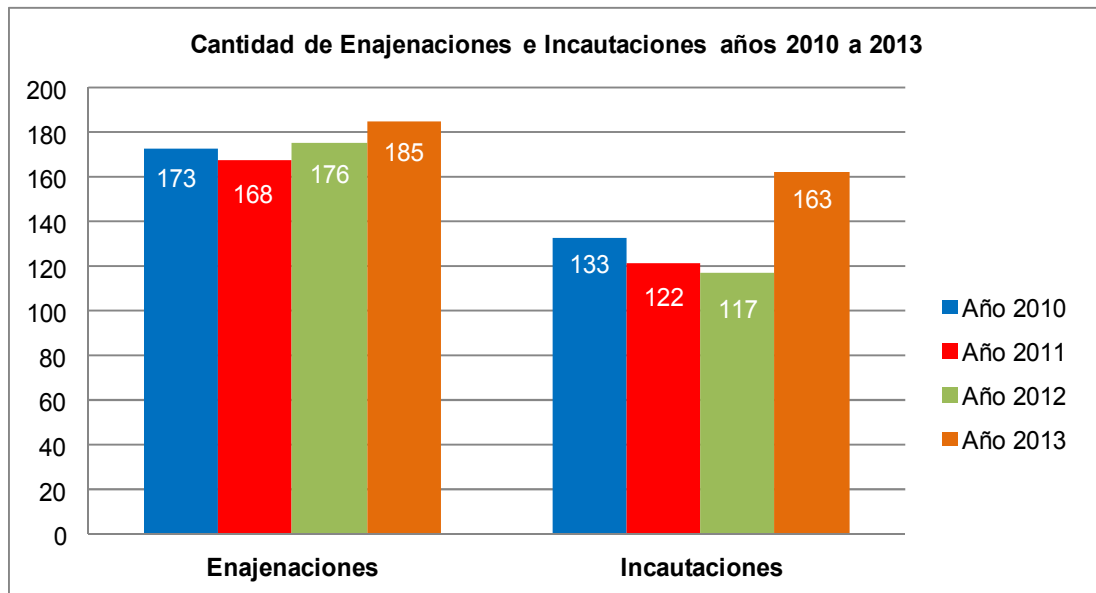
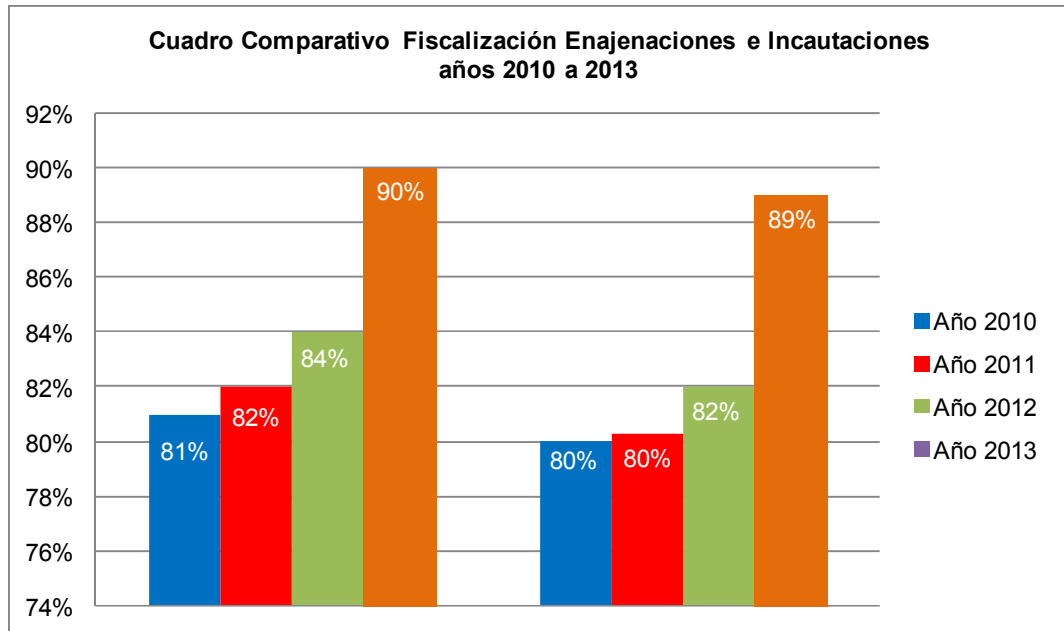


A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes de regiones.



En cuanto a la fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 176 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes y un 84% de cobertura.

El año 2013 se fiscalizaron 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89 por ciento, superior a la lograda el año 2012 donde se fiscalizaron 117 incautaciones de bienes con una cobertura del 82%.



Fiscalización a quiebras vigentes en el país

El año 2013 se fiscalizaron 241 quiebras que equivalen a un 16% de cobertura nacional, cifra superior a la obtenida el año 2012 donde se fiscalizaron 220 quiebras con un 15% de cobertura.

En este indicador contabiliza la quiebra una sola vez, independiente de las fiscalizaciones de las cuales fue objeto en el año.

Fiscalización jurídica

Se fiscalizaron 189 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, mejorando los resultados obtenidos el año 2012 de 182 fiscalizaciones a quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

En cuanto a la fiscalización de juntas de acreedores el año 2013 se presentó un total de 565 actas de las juntas de acreedores con registro de ingreso en Oficina de Partes durante el periodo 2013, de las cuales 493 fueron fiscalizadas, lo que equivale a un cumplimiento del 87,26%. Lo anterior demuestra un mejoramiento de la cobertura realizada respecto del año 2012, puesto que se fiscalizaron 394 juntas de acreedores celebradas en quiebras declaradas a nivel nacional, lo que equivalía a un 79%.

Fiscalización contable:

El año 2012 se fiscalizaron 206 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, aumentando los resultados logrados el año 2012 donde se fiscalizaron 170 quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

Producto estratégico Atención de Clientes y Ciudadanos

Tipo de Atención	Cantidad
Atención presencial	992
Atención telefónica	722
Buzón ciudadano virtual	224
Correo electrónico	338
Solicitudes de acceso a la información	76
Emisión de certificados online	14.936
Reclamos recibidos	344
Visitas sitio web	100.692

El año 2013 se dio respuesta a 344 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as a la Superintendencia, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 51,6 días. Se mejoró el resultado obtenido el año 2012 en que se dio respuesta a 217 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as al Servicio, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 62 días.

Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as)

El año 2013 se aplicó la encuesta de Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) durante los meses de marzo a mayo y de agosto a octubre, obteniéndose los siguientes resultados: el 90,40% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “muy satisfactoria”, el 9,20% la calificó como “satisfactoria” y el 0,40% como “regular”. Por lo tanto, el 99,60% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. El universo encuestado fue de 500 clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Oficina presencial de la Superintendencia.

Obtención de Sello 100% digital de Certificado de Quiebras

Este sello es parte de la campaña Chile Sin Papeleo, y el trámite fue digitalizado proactivamente. La marcha blanca y prueba de esta nueva modalidad fue a contar del 13 de diciembre del 2013, pero el sello 100% digital será agregado el 21 de enero del 2014. El trámite más requerido por la ciudadanía en la Superintendencia de Quiebras, es un trámite 100% digital y corresponde a la obtención del certificado de estado de quiebra. El número de certificados que entregó el nuevo sistema emitidos desde el 13 al 31 de diciembre de 2013, correspondió a 634.

Incremento de visitas al Sitio Web

Durante el año 2013, se superaron las 100.000 visitas al sitio web, cabe mencionar que la Superintendencia entrega a través de su sitio web, atención virtual a sus usuarios/as en forma inmediata y gratuita, que amplía su cobertura a nivel nacional, donde es posible obtener: Certificado de Quiebra; acceso a consultas, reclamos y/o sugerencias; estadísticas e información de quiebras, fiscalizados, entre otros.



Resultados Gestión Financiera

Los resultados de la gestión financiera del año 2013, muestran que:

-Ingresos Presupuestarios: alcanzó una ejecución de un 100,1%, con un superávit por mayores ingresos en licencias médicas, atrasos e inasistencias.

-Gastos Presupuestarios: La ejecución fue de 99,1%; considerando en Gastos en Personal (99,8%), Bienes y Servicios de Consumo (99,9%), Prestaciones de Seguridad Social (100%), Transferencias Corrientes (67,5 %), en las asignaciones Para Cumplimiento Artículo 37, Ley N° 18.175 fue de 6,5%, debido a que los síndicos no solicitaron recursos por quiebras carentes de bienes y Plan de cierre de quiebras en regiones se obtuvo un 91,5%, logrando el total cumplimiento del sobreseimiento de 100 quiebras en regiones; Íntegros al Fisco, no tuvo ejecución, este subtítulo considera el pago de impuesto al valor agregado por Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública y en Adquisición de Activos No Financieros (98,6%) adquiriendo la totalidad de los programas informáticos.

3. Desafíos para el año 2014

La Superintendencia de Quiebras espera el 2014 continuar desarrollando de manera eficiente y eficaz cada uno de los lineamientos estratégicos definidos en su misión institucional, así como también lograr el cumplimiento de cada uno de sus compromisos, metas e indicadores de gestión.

El presupuesto de la Superintendencia de Quiebras para el año 2014 contempla un total de M\$ 2.217.998.- del cual un 96,34%, esto es M\$ 2.136.819.-, se encuentra asociado a los productos estratégicos (formulario A1- definiciones estratégicas 2014) que se describen a continuación:

Desafíos 2014 por productos estratégicos:

Fiscalización.-

a).-Fiscalización: se mantendrá en un 16% la cobertura de fiscalización jurídica y financiero-contable de quiebras vigentes a nivel nacional, abarcando un total de 242 quiebras. Proyectamos mantener nuestros índices de cobertura a nivel nacional logrados el año 2013, considerando que el año 2014 será un año en el cual se implementará la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Este indicador considera las fiscalizaciones de quiebras vigentes de regiones, de Región Metropolitana, fiscalizaciones extraordinarias, fiscalizaciones de quiebras preferentes y fiscalizaciones de cuentas definitivas de administración.

En consecuencia, se fiscalizarán 480 quiebras vigentes de la Región Metropolitana (240 en el ámbito jurídico y financiero contable) y a lo menos 100 quiebras vigentes de regiones.

Asimismo, se fiscalizarán el 89% de las incautaciones y el 90% de las enajenaciones de bienes, realizadas y notificadas por los síndicos. En efecto, se fiscalizarán 180 enajenaciones y 142 incautaciones de bienes.

b).-Plan de cierre de quiebras: el síndico de quiebras en su calidad de administrador concursal, termina su gestión con la publicación de la cuenta definitiva de administración. Una vez que esta cuenta es aprobada y publicada en el Diario Oficial, debe transcurrir un plazo legal de dos años para solicitar el sobreseimiento definitivo al tribunal respectivo. En virtud de lo anterior, la Superintendencia estableció dos metas tendientes a aumentar el número de cuentas definitivas de administración presentadas y publicadas por los síndicos y lograr un mayor número de sobreseimientos definitivos dictados por los tribunales, disminuyendo así el promedio de duración de los procedimientos de quiebra en Chile.

Por instrucciones de la Superintendencia, el año 2013 se publicarán a lo menos 44 cuentas definitivas de administración, manteniendo el porcentaje de cobertura en un 33%, cifra lograda el año 2012.

El año 2013 se logró el sobreseimiento definitivo de 123 quiebras a nivel nacional, para el año 2014 se proyecta el sobreseimiento definitivo de a lo menos 91 quiebras a nivel nacional.

Atención de Clientes y Ciudadanos.-

a).-Reducir tiempos de respuesta: responder en un tiempo menor a 58 días las consultas y reclamos ciudadanos. Esta meta considera las respuestas de la Superintendente de Quiebras a las presentaciones de índole jurídico o contable, como: consultas, reclamos y otros requerimientos que sean interpuestos por cualquier interesado (acreedores, fallidos, trabajadores, síndicos, expertos facilitadores, asesores económicos de insolvencias o cualquier tercero afectado por una quiebra).

Esta meta comenzó a medirse a contar del año 2012 en la cual el tiempo estimado de respuesta era de 90 días corridos, sin embargo, se ha reducido gracias a la simplificación de etapas del proceso y la incorporación de tecnología de apoyo para el registro y control de las consultas. El año 2013 se logró reducir el tiempo promedio de respuesta a 51,6 días, sin embargo, este indicador es afectado por variables externas, sobre todo el denominador que ante un aumento de quiebras, podría verse afectado aumentándose el número de consultas por parte de la ciudadanía.

b).-Transparencia: disminuir los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas a un tiempo de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, tiempo inferior al requerido por la Ley de Transparencia N° 20.285, que establece 20 días hábiles.

c).-Satisfacción de usuarios: mejorar los índices de satisfacción de usuarios, lograr que el 85% de los usuarios califiquen la atención como satisfactoria. El año 2012 un 81%, respecto de un universo de 584 encuestados, calificó la atención como satisfactoria. El año 2013 un 99,60%, respecto de un universo total de 500 encuestados. Para el año 2014, se estableció una meta levemente inferior considerando un probable aumento de la demanda de información y de atenciones por la implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Mejorar los índices de satisfacción de usuarios presenciales y del buzón virtual, en este último canal el año 2012 se recibieron 397 consultas y el año 2013 disminuyó a 224 las consultas recibidas, respecto de la "información proporcionada" por la Superintendencia de Quiebras.

d).-Mayor acercamiento a la ciudadanía: profundizar la presencia de la Superintendencia de Quiebras en la ciudadanía. Continuar con la asistencia del Servicio a las plazas de Justicia convocadas por el Ministerio de Justicia y fortalecer la difusión, a través de folletería institucional y nuestro Sitio Web www.squiebras.gob.cl, así como a través de charlas y seminarios, entre otras actividades.

e).-Difusión de productos y/o servicios que entrega la Superintendencia: fortalecer el conocimiento por parte de nuestros usuarios y de la comunidad, sobre los productos y/o servicios que entrega la institución a través de acciones como la asistencia a plazas de Justicia, uso de la cuenta institucional de Twitter, actualizar dípticos y/o folletos, de esta, se espera lograr un mejor y mayor acceso por parte de la ciudadanía a información útil elaborada por la Superintendencia, además de obtener retroalimentación, incorporando medidas de mejora continua de los procedimientos efectuados por el SIAC.

f).-Implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas: la implementación de la nueva Ley, nos exige llevar a cabo una fuerte campaña de difusión y educación a la Ciudadanía respecto de los nuevos procedimientos.

Finalmente, nos hemos propuesto potenciar la difusión de nuestros productos, buscando un mayor acercamiento a la ciudadanía, manteniendo nuestra participación en plazas ciudadanas, fortaleciendo el uso de redes sociales y potenciando el registro de datos y elaboración de estadísticas a través de nuevas herramientas tecnológicas.

Implementación Nueva Ley N° 20.720. -

La implementación de la Ley N° 20.720 es un proceso complejo que debe cumplirse en un período de 9 meses desde su publicación en el Diario Oficial (9 de enero de 2014). En dicho plazo se deben ejecutar los siguientes programas:

1.- Implementación de la nueva Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, lo cual conlleva la dictación de normas para el inicio de sus funciones (DFL y DS); la contratación del nuevo personal; la capacitación de sus funcionarios; y la implementación de su presencia regional.

2.- Justicia especializada, la que contempla la dictación por parte de las Cortes de Apelaciones del país de los autos acordados sobre distribución preferente de causas concursales; y la capacitación de jueces y secretarios de tribunales civiles por medio de la Academia Judicial.

3.- Registro de nuevos entes fiscalizados, lo que incluye la dictación de normas de carácter general e instructivos; la rendición de exámenes de veedores, liquidadores y martilleros concursales; la rendición de garantías de fiel desempeño por veedores y liquidadores; la capacitación de árbitros concursales; y la conformación de nóminas de veedores, liquidadores, martilleros concursales y árbitros concursales.

4.- Nueva plataforma electrónica, que prevé la creación de un Boletín Concursal para publicaciones gratuitas en los nuevos procedimientos; la creación de nueva página de la Superintendencia; y la automatización de los procesos para efectos del control de las gestiones realizadas por los entes fiscalizados.

5.- Difusión, que contempla informar a la ciudadanía sobre la nueva ley; y entregar material didáctico para educar a la ciudadanía en esta materia.

Desde el punto de vista presupuestario, la implementación de la nueva ley supone un incremento permanente de \$1.469 millones. Además se otorgará para el primer año un 15% adicional destinado a cubrir gastos para la habilitación de oficinas, difusión de la nueva ley y la implementación del Boletín Concursal.

Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas.-

La Superintendencia de Quiebras se compromete a actualizar, confeccionar y emitir estadísticas y/o información de síndicos y quiebras, las que serán enviadas al Subdepartamento de Informática para su posterior publicación en el Sitio Web institucional www.squiebras.gob.cl. Este envío se debe realizar dentro de los primeros 7 días hábiles siguientes a la fecha de corte de la información. El objetivo de este compromiso es mantener a disposición de la ciudadanía que visita el Sitio Web, información actualizada en materia de quiebras y síndicos.

Infraestructura.-

Para el año 2014 el desafío es avanzar con el proyecto “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”. Los principales objetivos de este proyecto son: mejorar las condiciones de higiene, seguridad laboral y vías de evacuación, contar con un medio ambiente de trabajo que motive el desempeño laboral del personal y permita brindar una atención de excelencia a los usuarios y mejorar las condiciones de almacenaje y bodegaje de documentación. Una vez finalizado el proceso de diseño.

Gestión de las personas.-

Uno de los desafíos en materia de gestión de personas, es planificar y ejecutar las adecuaciones de los procedimientos del área que son necesarios para el desarrollo y mejoramiento continuo del desempeño institucional y para la aplicación de las reformas legales promovidas por la Superintendencia de Quiebras. También se deberá actualizar una política de gestión de personas que se adecue a las reformas implementadas en la institución.

Dentro del Servicio, se han conformado equipos por área, que están trabajando en la implementación de la Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas, presentando de acuerdo a lo programado, avances del trabajo efectuado a la Superintendente de Quiebras.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 18.175 Orgánica de la Superintendencia de Quiebras.

- Misión Institucional

Fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

1	Mejoramiento informático de la Superintendencia de Quiebras e incremento de la base para capacitación.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces que los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, cumplan en forma eficiente y transparente con las leyes, reglamentos e instructivos vigentes que les rigen.
2	Mejorar continuamente los sistemas de gestión, a través de la incorporación de nuevas metodologías de trabajo, que contribuyan a facilitar la oportunidad en la entrega de los productos y servicios institucionales a nuestros usuarios e involucrados en el proceso concursal, perfeccionando la calidad en los procesos de atención.
3	Lograr que la Superintendencia de Quiebras sea reconocida ante la ciudadanía por una atención de excelencia al usuario, en cuanto a la oportunidad y calidad técnica de la información que entrega.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

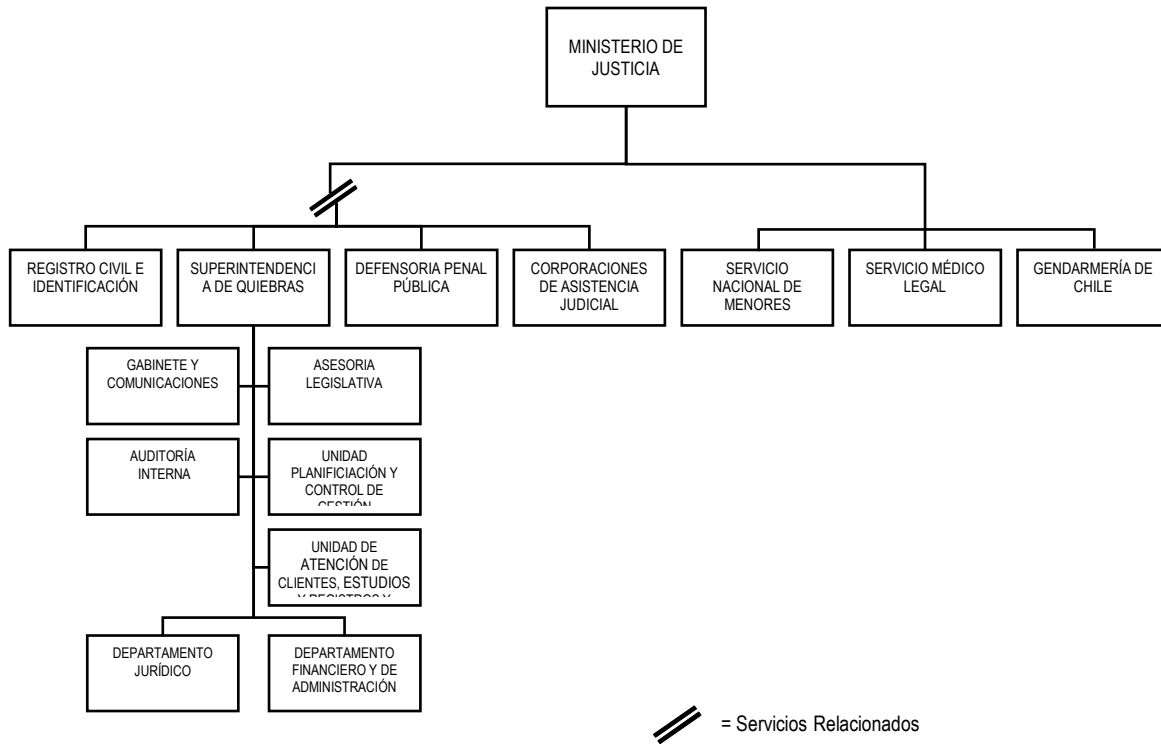
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización. Fiscalización técnica jurídica y financiero-contable integral de actuaciones ejecutadas por los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, en los procesos civiles de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro, con el objeto de que los entes fiscalizados cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rigen.	1, 2, y 3
2	Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas. Registro de información legal publicada en el Diario Oficial en relación a quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes, asesorías económicas de insolvencias, entre otras.	1, 2, y 3

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
3	Atención de Clientes y Ciudadanos. Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, reclamos y consultas efectuadas por usuarios, a la Superintendencia de Quiebras.	3

- Clientes /Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Acreedores, Fallidos y terceros interesados en las quiebras.
2	Órganos Jurisdiccionales.
3	Entes fiscalizados
4	Micro y pequeñas empresas del país.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



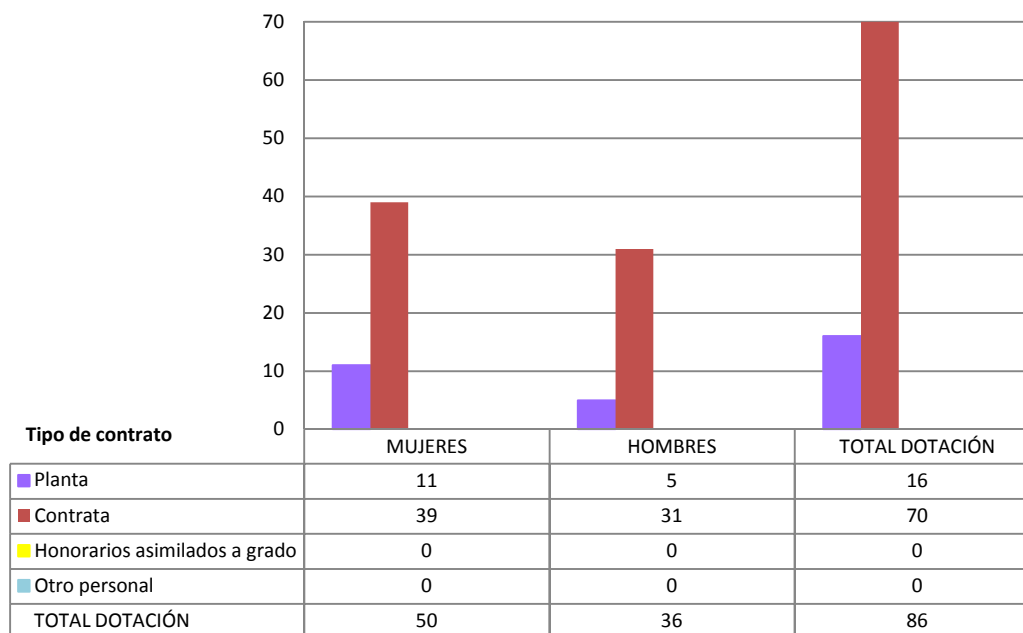
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Josefina Montenegro Araneda
Jefa Departamento Jurídico (S)	Katia Soto Cárcamo
Jefa Departamento Financiero y de Administración	Julieta Cruz Figueroa
Encargada Unidad de Auditoría Interna	Lucía Zúñiga Hernández
Encargada Unidad Planificación y Control de Gestión	Ana Carolina Hernández
Encargado Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas	Ricardo Arroyo Muñoz
Encargada Subdepartamento de Fiscalización Contable	Carolina Pino Baquedano
Jefa Subdepartamento Recursos Humanos	Gladys Aliaga Figueroa
Encargada Subdepartamento Informática	Ximena Guzmán Riveros
Encargado Subdepartamento Recursos Financieros	Jaime Pino Baquedano

Anexo 2: Recursos Humanos

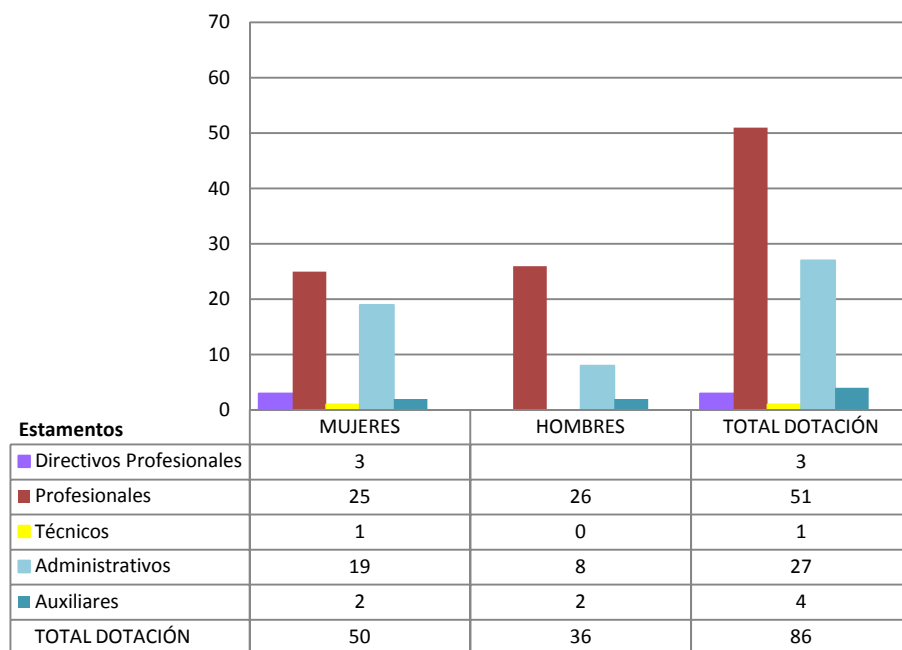
a) Dotación de Personal

-Dotación Efectiva año 2013¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

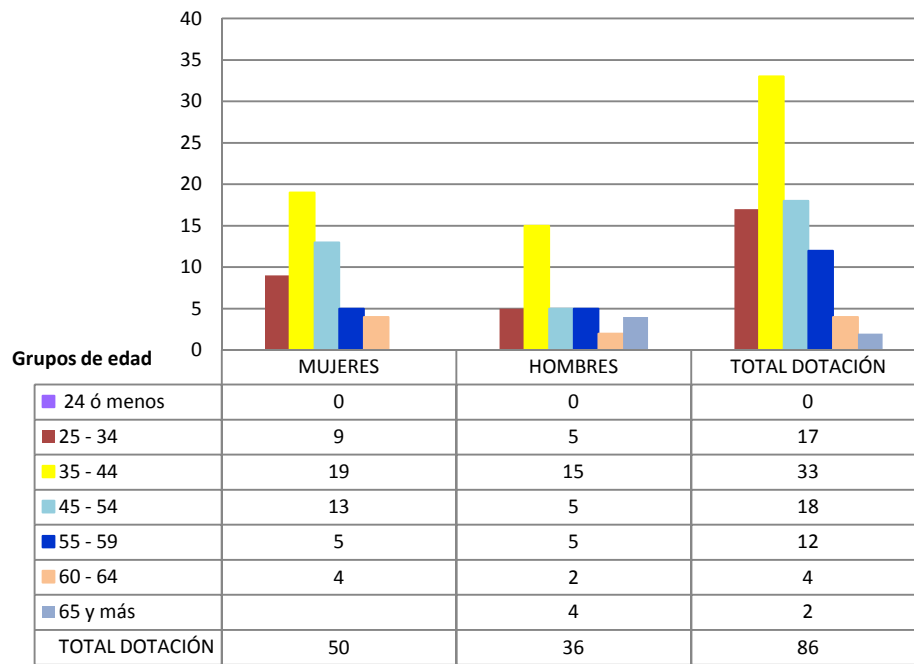


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

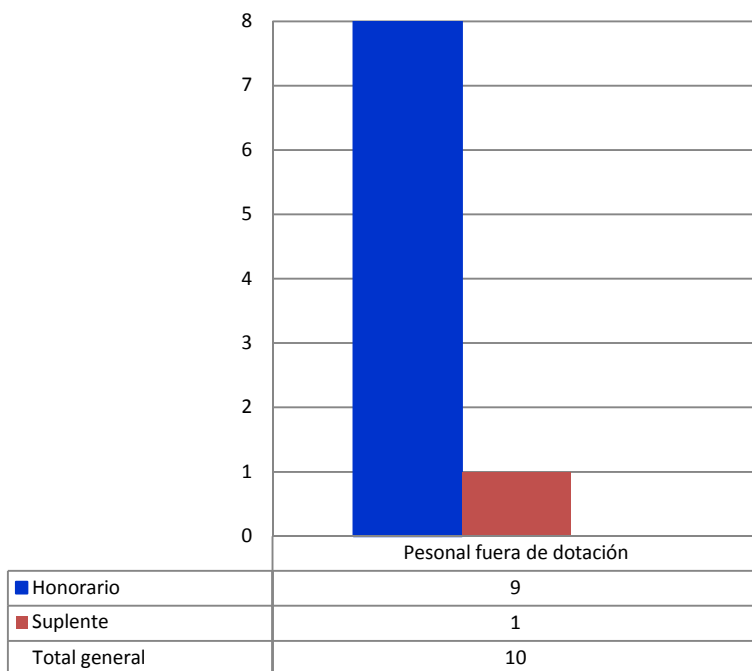
-Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



-Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2013², por tipo de contrato



² 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 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0,0	14,3	-	7
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0,0	100,0	-	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,3	5,8	39,66	9
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	11

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

6 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.

7 Ascendente. El resultado del 2013 corresponde a un proceso de reclutamiento y selección realizado respecto 7 ingresos registrados. La escasa contratación de personal se genera por la incorporación de personal que se encuentra en régimen fuera de dotación, procedente principalmente de honorarios a suma alzada y reemplazos, lo cual permite aprovechar la formación lograda durante el tiempo que ejercen en esas calidades.

8 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

9 Descendente.

10 Ascendente.

11 Neutro.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	4,7	25,53	12
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	1,2	100	
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	1,4	71,43	13
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	6,3	-	14
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	40,6	82,9	204,19	15
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	93,0	80,2	86,24	16
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	15,5	28,7	185,16	17

12 Descendente. El aumento del indicador se debe a que se elevó el número de personas retiradas el 2013.

13 Ascendente. El 2013 aumentó el número de ingresos a la contrata, debido a los egresos de personal.

14 Ascendente. El 2013 ascendió un funcionario por la renuncia a la planta de un administrativo.

15 Ascendente. El año 2013 se efectuaron mejoramientos de grados que alcanzaron a 58 funcionarios, la mayoría en forma transitoria y por los últimos meses del año.

16 Ascendente. El año 2013 se contó con recursos para capacitación de M\$ 161,77 por funcionario, no pudiéndose aumentar las actividades de capacitación, por el alto costo de las actividades técnicas requeridas para cubrir brechas.

17 Ascendente. El año 2013 los recursos para capacitación se aplicaron considerando un menor número de participantes por actividad, lo que originó la contratación de más horas de capacitación, especialmente en el ámbito de la formación técnica de los funcionarios.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁸	$(N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0,0	0,0	-	19
4.4 Porcentaje de becas ²⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	-	21
5. Días No Trabajados					
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).	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,5	0,8	62,50	22
• Licencias médicas de otro tipo ²³	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,4	0,3	133,33	24
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,1	0,0	0	25
6. Grado de Extensión de la Jornada					
6.1 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	5,3	5,5	96,36	26
7. Evaluación del Desempeño²⁷					

18 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.

19 La Superintendencia utiliza como procedimiento de medición de las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo la encuesta aplicada a la jefatura y al participante, método que este indicador no admite.

20 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

21 Neutro.

22 Ascendente. Las ausencias por licencias médicas por enfermedad o accidente común aumentaron el 2013.

23 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

24 Descendente. Las ausencias por licencias médicas por causales distintas a enfermedad o accidente común disminuyeron significativamente el 2013, principalmente por la menores ausencia asociadas a accidentes del trabajo.

25 Descendente. Los permisos sin goce de remuneraciones disminuyeron significativamente el 2013.

26 Descendente. Las horas extraordinarias realizadas por funcionarios aumentaron el 2013, por trabajos propios de cumplimiento de objetivos institucionales.

27 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,8	98,7	99,9	28
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,2	1,2	100	29
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	-	30
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	-	30
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ³¹ 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		
8. Política de Gestión de Personas					
8.1 Política de Gestión de Personas ³² 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	SI		

28 Ascendente.

29 Descendente. El resultado del indicador refleja que ante la misma dotación se mantienen los calificados en esta lista.

30 Descendente. El resultado del indicador es cero el 2013, manteniéndose los resultados de esta lista.

31 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.

32 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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012 M\$ ³³	Monto Año 2013 M\$	Notas
a) INGRESOS	2.153.957	2.221.724	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	
INGRESOS DE OPERACION	0	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	37.134	37.590	
APORTE FISCAL	2.116.823	2.184.134	(1)
VENTAS DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	
b) GASTOS	2.164.275	2.230.006	
GASTOS EN PERSONAL	1.827.190	1.938.540	(2)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	268.036	250.974	(3)
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		4.291	(4)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	319	31.917	(5)
INTEGROS AL FISCO			
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	68.730	4.284	(6)
SERVICIO DE LA DEUDA			
RESULTADO	-10.318	-8.282	

Ingresos

- (1) Aporte Fiscal: Mayor aporte por recursos adicionales otorgados a través de la Ley de Presupuesto año 2013 y reformulaciones presupuestarias.

³³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

Gastos

(2) Gastos en Personal.

Mayor gasto por:

- Aumento de contrataciones de funcionarios en reemplazo de funcionarias con licencias médicas maternales.
- Reconocimiento de asignación profesional de funcionarios administrativos.
- Incremento de los aportes previsionales por modificaciones a las tasas impositivas.

(3) En el año 2012 se realizaron reparaciones importantes en el inmueble de Huérfanos 626, gastos que durante el año 2013 no implicaron un gasto semejante.

(4) Durante el año 2013 se pagó indemnización con Cargo Fiscal a Directivo ADP.

(5) Mayor ejecución presupuestaria por cumplimiento del Plan de Cierre de Quiebras en Regiones, gastos correspondientes a honorarios a suma alzada a profesionales, publicaciones en el Diario Oficial y pago de pasajes y reembolsos por gestiones realizadas en las regiones.

(6) Menor inversión en Activos no Financieros. Durante el año 2013 no se otorgaron recursos a través de la Ley de Presupuesto, disponiéndose posteriormente por reformulación presupuestaria la compra de varios software necesarios para el buen funcionamiento del Servicio.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
			INGRESOS	2.023.013	2.249.896	2.221.724	28.172	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	10.659	29.336	37.590	-8.254	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	8.230	26.907	33.205	-6.298	1
	99		Otros	2.429	2.429	4.385	-1.956	2
09			APORTE FISCAL	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
	01		Libre	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
			GASTOS	2.024.013	2.250.896	2.230.006	20.890	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.713.532	1.942.819	1.938.540	4.279	3
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	253.087	251.121	250.974	147	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	4.292	4.291	1	
	01		Prestaciones Previsionales	0	4.292	4.291	1	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	56.363	47.289	31.917	15.372	
	01		Al Sector Privado	56.363	47.289	31.917	15.372	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley N° 18.175	22.158	13.350	863	12.487	4
		284	Plan cierre de Quiebras en Regiones	34.205	33.939	31.054	2.885	5
25			ÍNTEGROS AL FISCO	31	31	0	31	
	01		Impuestos	31	31	0	31	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	4.344	4.284	60	
	07		Programas Informáticos	0	4.344	4.284	60	

34 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

35 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

37 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
34			SERVICIO DE LA DEUDA		1.000	1.000	0	1.000
	07		Deuda flotante		1.000	1.000	0	1.000
			RESULTADO		-1.000	-1.000	-8.282	7.282

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2013 entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados

Ingresos:

- (1) Mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Subsidios de Incapacidad Laboral.
- (2) Mayores ingresos por descuentos de atrasos e inasistencias a funcionarios.

Gastos:

- (3) Menor Gastos en Personal por encontrarse pendiente al 31 de diciembre de 2013 el reconocimiento de asignación profesional de 3 administrativos. Además, se debe agregar un menor gasto en cometidos funcionarios al exterior.
- (4) Menor número de solicitudes presentadas por los Síndicos. La ejecución de estos fondos depende exclusivamente de las solicitudes de los Síndicos por quiebras carentes de bienes, y para financiamiento de notificaciones tanto por cédula como por aviso según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 20.004.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ³⁸			Avance ³⁹ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ⁴⁰)	%	92,7	90,0	92,1	102,3	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		24,5	28,4	28,4	100,0	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,0	100,0	100,0	100,0	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	407,4	352,1	352,7	100,1	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,0	0,0	0,0	0,0	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,0	0,0	0,0	0,0	6

(1) Durante el año 2013 las modificaciones que afectaron los Aportes Fiscales fueron levemente superiores porcentualmente a la variación del año 2012. En general estos incrementos de aporte corresponden al cumplimiento de Leyes.

(2) Los ingresos propios devengados para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial. En general estos ingresos provienen de la recuperación de Licencias médicas.

(3) Las cuentas por cobrar de ingresos al 31 de diciembre de los años 2012-2013 se encuentran sin saldos (0). Los ingresos devengados fueron abonados dentro de los períodos respectivos en las cuentas corrientes bancarias de la Superintendencia de Quiebras, situación que se ha mantenido en el transcurso de los años.

(4) Los ingresos propios percibidos para los periodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial.

(5) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no quedaron compromisos pendientes de pago.

(6) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no existió Deuda Flotante ni tampoco compromisos ciertos no devengados.

38 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

39 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.

40 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013⁴¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		32.134	-8.261	23.873
Carteras Netas			-1	-1
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-1	-1
Disponibilidad Neta		26.598	-6.614	19.984
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	26.598	-6.614	19.984
Extrapresupuestario neto		5.536	-1.646	3.890
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	2.105	-2.106	-1
116	Ajustes a Disponibilidades	3.890		3.890
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades	-459	460	1

41 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Compromiso Institucional por cumplimiento de Leyes, Normativa, instrucciones y obligaciones contractuales.	34.096	34.096	25.549	El saldo de M\$ 8.547, se reasignó para la contratación de una consultoría tecnológica para gestionar e implementar plataforma del Boletín Concursal y solventó rebaja presupuestaria aprobada por DIPRES según D.H N° 690 del 30.05.2013 por M\$1.966.
Término legal de quiebras en regiones susceptibles de ser sobreseídas definitivamente.	34.205	33.939	31.053	El saldo de M\$ 2.886, no fue utilizado, quedando disponible al 31 de diciembre de 2013. Con el monto ejecutado fue posible cumplir con el compromiso correspondiente al término legal de 100 quiebras en regiones.

Los recursos adicionales solicitados para el cumplimiento de Compromisos Programáticos fueron utilizados en un 100%

f) Transferencias⁴²

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 ⁴³ (M\$)	Presupuesto Final2013 ⁴⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ⁴⁵	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					
Inversión Real					
Otros ⁴⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

NOTA: En este Servicio no se efectúan transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

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

43 Corresponde al aprobado en el Congreso.

44 Corresponde al vigente al 31.12.2013.

45 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

46 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

-Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	(Número de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Total de quiebras vigentes del país)*100	%	15% (217/ 1451)* 100	15% (220/ 1494)* 100	16% (241/ 1538)* 100	16% (233/ 1500)* 100	SI	100.90 %	
	Enfoque de Género: No									
ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS	Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	(Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t/Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t)	días	92 días (26070/ 282)	62 días (13797/ 224)	52 días (18477/ 358)	60 días (13415/ 225)	SI	115.52 %	
	Enfoque de Género: No									1

47 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

48 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de cuentas definitivas publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	(Número de quiebras con cuentas definitivas de administración publicadas en el año t, instruidas por la Superintendencia para estos efectos/Total de quiebras con instrucciones de publicación de la cuenta definitiva en el año t)*100	%	24% (11/45)*100	27% (35/129)*100	33% (49/149)*100	30% (39/132)*100	SI	111.30%	2
	Enfoque de Género: No									
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	(Número de incautaciones fiscalizadas en el año t/Número total de incautaciones realizadas por los síndicos año t)*100	%	80% (122/152)*100	82% (117/142)*100	89% (163/184)*100	88% (140/160)*100	SI	101.25%	
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t	(Número de enajenaciones de bienes de quiebras realizadas por los síndicos fiscalizadas en el año t/Número de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t)*100	%	82%	84%	90%	88%	SI	102.64 %	
				(168/205)* 100	(176/210)* 100	(185/206)* 100	(175/200)* 100			
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100%
Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100%

Notas:

1.- La meta se sobrecumplió debido a que el año 2013 la cifra de quiebras declaradas por los Tribunales de Justicia del país volvió a niveles normales, luego de una baja producida en años anteriores. La proyección no fue la adecuada ya que consideró solo un leve aumento de las quiebras y no se estimó que las quiebras aumentarían tan rápidamente el 2013. La cantidad de quiebras que se declararon en el año es una variable que repercutió en el comportamiento del indicador, a más quiebras declaradas en el año, mayor es el número de personas afectadas por quiebra y, por ende, mayor es su necesidad de información lo que se materializa en un aumento del número de consultas. Además, dentro de las quiebras del año, se presentaron algunas de alto impacto ciudadano, que generaron más consultas; Universidad del Mar, Instituto Chileno Norteamericano, Trans Araucarias S.A., etc. La meta se cumplió, pese al aumento del universo proyectado (aumentó de 225 a 358 ingresos), gracias a 3 medidas adoptadas por el Servicio: nuevas instrucciones de trabajo a los fiscalizadores a través de flujos de trabajo tendientes a disminuir aún más el tiempo de respuesta (envío de oficios), Mejoramientos al Sistema de Gestión Documental Collaboration (facilitó el seguimiento de oficios, el procesamiento de la información, dando alertas en las respuestas pendientes) y la colaboración adicional de 2 abogados que fueron destinados a apoyar esta meta en el tratamiento y elaboración de respuestas a usuarios.

2.- Se instruyó mediante oficio a los síndicos respecto de 149 quiebras, lo que se llevó a cabo con la emisión de 92 oficios, en esta oportunidad el nº de quiebras con instrucciones fue superior al comprometido para el 2013 por parte de la Superintendencia (132), debido a que la Superintendente solicitó realizar un esfuerzo mayor en este tema, con el objeto de que los síndicos dieran término a las quiebras que estuvieran en condiciones de ser finalizadas, por lo que se definió a partir del 2013 trabajar con los síndicos que tuvieran bajo su administración una gran cantidad de quiebras, analizando

la información de fondos disponibles de cada una, lo que dio paso a la emisión de oficios consultando respecto de varias de las quiebras bajo su administración.

Luego, las respuestas fueron recibidas, acogidas sus observaciones y reparos respecto del oficio enviado y se procedió a actualizar la situación de las quiebras, quedando algunas de ellas en condiciones de ser terminadas pero otras enfrascadas en temas legales de largo aliento. La meta continúa el 2014 con nuevos síndicos, para así lograr rehabilitar a más fallidos. También influyó en el sobrecumplimiento, la destinación de personal exclusivo para la meta, lo que facilitó la especialización. La meta busca disminuir el tiempo de duración de las quiebras, que de acuerdo al Reporte Doing Business 2012, en Chile es de 4,5 años v/s 1,7 años promedio OCDE, siendo una medida coadyuvante de la nueva ley de quiebras.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo ⁴⁹	Producto ⁵⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁵¹	Evaluación ⁵²

NOTA: Este Servicio no registra compromisos de gobierno 2013.

49 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

50 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

51 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

52 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	CAPÍTULO	05

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	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%	100%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento:						100%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El servicio se exime del sistema Descentralización, ya que no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la perspectiva territorial
		Equidad de Género	Eximir	--	El Servicio se exime del Sistema Equidad de Género, debido a que por la naturaleza de sus productos estratégicos no es aplicable este sistema.

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	30.00	15.53	15.67	100.90	30.00	100.90	30.00
Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	20.00	59.62	51.61	115.52	20.00	115.52	20.00
Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	20.00	29.55	32.89	111.30	20.00	111.30	20.00
Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	10.00	87.50	88.59	101.25	10.00	101.25	10.00
Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t.	20.00	87.50	89.81	102.64	20.00	102.64	20.00
Total:	100%				100%		100%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁵³	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁵⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ⁵⁵
Departamento Jurídico	20	5	100%	8%
Subdepartamento de Fiscalización Contable	24	5	100%	8%
Departamento Financiero y de Administración	12	4	100%	8%
Subdepartamento Recursos Humanos	5	4	100%	8%
Subdepartamento Servicios Generales y Bienestar	13	3	100%	8%
Asesoría	13	4	100%	8%

53 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

54 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

55 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: N° 8324-03

Descripción: Nueva Ley de Quiebras. Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas.

Objetivo: Sustituir el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, además de perfeccionar el rol y funciones de la Superintendencia de Quiebras.

Fecha de ingreso: 23 de mayo de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores, Ex trabajadores, Fallidos, Acreedores, Entes fiscalizados, Micro y pequeñas empresas del país y terceros interesados en las quiebras.

BOLETÍN: 8492-13

Descripción: Proyecto de Ley que establece la Quiebra como Causal de Término del Contrato de Trabajo y adecua normas de otras leyes.

Objetivo: Establecer a la quiebra como causal de término de contrato de trabajo, otorgando la anhelada certeza a los trabajadores de una empresa en quiebra acerca de su situación laboral, garantizando y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Fecha de ingreso: 6 de agosto de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores del país y terceros interesados en las quiebras.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

NOTA: La Superintendencia de Quiebras, no recibió premios o reconocimientos institucionales el año 2013.

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE JUSTICIA
SUPERINTENDENCIA DE
QUIEBRAS

Índice

1. Resumen Ejecutivo	3
2. Resultados de la Gestión año 2013	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
3. Desafíos para el año 2014	17
4. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución	23
a) Definiciones Estratégicas	23
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	24
c) Principales Autoridades	25
Anexo 2: Recursos Humanos	26
Anexo 3: Recursos Financieros	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	46
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	47
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	49
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	51

1. Resumen Ejecutivo

A través del presente Balance de Gestión Integral le informaremos sobre los aspectos más relevantes de nuestro quehacer institucional durante el año 2013.

La Superintendencia de Quiebras es un organismo público que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y su misión es fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a su fiscalización. Para ello cuenta con una dotación de 86 funcionarios que se desempeñan en las dependencias ubicadas en la comuna de Santiago (RM), ejerciendo su jurisdicción a lo largo de todo el país.

En materia legislativa, cabe destacar la aprobación, promulgación y publicación de la nueva Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas que establece un sistema concursal moderno, ágil, eficiente y transparente, acorde con la realidad jurídica, económica y social chilena y en línea con las mejores prácticas internacionales. Esta ley tuvo su origen en dos Mensajes del Ejecutivo que fueron fusionados por el Honorable Congreso Nacional: el proyecto de ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, y el proyecto de ley que establece a la quiebra como causal de término del contrato de trabajo. Dichas iniciativas fueron lideradas por este Servicio en conjunto con el Ministerio de Economía, Ministerio de Justicia y Ministerio del Trabajo.

La nueva Ley N°20.720 prevé un plazo de vacancia legal para su implementación de nueve meses desde su publicación en el Diario Oficial. El proyecto fue promulgado por el Presidente de la República el 30 de diciembre del 2013, y publicado como Ley de la República en el Diario Oficial el 9 de enero del 2014, por lo que su entrada en vigencia será a contar del 9 de octubre del presente año.

En cuanto a nuestro giro, el año 2013 continuamos con las fiscalizaciones de las distintas quiebras del país, a través de equipos de trabajo, que tienen a su cargo una cantidad predeterminada de quiebras, permitiendo una fiscalización integral, oportuna, continua y eficiente. Es importante destacar que el año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, 47 fiscalizaciones más que el año 2012. Esto se logró incorporando mejoras en el portal web de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y un mejor seguimiento y supervisión del trabajo realizado.

Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la Región Metropolitana, 43 más que el año 2012 durante el cual se fiscalizaron 352 quiebras. Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En éstas se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta la presentación de la cuenta definitiva de administración y se revisaron contablemente los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes en regiones, cifra levemente superior al resultado obtenido el año 2012, de 132 fiscalizaciones.

En cuanto a nuestra fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 84% y 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89%, superior al 82% del año anterior. En ambos casos, el número de fiscalizaciones aumentó respecto de lo logrado el año 2012.

Asimismo, se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes, que busca, entre otros objetivos, disminuir el tiempo promedio de duración de las quiebras. Para tal efecto, se continuó instruyendo a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; y se solicitó a los distintos tribunales del país que decretaran el sobreseimiento definitivo de aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para continuar vigentes. El año 2013 se contó con presupuesto para desarrollar esta meta e implementar un programa de trabajo en 4 áreas a nivel nacional, lo que aumentó a 123 las quiebras sobreseídas alcanzando un 17% de cobertura.

Respecto a la estructura funcional del Servicio, se consolidó la Unidad de Atención de Clientes, Estudios, Registros y Estadísticas, en la nueva oficina ubicada a metros de las oficinas centrales. Esto ha mejorado la calidad de la atención prestada a los usuarios/as en un entorno que garantiza su satisfacción y comodidad.

En cuanto al proyecto de inversión denominado “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”, financiado con fondos del Gobierno Regional, se inició el trabajo de diseño. Una empresa consultora desarrolló las etapas de levantamiento de cada nivel a remodelar; el anteproyecto de arquitectura y especiales; y el proyecto definitivo.

Por último, se cumplieron exitosamente las metas comprometidas por los 6 equipos de trabajo y los objetivos de gestión comprometidos en el Sistema del Programa de Mejoramiento de la Gestión, cumpliéndose en un 100%, lo que permitirá al personal recibir los incentivos remuneracionales.

En suma, como Superintendencia de Quiebras hemos dado pasos importantes el año 2013, pero nuestro compromiso y desafío constante seguirá siendo brindar una atención de excelencia a nuestros usuarios, a través de una fiscalización integral y oportuna, asegurando la eficiencia y eficacia del sistema concursal, e incorporamos, como consecuencia de la reforma a nuestro sistema concursal, la implementación de la Ley N°20.720.



Josefina Montenegro Araneda
JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA
SUPERINTENDENTA DE QUIEBRAS

2. Resultados de la Gestión año 2013

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

La Superintendencia de Quiebras es el Servicio público encargado de fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

De acuerdo a los objetivos relevantes del Ministerio de Justicia, la Superintendencia ha contribuido en el siguiente: “Acercar la justicia a las personas, a través de procesos breves, transparentes y eficientes”.

El año 2013, se alcanzaron los logros que se enuncian a continuación:

1. Proyectos de ley

Ley N° 20.720 de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas (Nueva Ley de Quiebras).

La presente ley se inició por mensaje de S.E. Presidente de la República, el que ingresó al Senado con fecha 23 de mayo de 2012.

En su primer trámite constitucional, la ley fue aprobada, en general, por la unanimidad de los miembros de la Comisión de Economía y de la Sala del Senado, con fecha 19 de junio de 2012 y 20 de junio del mismo año, respectivamente.

El 29 de agosto de 2012 se inició su estudio en particular por las Comisiones Unidas de Economía y de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento y, posteriormente, por la Comisión de Hacienda del Senado. Luego de 20 sesiones y con el análisis paralelo de una Comisión Técnica, conformada por asesores de los Senadores de las referidas comisiones, funcionarios del Ministerio de Economía y de la Superintendencia de Quiebras, y de un Comité Técnico Penal que revisó las normas relativas a los delitos concursales, la ley fue aprobada en particular por la Sala del Senado el 4 de junio de 2013 por amplia mayoría.

El 6 de junio de 2013, la ley ingresó a la Cámara de Diputados para su segundo trámite constitucional. La Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, luego, la Comisión de Trabajo y Seguridad Social y, finalmente, la Comisión de Hacienda, la analizaron y despacharon en 17 sesiones, para luego ser aprobada, en general y particular, por la unanimidad de la Sala de la Cámara de Diputados el 15 de octubre de 2013.

Posteriormente, con fecha 29 de octubre de 2013, la Sala del Senado aprobó, en discusión única y por amplia mayoría, todas las modificaciones introducidas por la Cámara de Diputados, completando así su tercer trámite constitucional y quedando despachada del Honorable Congreso Nacional.

Luego el Tribunal Constitucional realizó su control preventivo, resolviendo el 20 de diciembre de 2013 que sus disposiciones no son contrarias a la Carta Fundamental.

Finalmente, fue promulgada el 30 de diciembre de 2013 y publicada en el Diario Oficial el 9 de enero de 2014.

2. Plan de cierre de quiebras

Se continuó con la implementación del plan de cierre de quiebras vigentes. Para tal efecto, se instruyó a los síndicos y ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; solicitando, asimismo, a los distintos tribunales del país la dictación del sobreseimiento definitivo de todas aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para seguir vigentes.

3. Satisfacción de Usuarios

La Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas, obtiene el presente año significativos logros relacionados con su quehacer, entre los que podemos mencionar, el establecimiento del Consejo de la Sociedad Civil, la exitosa respuesta de la ciudadanía en la Consulta Ciudadana de comienzos de año sobre el nombre de la nueva institución, la reutilización del canal de difusión "twitter", la obtención del sello 100% digital del Certificado de Quiebras, cumplimiento del 100% de confección y emisión de estadísticas Institucionales, y por último, la calificación como "satisfactoria" o "muy satisfactoria" de la atención brindada por la Superintendencia de Quiebras del 99,6% de los usuarios encuestados.

4. Infraestructura

Se avanzó en la fase de diseño del proyecto de inversión denominado normalización y mejoramiento de las dependencias de la Superintendencia de Quiebras, financiado con fondos del Gobierno Regional.

5. Cumplimiento de metas y compromisos de gestión el año 2013

Se cumplió el 100% de los objetivos del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2013, accediendo a la totalidad del incentivo asociado a su cumplimiento y se lograron exitosamente los compromisos asumidos en el convenio de desempeño colectivo, instrumento que permitió fortalecer el trabajo en equipo dentro del Servicio.

Se cumplieron las metas de acuerdo a lo comprometido, dentro de las cuáles se muestran a continuación los resultados más relevantes:

- Se fiscalizaron 241 quiebras el año 2013, es decir, un 16% a nivel nacional.
- Se publicaron 49 cuentas definitivas de administración a instancias de gestiones efectuadas por la Superintendencia, que equivale a un 33%.
- Se fiscalizaron 163 incautaciones, que equivale a un 89%.
- Se fiscalizaron 185 enajenaciones, que equivale a un 90%.
- Se fiscalizaron 136 quiebras vigentes de regiones (68 en el aspecto jurídico y 68 en el ámbito financiero contable).

Además, se cumplió en un 100% los objetivos de gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Sistema Monitoreo del Desempeño Institucional, el cual tenía asociado a su cumplimiento 5 indicadores de desempeño del Servicio.

6. Capacitación

Se capacitó al 80% de los funcionarios/as del Servicio, a través de actividades con y sin costo, en materias de interés en diferentes áreas.

El año 2013 se efectuaron 38 actividades de capacitación con y sin costos monetarios asociados. En el 79% de dichas actividades se realizó evaluación de aprendizaje. Un total de 34 actividades de capacitación se desarrollaron dentro de la jornada laboral, lo que asciende a un porcentaje del 89%.

El número de funcionarios/as capacitados fue de 69, lo que asciende a un 80% del personal del Servicio. Un 98,87% del presupuesto fue utilizado en actividades de capacitación con evaluación de aprendizaje, respecto del monto total ejecutado en actividades de capacitación al 31 de diciembre de 2013.

Se ejecutó el 99,78% del presupuesto de capacitación correspondiente a la suma de M\$ 13.881, quedando un saldo de 0,22%, equivalente a M\$ 31 del presupuesto sin ejecutar, lo que evidencia un óptimo uso de los recursos asignados.

7. Implementación del código de buenas prácticas laborales

El 2013 se logró desarrollar todos los programas de inducción planificados, que contemplan las temáticas consideradas más relevantes para asegurar una convivencia laboral sana y un comportamiento funcionario acorde a las necesidades del Servicio. Dichos programas consideran al personal contratado en reemplazo de funcionarios con ausencia prolongada, es así como se diseñaron e implementaron programas de inducción, de personal contratado bajo la modalidad de contrata, y un programa para personal contratado en reemplazo.

Se desarrolló difusión, a través de dípticos informativos que promueven el conocimiento de medidas o normativa vinculada al goce de derechos y/o beneficios sobre protección de la maternidad, en especial sobre beneficios parentales. Esta iniciativa propende a mantener continuamente informado al personal de los derechos o beneficios a los que pueden acceder si realizan en forma y plazo oportuno los trámites o solicitudes para impetrarlos. Se continuó desarrollando la alianza entre el Subdepartamento de Recursos Humanos y la Unidad de Asesoría Administrativa del Departamento Jurídico, con la finalidad de elaborar informativos periódicos y coordinar la difusión de temáticas de gestión de personas entre las cuales se cuentan las materias relacionadas con la protección a la maternidad y de mejoramiento de ambientes de trabajo.

8. Mejoras al Sistema de Control de Gestión (SCG)

Se efectuaron cambios en el Sistema de Control de Gestión, incorporando en él un nuevo ambiente usuario, para efectuar el seguimiento de las metas e indicadores de los Convenios de Alta Dirección Pública de la Superintendencia de Quiebras, que corresponden al 1^{er} y 2^{do} nivel jerárquico.

9. Asistencia a Plazas de Justicia en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia

El año 2013 la Superintendencia de Quiebras en el Marco de la Red de Acceso a la Justicia, asistió a 14 Plazas de Justicia, en las comunas de San Ramón, San Bernardo, Quinta Normal, Estación Central, La Pintana, Padre Hurtado, Recoleta, Lo Espejo, Buin, Cerillos, Renca y Paine. El público asistente a esta iniciativa ascendió a un total aproximado de 3.538 personas.

10. Mecanismos de Participación Ciudadana en la Superintendencia

A principios del año 2013, estaba en discusión el Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Activos Empresas y Personas (Ley de Insolvencia y Reemprendimiento) en el Congreso Nacional. Uno de los aspectos incluidos en el proyecto, es fue el nombre de la nueva Institución supervisora, continuadora de la actual "Superintendencia de Quiebras".

Inicialmente se propuso el nombre de "Superintendencia Concursal", pero se observó que el término "Concursal" no era entendido por la gran mayoría de las personas, por tratarse de una expresión jurídica.

Por lo tanto, entre el 18 y 22 de febrero de 2013, se llevó a cabo una exitosa consulta ciudadana. Esta consulta consistió en una encuesta de sólo 3 preguntas, la cual fue enviada por e-mail a más de dos mil usuarios/as y de respuesta se recibieron casi 500 de ellos/as. Señalando el 39% de los votantes, que el nombre más adecuado para la nueva Institución es era "Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento". Acogiéndose por parte del Poder Ejecutivo y Legislativo, el nuevo nombre que surgió de la consulta realizada a la ciudadanía, logrando la participación de ciudadanos/as interesados/as en aportar a la nueva Institucionalidad.

11. Consejo de la Sociedad Civil

El 26 de marzo se constituyó el Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia de Quiebras, el que tal como lo señala la Ley, tiene carácter consultivo, aportando conocimiento y opiniones respecto a materias que se sometan a su opinión. En esta ocasión se profundizó acerca de los mecanismos de participación ciudadana y como nos acercan a la ciudadanía.

El Consejo, conformado de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro finalmente quedó conformado de la siguiente forma: Presidente: Sr. José Miguel Sarroca (Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile); Secretario Ejecutivo: Sr. Ricardo Arroyo (Superintendencia de Quiebras); Secretaria de Actas, Srta. Catalina Delzo (Superintendencia de Quiebras); Consejeros: Sra. Constanza Anguita (Asociación de Emprendedores de Chile); Sra. Sara Moreno (Facultad de Derecho de la Universidad Andrés Bello); Sr. Marco Veragua, quién reemplaza al consejero titular Sr. Claudio Rodríguez (Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile).

12. Plan de Cierre de Quiebras

En el plan de cierre de quiebras, se procedió a actualizar el levantamiento efectuado en el año 2012, arrojando un universo de 723 quiebras que cumplían los requisitos legales para ser sobreseídas, (315 región metropolitana y 408 de regiones). Se definieron cuatro zonas del país: norte, centro, sur y región metropolitana.

Sobreseimientos 2013	
Sobreseimientos decretados en regiones.	101
Sobreseimientos decretados RM.	22
Total	123

13. Convenios Judiciales

Se formaliza el plan de fiscalización de convenios judiciales. Se dicta Instructivo que instruye e interpreta administrativamente el Título XII de los Acuerdos Extrajudiciales y de los convenios judiciales, del libro IV del Código de Comercio.

14. Convenios con otros Servicios públicos

Se establecieron convenios con:

-Tesorería General de la República. Permitirá contar con un formulario especial para el pago de multas impartidas por la Superintendencia a los entes fiscalizados, lográndose el pago online por parte de los sujetos sancionados, y asimismo, Tesorería podrá en virtud de sus facultades, efectuar la retención de impuestos por deuda o incluso llegar a un convenio de pago.

-Chile Atiende: Este convenio está siendo abordado en dos etapas. La primera, estipulada para comenzar un piloto en las regiones de Tarapacá y Los Lagos, contempla atención de información y orientación sobre los procedimientos de quiebras y entrega del certificado de quiebras en las oficinas de ChileAtiende. La segunda etapa, que comenzaría una vez que ya estén operativos los nuevos procedimientos concursales creados por la nueva ley, incluye la permanencia de funcionarios de la Superintendencia en oficinas de ChileAtiende, los que se dedicarán especialmente a atender lo relacionado con el procedimiento de renegociación de deudas.

En cuanto a nuestros productos estratégicos:

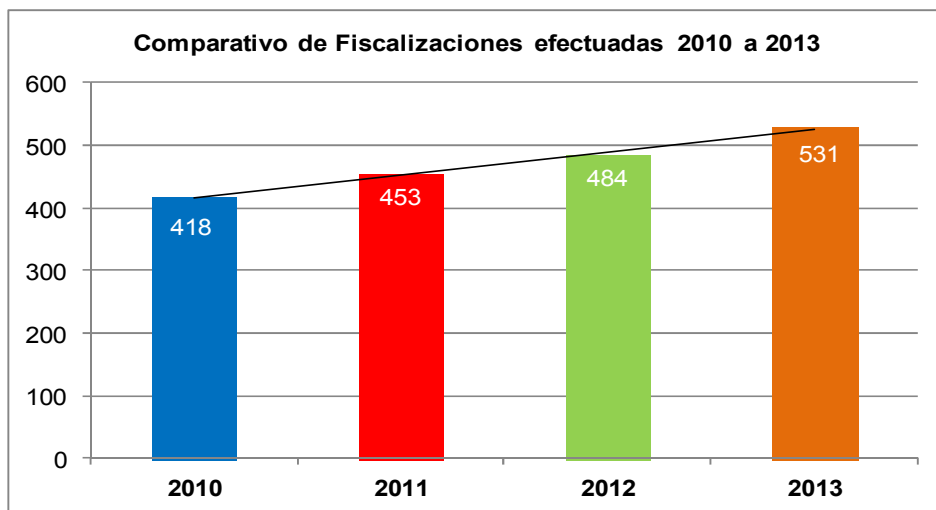
El presupuesto total del Servicio el año 2013 fue de M\$ 2.253.859, el presupuesto asociado a los productos estratégicos de la Superintendencia de Quiebras en el año 2013, fue de un 96,55% del presupuesto total. Un 91,20% corresponde al gasto en el producto estratégico "Fiscalización", un 2,11% al producto "Registro de Quiebras y Estadísticas", un 3,24% al producto estratégico "Atención a Clientes y Ciudadanos".

El total presupuesto vinculado a productos de gestión interna ascendió a un 3,40%.

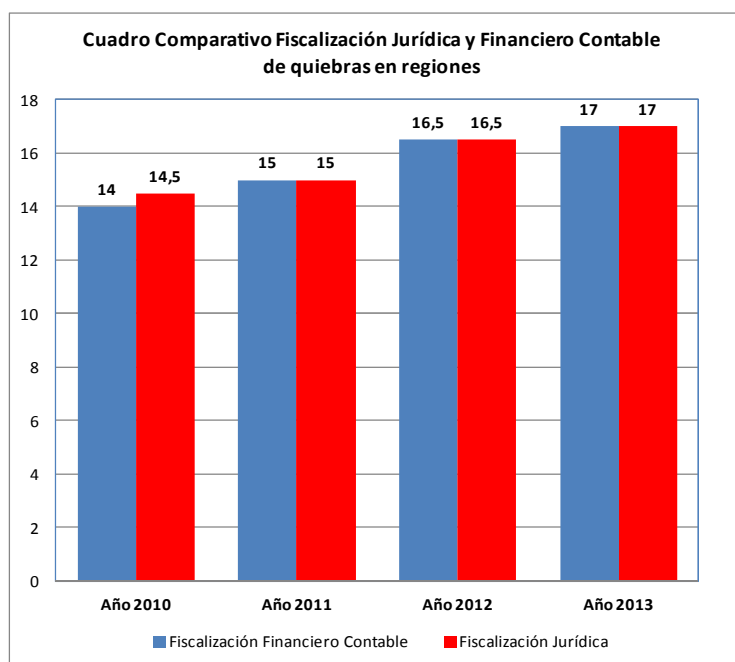
Producto Estratégico Fiscalización

El año 2013 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2012, alcanzándose un total de 531 fiscalizaciones, realizándose 47 fiscalizaciones más que el año anterior. Esto se logró incorporando mejoras en el portal de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y permitió la realización de un mayor seguimiento y supervisión del trabajo. Se llevó a cabo un total de 395 fiscalizaciones a quiebras en la región metropolitana, cifra superior a la alcanzada el año 2012 de 352 fiscalizaciones.

Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En estas fiscalizaciones se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de ésta y se revisaron los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

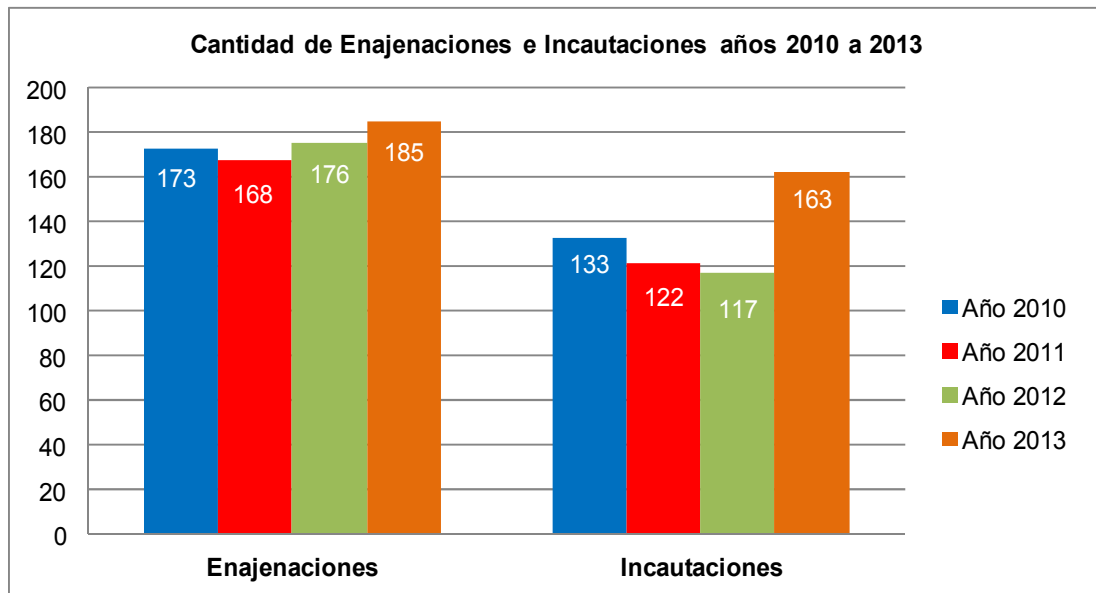
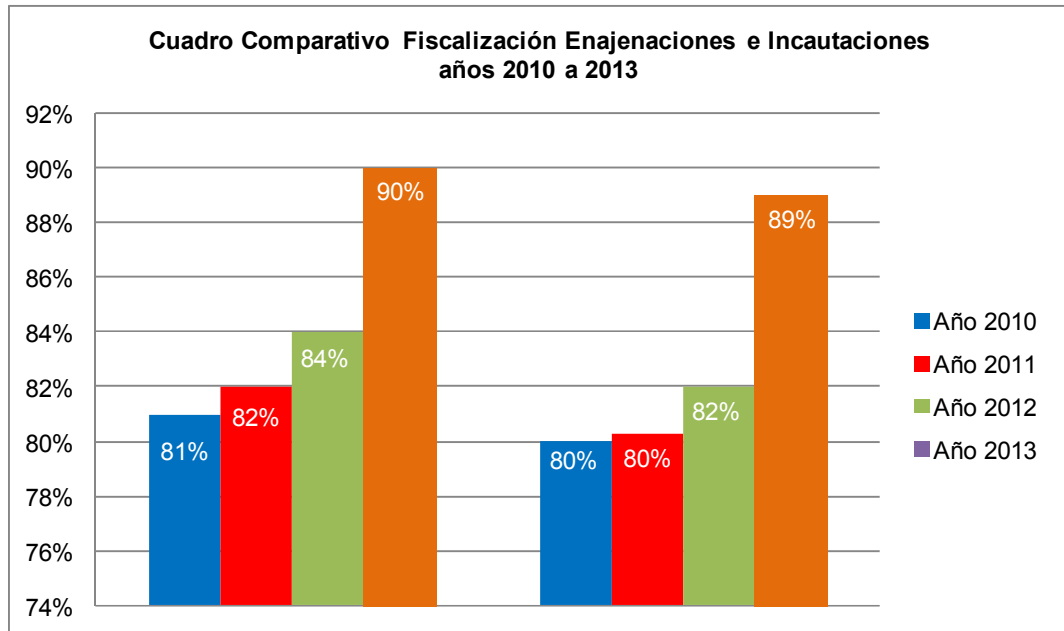


A nivel regional, se emitieron 136 informes de fiscalización de quiebras vigentes de regiones.



En cuanto a la fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron 185 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 90%, superior a la alcanzada el año 2012 de 176 fiscalizaciones a enajenaciones de bienes y un 84% de cobertura.

El año 2013 se fiscalizaron 163 incautaciones de bienes con una cobertura del 89 por ciento, superior a la lograda el año 2012 donde se fiscalizaron 117 incautaciones de bienes con una cobertura del 82%.



Fiscalización a quiebras vigentes en el país

El año 2013 se fiscalizaron 241 quiebras que equivalen a un 16% de cobertura nacional, cifra superior a la obtenida el año 2012 donde se fiscalizaron 220 quiebras con un 15% de cobertura.

En este indicador contabiliza la quiebra una sola vez, independiente de las fiscalizaciones de las cuales fue objeto en el año.

Fiscalización jurídica

Se fiscalizaron 189 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, mejorando los resultados obtenidos el año 2012 de 182 fiscalizaciones a quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

En cuanto a la fiscalización de juntas de acreedores el año 2013 se presentó un total de 565 actas de las juntas de acreedores con registro de ingreso en Oficina de Partes durante el periodo 2013, de las cuales 493 fueron fiscalizadas, lo que equivale a un cumplimiento del 87,26%. Lo anterior demuestra un mejoramiento de la cobertura realizada respecto del año 2012, puesto que se fiscalizaron 394 juntas de acreedores celebradas en quiebras declaradas a nivel nacional, lo que equivalía a un 79%.

Fiscalización contable:

El año 2012 se fiscalizaron 206 quiebras vigentes (RM) y 68 quiebras vigentes de regiones, aumentando los resultados logrados el año 2012 donde se fiscalizaron 170 quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

Producto estratégico Atención de Clientes y Ciudadanos

Tipo de Atención	Cantidad
Atención presencial	992
Atención telefónica	722
Buzón ciudadano virtual	224
Correo electrónico	338
Solicitudes de acceso a la información	76
Emisión de certificados online	14.936
Reclamos recibidos	344
Visitas sitio web	100.692

El año 2013 se dio respuesta a 344 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as a la Superintendencia, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 51,6 días. Se mejoró el resultado obtenido el año 2012 en que se dio respuesta a 217 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as al Servicio, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 62 días.

Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as)

El año 2013 se aplicó la encuesta de Satisfacción de clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) durante los meses de marzo a mayo y de agosto a octubre, obteniéndose los siguientes resultados: el 90,40% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “muy satisfactoria”, el 9,20% la calificó como “satisfactoria” y el 0,40% como “regular”. Por lo tanto, el 99,60% de los clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Superintendencia de Quiebras y encuestados calificaron la atención como “satisfactoria” o “muy satisfactoria”. El universo encuestado fue de 500 clientes(as), usuarios(as) y beneficiarios(as) atendidos(as) en la Oficina presencial de la Superintendencia.

Obtención de Sello 100% digital de Certificado de Quiebras

Este sello es parte de la campaña Chile Sin Papeleo, y el trámite fue digitalizado proactivamente. La marcha blanca y prueba de esta nueva modalidad fue a contar del 13 de diciembre del 2013, pero el sello 100% digital será agregado el 21 de enero del 2014. El trámite más requerido por la ciudadanía en la Superintendencia de Quiebras, es un trámite 100% digital y corresponde a la obtención del certificado de estado de quiebra. El número de certificados que entregó el nuevo sistema emitidos desde el 13 al 31 de diciembre de 2013, correspondió a 634.

Incremento de visitas al Sitio Web

Durante el año 2013, se superaron las 100.000 visitas al sitio web, cabe mencionar que la Superintendencia entrega a través de su sitio web, atención virtual a sus usuarios/as en forma inmediata y gratuita, que amplía su cobertura a nivel nacional, donde es posible obtener: Certificado de Quiebra; acceso a consultas, reclamos y/o sugerencias; estadísticas e información de quiebras, fiscalizados, entre otros.



Resultados Gestión Financiera

Los resultados de la gestión financiera del año 2013, muestran que:

-Ingresos Presupuestarios: alcanzó una ejecución de un 100,1%, con un superávit por mayores ingresos en licencias médicas, atrasos e inasistencias.

-Gastos Presupuestarios: La ejecución fue de 99,1%; considerando en Gastos en Personal (99,8%), Bienes y Servicios de Consumo (99,9%), Prestaciones de Seguridad Social (100%), Transferencias Corrientes (67,5 %), en las asignaciones Para Cumplimiento Artículo 37, Ley N° 18.175 fue de 6,5%, debido a que los síndicos no solicitaron recursos por quiebras carentes de bienes y Plan de cierre de quiebras en regiones se obtuvo un 91,5%, logrando el total cumplimiento del sobroseimiento de 100 quiebras en regiones; Íntegros al Fisco, no tuvo ejecución, este subtítulo considera el pago de impuesto al valor agregado por Ley N° 20.285 Sobre Acceso a la Información Pública y en Adquisición de Activos No Financieros (98,6%) adquiriendo la totalidad de los programas informáticos.

3. Desafíos para el año 2014

La Superintendencia de Quiebras espera el 2014 continuar desarrollando de manera eficiente y eficaz cada uno de los lineamientos estratégicos definidos en su misión institucional, así como también lograr el cumplimiento de cada uno de sus compromisos, metas e indicadores de gestión.

El presupuesto de la Superintendencia de Quiebras para el año 2014 contempla un total de M\$ 2.217.998.- del cual un 96,34%, esto es M\$ 2.136.819.-, se encuentra asociado a los productos estratégicos (formulario A1- definiciones estratégicas 2014) que se describen a continuación:

Desafíos 2014 por productos estratégicos:

Fiscalización.-

a).-Fiscalización: se mantendrá en un 16% la cobertura de fiscalización jurídica y financiero-contable de quiebras vigentes a nivel nacional, abarcando un total de 242 quiebras. Proyectamos mantener nuestros índices de cobertura a nivel nacional logrados el año 2013, considerando que el año 2014 será un año en el cual se implementará la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Este indicador considera las fiscalizaciones de quiebras vigentes de regiones, de Región Metropolitana, fiscalizaciones extraordinarias, fiscalizaciones de quiebras preferentes y fiscalizaciones de cuentas definitivas de administración.

En consecuencia, se fiscalizarán 480 quiebras vigentes de la Región Metropolitana (240 en el ámbito jurídico y financiero contable) y a lo menos 100 quiebras vigentes de regiones.

Asimismo, se fiscalizarán el 89% de las incautaciones y el 90% de las enajenaciones de bienes, realizadas y notificadas por los síndicos. En efecto, se fiscalizarán 180 enajenaciones y 142 incautaciones de bienes.

b).-Plan de cierre de quiebras: el síndico de quiebras en su calidad de administrador concursal, termina su gestión con la publicación de la cuenta definitiva de administración. Una vez que esta cuenta es aprobada y publicada en el Diario Oficial, debe transcurrir un plazo legal de dos años para solicitar el sobreseimiento definitivo al tribunal respectivo. En virtud de lo anterior, la Superintendencia estableció dos metas tendientes a aumentar el número de cuentas definitivas de administración presentadas y publicadas por los síndicos y lograr un mayor número de sobreseimientos definitivos dictados por los tribunales, disminuyendo así el promedio de duración de los procedimientos de quiebra en Chile.

Por instrucciones de la Superintendencia, el año 2013 se publicarán a lo menos 44 cuentas definitivas de administración, manteniendo el porcentaje de cobertura en un 33%, cifra lograda el año 2012.

El año 2013 se logró el sobreseimiento definitivo de 123 quiebras a nivel nacional, para el año 2014 se proyecta el sobreseimiento definitivo de a lo menos 91 quiebras a nivel nacional.

Atención de Clientes y Ciudadanos.-

a).-Reducir tiempos de respuesta: responder en un tiempo menor a 58 días las consultas y reclamos ciudadanos. Esta meta considera las respuestas de la Superintendente de Quiebras a las presentaciones de índole jurídico o contable, como: consultas, reclamos y otros requerimientos que sean interpuestos por cualquier interesado (acreedores, fallidos, trabajadores, síndicos, expertos facilitadores, asesores económicos de insolvencias o cualquier tercero afectado por una quiebra).

Esta meta comenzó a medirse a contar del año 2012 en la cual el tiempo estimado de respuesta era de 90 días corridos, sin embargo, se ha reducido gracias a la simplificación de etapas del proceso y la incorporación de tecnología de apoyo para el registro y control de las consultas. El año 2013 se logró reducir el tiempo promedio de respuesta a 51,6 días, sin embargo, este indicador es afectado por variables externas, sobre todo el denominador que ante un aumento de quiebras, podría verse afectado aumentándose el número de consultas por parte de la ciudadanía.

b).-Transparencia: disminuir los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas a un tiempo de respuesta menor o igual a 15 días hábiles, tiempo inferior al requerido por la Ley de Transparencia N° 20.285, que establece 20 días hábiles.

c).-Satisfacción de usuarios: mejorar los índices de satisfacción de usuarios, lograr que el 85% de los usuarios califiquen la atención como satisfactoria. El año 2012 un 81%, respecto de un universo de 584 encuestados, calificó la atención como satisfactoria. El año 2013 un 99,60%, respecto de un universo total de 500 encuestados. Para el año 2014, se estableció una meta levemente inferior considerando un probable aumento de la demanda de información y de atenciones por la implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas.

Mejorar los índices de satisfacción de usuarios presenciales y del buzón virtual, en este último canal el año 2012 se recibieron 397 consultas y el año 2013 disminuyó a 224 las consultas recibidas, respecto de la "información proporcionada" por la Superintendencia de Quiebras.

d).-Mayor acercamiento a la ciudadanía: profundizar la presencia de la Superintendencia de Quiebras en la ciudadanía. Continuar con la asistencia del Servicio a las plazas de Justicia convocadas por el Ministerio de Justicia y fortalecer la difusión, a través de folletería institucional y nuestro Sitio Web www.squiebras.gob.cl, así como a través de charlas y seminarios, entre otras actividades.

e).-Difusión de productos y/o servicios que entrega la Superintendencia: fortalecer el conocimiento por parte de nuestros usuarios y de la comunidad, sobre los productos y/o servicios que entrega la institución a través de acciones como la asistencia a plazas de Justicia, uso de la cuenta institucional de Twitter, actualizar dípticos y/o folletos, de esta, se espera lograr un mejor y mayor acceso por parte de la ciudadanía a información útil elaborada por la Superintendencia, además de obtener retroalimentación, incorporando medidas de mejora continua de los procedimientos efectuados por el SIAC.

f).-Implementación de la nueva Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas: la implementación de la nueva Ley, nos exige llevar a cabo una fuerte campaña de difusión y educación a la Ciudadanía respecto de los nuevos procedimientos.

Finalmente, nos hemos propuesto potenciar la difusión de nuestros productos, buscando un mayor acercamiento a la ciudadanía, manteniendo nuestra participación en plazas ciudadanas, fortaleciendo el uso de redes sociales y potenciando el registro de datos y elaboración de estadísticas a través de nuevas herramientas tecnológicas.

Implementación Nueva Ley N° 20.720. -

La implementación de la Ley N° 20.720 es un proceso complejo que debe cumplirse en un período de 9 meses desde su publicación en el Diario Oficial (9 de enero de 2014). En dicho plazo se deben ejecutar los siguientes programas:

1.- Implementación de la nueva Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento, lo cual conlleva la dictación de normas para el inicio de sus funciones (DFL y DS); la contratación del nuevo personal; la capacitación de sus funcionarios; y la implementación de su presencia regional.

2.- Justicia especializada, la que contempla la dictación por parte de las Cortes de Apelaciones del país de los autos acordados sobre distribución preferente de causas concursales; y la capacitación de jueces y secretarios de tribunales civiles por medio de la Academia Judicial.

3.- Registro de nuevos entes fiscalizados, lo que incluye la dictación de normas de carácter general e instructivos; la rendición de exámenes de veedores, liquidadores y martilleros concursales; la rendición de garantías de fiel desempeño por veedores y liquidadores; la capacitación de árbitros concursales; y la conformación de nóminas de veedores, liquidadores, martilleros concursales y árbitros concursales.

4.- Nueva plataforma electrónica, que prevé la creación de un Boletín Concursal para publicaciones gratuitas en los nuevos procedimientos; la creación de nueva página de la Superintendencia; y la automatización de los procesos para efectos del control de las gestiones realizadas por los entes fiscalizados.

5.- Difusión, que contempla informar a la ciudadanía sobre la nueva ley; y entregar material didáctico para educar a la ciudadanía en esta materia.

Desde el punto de vista presupuestario, la implementación de la nueva ley supone un incremento permanente de \$1.469 millones. Además se otorgará para el primer año un 15% adicional destinado a cubrir gastos para la habilitación de oficinas, difusión de la nueva ley y la implementación del Boletín Concursal.

Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas.-

La Superintendencia de Quiebras se compromete a actualizar, confeccionar y emitir estadísticas y/o información de síndicos y quiebras, las que serán enviadas al Subdepartamento de Informática para su posterior publicación en el Sitio Web institucional www.squiebras.gob.cl. Este envío se debe realizar dentro de los primeros 7 días hábiles siguientes a la fecha de corte de la información. El objetivo de este compromiso es mantener a disposición de la ciudadanía que visita el Sitio Web, información actualizada en materia de quiebras y síndicos.

Infraestructura.-

Para el año 2014 el desafío es avanzar con el proyecto “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”. Los principales objetivos de este proyecto son: mejorar las condiciones de higiene, seguridad laboral y vías de evacuación, contar con un medio ambiente de trabajo que motive el desempeño laboral del personal y permita brindar una atención de excelencia a los usuarios y mejorar las condiciones de almacenaje y bodegaje de documentación. Una vez finalizado el proceso de diseño.

Gestión de las personas.-

Uno de los desafíos en materia de gestión de personas, es planificar y ejecutar las adecuaciones de los procedimientos del área que son necesarios para el desarrollo y mejoramiento continuo del desempeño institucional y para la aplicación de las reformas legales promovidas por la Superintendencia de Quiebras. También se deberá actualizar una política de gestión de personas que se adecue a las reformas implementadas en la institución.

Dentro del Servicio, se han conformado equipos por área, que están trabajando en la implementación de la Ley de Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas, presentando de acuerdo a lo programado, avances del trabajo efectuado a la Superintendente de Quiebras.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 18.175 Orgánica de la Superintendencia de Quiebras.

- Misión Institucional

Fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

1	Mejoramiento informático de la Superintendencia de Quiebras e incremento de la base para capacitación.
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces que los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, cumplan en forma eficiente y transparente con las leyes, reglamentos e instructivos vigentes que les rigen.
2	Mejorar continuamente los sistemas de gestión, a través de la incorporación de nuevas metodologías de trabajo, que contribuyan a facilitar la oportunidad en la entrega de los productos y servicios institucionales a nuestros usuarios e involucrados en el proceso concursal, perfeccionando la calidad en los procesos de atención.
3	Lograr que la Superintendencia de Quiebras sea reconocida ante la ciudadanía por una atención de excelencia al usuario, en cuanto a la oportunidad y calidad técnica de la información que entrega.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

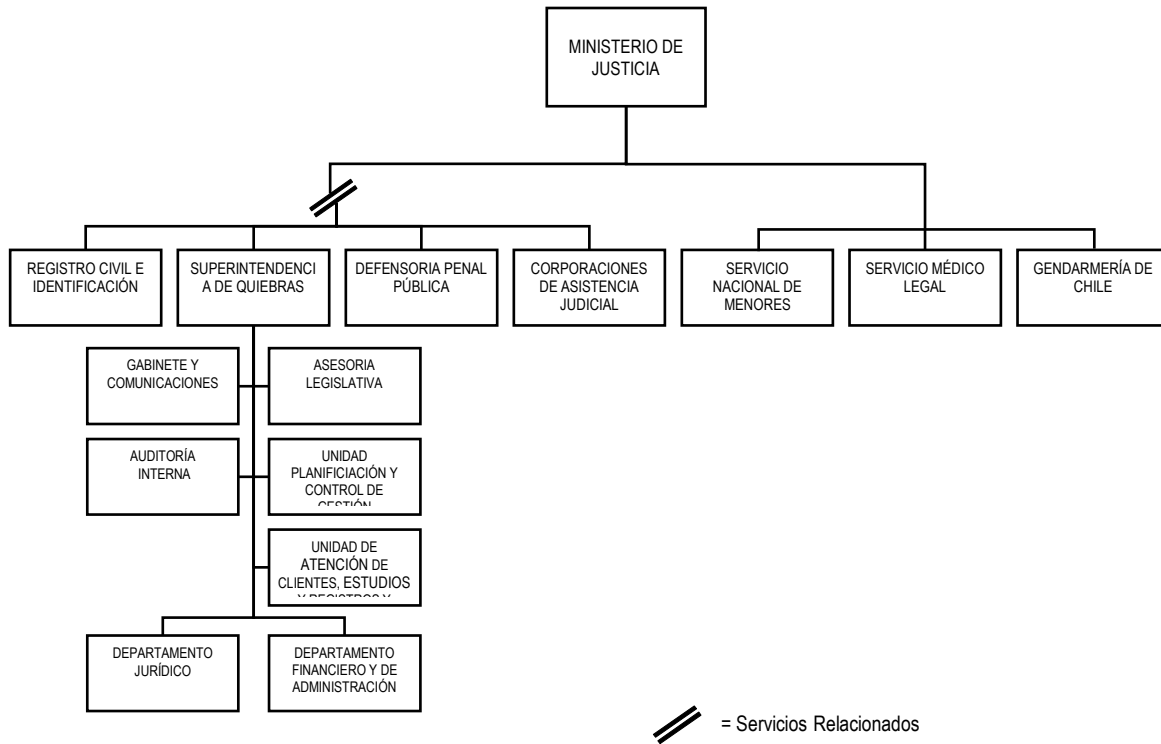
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización. Fiscalización técnica jurídica y financiero-contable integral de actuaciones ejecutadas por los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, en los procesos civiles de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro, con el objeto de que los entes fiscalizados cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rigen.	1, 2, y 3
2	Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas. Registro de información legal publicada en el Diario Oficial en relación a quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes, asesorías económicas de insolvencias, entre otras.	1, 2, y 3

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
3	Atención de Clientes y Ciudadanos. Dar respuesta oportuna a las solicitudes de información, reclamos y consultas efectuadas por usuarios, a la Superintendencia de Quiebras.	3

- Clientes /Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Acreedores, Fallidos y terceros interesados en las quiebras.
2	Órganos Jurisdiccionales.
3	Entes fiscalizados
4	Micro y pequeñas empresas del país.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



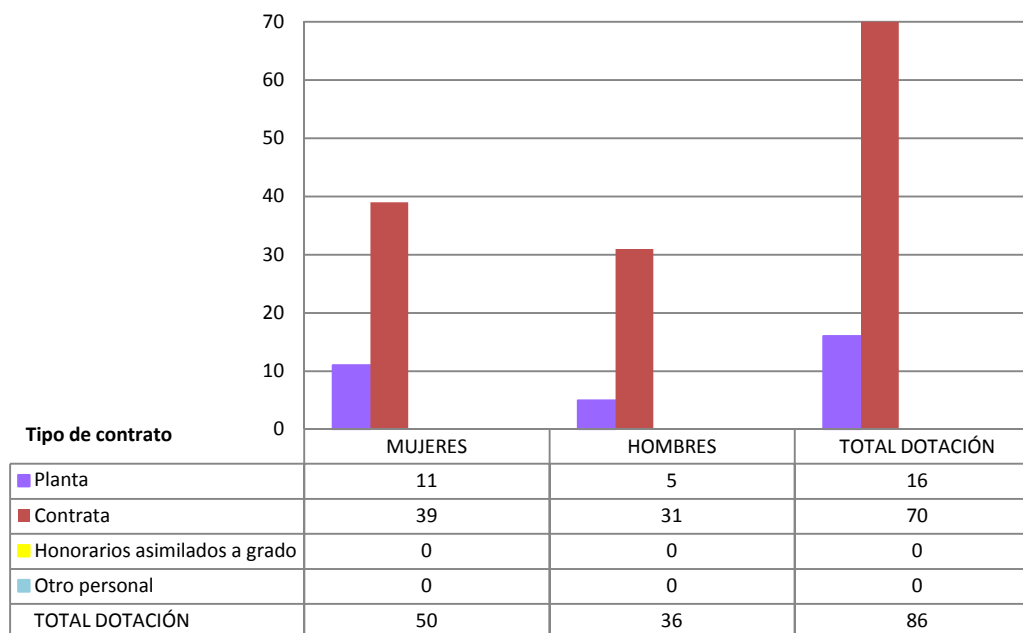
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Josefina Montenegro Araneda
Jefa Departamento Jurídico (S)	Katia Soto Cárcamo
Jefa Departamento Financiero y de Administración	Julieta Cruz Figueroa
Encargada Unidad de Auditoría Interna	Lucía Zúñiga Hernández
Encargada Unidad Planificación y Control de Gestión	Ana Carolina Hernández
Encargado Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas	Ricardo Arroyo Muñoz
Encargada Subdepartamento de Fiscalización Contable	Carolina Pino Baquedano
Jefa Subdepartamento Recursos Humanos	Gladys Aliaga Figueroa
Encargada Subdepartamento Informática	Ximena Guzmán Riveros
Encargado Subdepartamento Recursos Financieros	Jaime Pino Baquedano

Anexo 2: Recursos Humanos

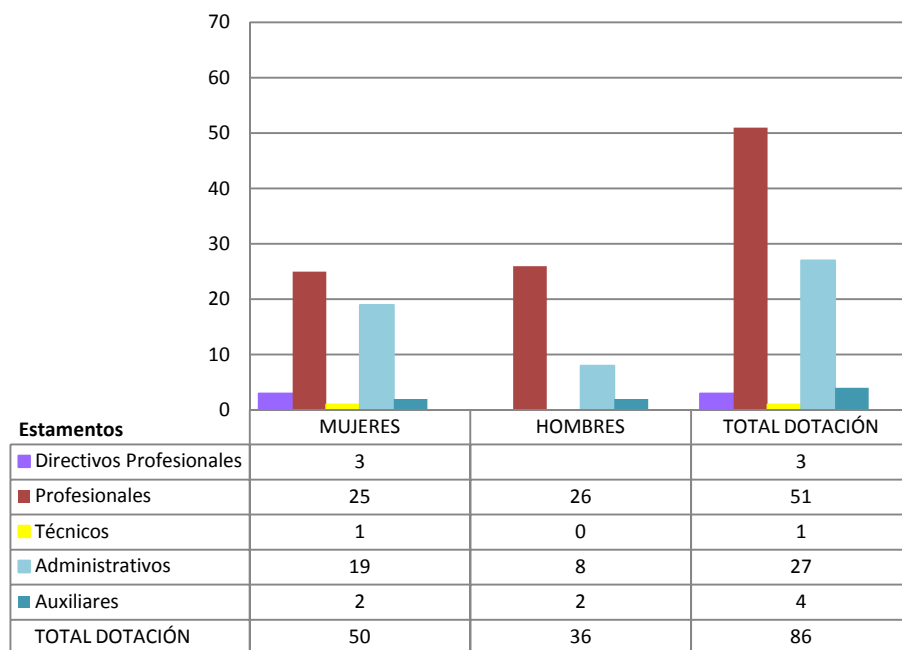
a) Dotación de Personal

-Dotación Efectiva año 2013¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

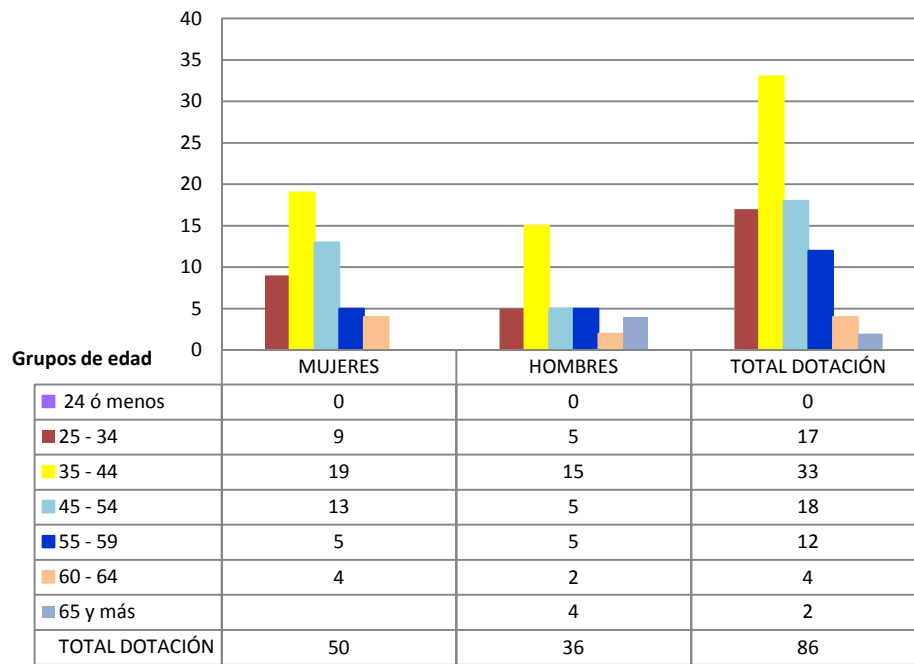


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

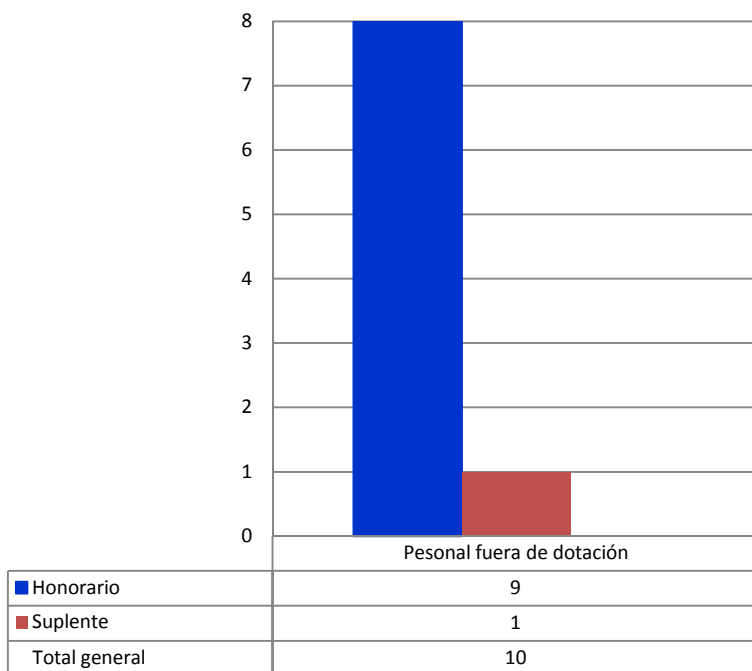
-Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



-Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2013², por tipo de contrato



² 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 2013.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0,0	14,3	-	7
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	0,0	100,0	-	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,3	5,8	39,66	9
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	11

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

6 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.

7 Ascendente. El resultado del 2013 corresponde a un proceso de reclutamiento y selección realizado respecto 7 ingresos registrados. La escasa contratación de personal se genera por la incorporación de personal que se encuentra en régimen fuera de dotación, procedente principalmente de honorarios a suma alzada y reemplazos, lo cual permite aprovechar la formación lograda durante el tiempo que ejercen en esas calidades.

8 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

9 Descendente.

10 Ascendente.

11 Neutro.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	4,7	25,53	12
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,2	1,2	100	
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	1,4	71,43	13
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	6,3	-	14
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	40,6	82,9	204,19	15
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	93,0	80,2	86,24	16
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	15,5	28,7	185,16	17

12 Descendente. El aumento del indicador se debe a que se elevó el número de personas retiradas el 2013.

13 Ascendente. El 2013 aumentó el número de ingresos a la contrata, debido a los egresos de personal.

14 Ascendente. El 2013 ascendió un funcionario por la renuncia a la planta de un administrativo.

15 Ascendente. El año 2013 se efectuaron mejoramientos de grados que alcanzaron a 58 funcionarios, la mayoría en forma transitoria y por los últimos meses del año.

16 Ascendente. El año 2013 se contó con recursos para capacitación de M\$ 161,77 por funcionario, no pudiéndose aumentar las actividades de capacitación, por el alto costo de las actividades técnicas requeridas para cubrir brechas.

17 Ascendente. El año 2013 los recursos para capacitación se aplicaron considerando un menor número de participantes por actividad, lo que originó la contratación de más horas de capacitación, especialmente en el ámbito de la formación técnica de los funcionarios.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0,0	0,0	-	19
4.4 Porcentaje de becas ²⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	-	21
5. Días No Trabajados					
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).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,5	0,8	62,50	22
• Licencias médicas de otro tipo ²³	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,4	0,3	133,33	24
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,1	0,0	0	25
6. Grado de Extensión de la Jornada					
6.1 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	5,3	5,5	96,36	26
7. Evaluación del Desempeño²⁷					

18 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.

19 La Superintendencia utiliza como procedimiento de medición de las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo la encuesta aplicada a la jefatura y al participante, método que este indicador no admite.

20 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

21 Neutro.

22 Ascendente. Las ausencias por licencias médicas por enfermedad o accidente común aumentaron el 2013.

23 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

24 Descendente. Las ausencias por licencias médicas por causales distintas a enfermedad o accidente común disminuyeron significativamente el 2013, principalmente por la menores ausencia asociadas a accidentes del trabajo.

25 Descendente. Los permisos sin goce de remuneraciones disminuyeron significativamente el 2013.

26 Descendente. Las horas extraordinarias realizadas por funcionarios aumentaron el 2013, por trabajos propios de cumplimiento de objetivos institucionales.

27 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,8	98,7	99,9	28
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,2	1,2	100	29
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	-	30
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	-	30
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ³¹ 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		
8. Política de Gestión de Personas					
8.1 Política de Gestión de Personas ³² 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	SI		

28 Ascendente.

29 Descendente. El resultado del indicador refleja que ante la misma dotación se mantienen los calificados en esta lista.

30 Descendente. El resultado del indicador es cero el 2013, manteniéndose los resultados de esta lista.

31 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.

32 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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012 M\$ ³³	Monto Año 2013 M\$	Notas
a) INGRESOS	2.153.957	2.221.724	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	
INGRESOS DE OPERACION	0	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	37.134	37.590	
APORTE FISCAL	2.116.823	2.184.134	(1)
VENTAS DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	
b) GASTOS	2.164.275	2.230.006	
GASTOS EN PERSONAL	1.827.190	1.938.540	(2)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	268.036	250.974	(3)
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		4.291	(4)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	319	31.917	(5)
INTEGROS AL FISCO			
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	68.730	4.284	(6)
SERVICIO DE LA DEUDA			
RESULTADO	-10.318	-8.282	

Ingresos

- (1) Aporte Fiscal: Mayor aporte por recursos adicionales otorgados a través de la Ley de Presupuesto año 2013 y reformulaciones presupuestarias.

³³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

Gastos

(2) Gastos en Personal.

Mayor gasto por:

- Aumento de contrataciones de funcionarios en reemplazo de funcionarias con licencias médicas maternales.
- Reconocimiento de asignación profesional de funcionarios administrativos.
- Incremento de los aportes previsionales por modificaciones a las tasas impositivas.

(3) En el año 2012 se realizaron reparaciones importantes en el inmueble de Huérfanos 626, gastos que durante el año 2013 no implicaron un gasto semejante.

(4) Durante el año 2013 se pagó indemnización con Cargo Fiscal a Directivo ADP.

(5) Mayor ejecución presupuestaria por cumplimiento del Plan de Cierre de Quiebras en Regiones, gastos correspondientes a honorarios a suma alzada a profesionales, publicaciones en el Diario Oficial y pago de pasajes y reembolsos por gestiones realizadas en las regiones.

(6) Menor inversión en Activos no Financieros. Durante el año 2013 no se otorgaron recursos a través de la Ley de Presupuesto, disponiéndose posteriormente por reformulación presupuestaria la compra de varios software necesarios para el buen funcionamiento del Servicio.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
			INGRESOS	2.023.013	2.249.896	2.221.724	28.172	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	10.659	29.336	37.590	-8.254	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	8.230	26.907	33.205	-6.298	1
	99		Otros	2.429	2.429	4.385	-1.956	2
09			APORTE FISCAL	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
	01		Libre	2.012.354	2.220.560	2.184.134	36.426	
			GASTOS	2.024.013	2.250.896	2.230.006	20.890	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.713.532	1.942.819	1.938.540	4.279	3
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	253.087	251.121	250.974	147	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	4.292	4.291	1	
	01		Prestaciones Previsionales	0	4.292	4.291	1	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	56.363	47.289	31.917	15.372	
	01		Al Sector Privado	56.363	47.289	31.917	15.372	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley N° 18.175	22.158	13.350	863	12.487	4
		284	Plan cierre de Quiebras en Regiones	34.205	33.939	31.054	2.885	5
25			ÍNTEGROS AL FISCO	31	31	0	31	
	01		Impuestos	31	31	0	31	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	4.344	4.284	60	
	07		Programas Informáticos	0	4.344	4.284	60	

34 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

35 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

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

37 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ³⁴ (M\$)	Presupuesto Final ³⁵ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ³⁶ (M\$)	Notas ³⁷
34			SERVICIO DE LA DEUDA		1.000	1.000	0	1.000
	07		Deuda flotante		1.000	1.000	0	1.000
			RESULTADO		-1.000	-1.000	-8.282	7.282

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2013 entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados

Ingresos:

- (1) Mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Subsidios de Incapacidad Laboral.
- (2) Mayores ingresos por descuentos de atrasos e inasistencias a funcionarios.

Gastos:

- (3) Menor Gastos en Personal por encontrarse pendiente al 31 de diciembre de 2013 el reconocimiento de asignación profesional de 3 administrativos. Además, se debe agregar un menor gasto en cometidos funcionarios al exterior.
- (4) Menor número de solicitudes presentadas por los Síndicos. La ejecución de estos fondos depende exclusivamente de las solicitudes de los Síndicos por quiebras carentes de bienes, y para financiamiento de notificaciones tanto por cédula como por aviso según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 20.004.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ³⁸			Avance ³⁹ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ⁴⁰)	%	92,7	90,0	92,1	102,3	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		24,5	28,4	28,4	100,0	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,0	100,0	100,0	100,0	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	407,4	352,1	352,7	100,1	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,0	0,0	0,0	0,0	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,0	0,0	0,0	0,0	6

(1) Durante el año 2013 las modificaciones que afectaron los Aportes Fiscales fueron levemente superiores porcentualmente a la variación del año 2012. En general estos incrementos de aporte corresponden al cumplimiento de Leyes.

(2) Los ingresos propios devengados para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial. En general estos ingresos provienen de la recuperación de Licencias médicas.

(3) Las cuentas por cobrar de ingresos al 31 de diciembre de los años 2012-2013 se encuentran sin saldos (0). Los ingresos devengados fueron abonados dentro de los períodos respectivos en las cuentas corrientes bancarias de la Superintendencia de Quiebras, situación que se ha mantenido en el transcurso de los años.

(4) Los ingresos propios percibidos para los períodos 2012-2013 han mantenido su aumento en relación al presupuesto inicial.

(5) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no quedaron compromisos pendientes de pago.

(6) Durante el período 2011, 2012 y 2013 no existió Deuda Flotante ni tampoco compromisos ciertos no devengados.

38 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

39 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.

40 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013⁴¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		32.134	-8.261	23.873
Carteras Netas			-1	-1
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-1	-1
Disponibilidad Neta		26.598	-6.614	19.984
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	26.598	-6.614	19.984
Extrapresupuestario neto		5.536	-1.646	3.890
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	2.105	-2.106	-1
116	Ajustes a Disponibilidades	3.890		3.890
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades	-459	460	1

41 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Compromiso Institucional por cumplimiento de Leyes, Normativa, instrucciones y obligaciones contractuales.	34.096	34.096	25.549	El saldo de M\$ 8.547, se reasignó para la contratación de una consultoría tecnológica para gestionar e implementar plataforma del Boletín Concursal y solventó rebaja presupuestaria aprobada por DIPRES según D.H N° 690 del 30.05.2013 por M\$1.966.
Término legal de quiebras en regiones susceptibles de ser sobreseídas definitivamente.	34.205	33.939	31.053	El saldo de M\$ 2.886, no fue utilizado, quedando disponible al 31 de diciembre de 2013. Con el monto ejecutado fue posible cumplir con el compromiso correspondiente al término legal de 100 quiebras en regiones.

Los recursos adicionales solicitados para el cumplimiento de Compromisos Programáticos fueron utilizados en un 100%

f) Transferencias⁴²

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 ⁴³ (M\$)	Presupuesto Final2013 ⁴⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ⁴⁵	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					
Inversión Real					
Otros ⁴⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

NOTA: En este Servicio no se efectúan transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

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

43 Corresponde al aprobado en el Congreso.

44 Corresponde al vigente al 31.12.2013.

45 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

46 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

-Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	(Número de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Total de quiebras vigentes del país)*100	%	15% (217/ 1451)* 100	15% (220/ 1494)* 100	16% (241/ 1538)* 100	16% (233/ 1500)* 100	SI	100.90%	
	Enfoque de Género: No									
ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS	Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	(Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t/Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t)	días	92 días (26070/ 282)	62 días (13797/ 224)	52 días (18477/ 358)	60 días (13415/ 225)	SI	115.52%	
	Enfoque de Género: No									1

47 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

48 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de cuentas definitivas publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	(Número de quiebras con cuentas definitivas de administración publicadas en el año t, instruidas por la Superintendencia para estos efectos/Total de quiebras con instrucciones de publicación de la cuenta definitiva en el año t)*100	%	24% (11/45)*100	27% (35/129)*100	33% (49/149)*100	30% (39/132)*100	SI	111.30%	2
	Enfoque de Género: No									
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	(Número de incautaciones fiscalizadas en el año t/Número total de incautaciones realizadas por los síndicos año t)*100	%	80% (122/152)*100	82% (117/142)*100	89% (163/184)*100	88% (140/160)*100	SI	101.25%	
	Enfoque de Género: No									

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ⁴⁷	% Cumplimiento ⁴⁸	Notas
				2011	2012	2013				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t	(Número de enajenaciones de bienes de quiebras realizadas por los síndicos fiscalizadas en el año t / Número de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t) * 100	%	82%	84%	90%	88%	SI	102.64 %	
				(168/205)* 100	(176/210)* 100	(185/206)* 100	(175/200)* 100			
	Enfoque de Género: No									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 100%
Porcentaje de cumplimiento global final del servicio: 100%

Notas:

1.- La meta se sobrecumplió debido a que el año 2013 la cifra de quiebras declaradas por los Tribunales de Justicia del país volvió a niveles normales, luego de una baja producida en años anteriores. La proyección no fue la adecuada ya que consideró solo un leve aumento de las quiebras y no se estimó que las quiebras aumentarían tan rápidamente el 2013. La cantidad de quiebras que se declararon en el año es una variable que repercutió en el comportamiento del indicador, a más quiebras declaradas en el año, mayor es el número de personas afectadas por quiebra y, por ende, mayor es su necesidad de información lo que se materializa en un aumento del número de consultas. Además, dentro de las quiebras del año, se presentaron algunas de alto impacto ciudadano, que generaron más consultas; Universidad del Mar, Instituto Chileno Norteamericano, Trans Araucarias S.A., etc. La meta se cumplió, pese al aumento del universo proyectado (aumentó de 225 a 358 ingresos), gracias a 3 medidas adoptadas por el Servicio: nuevas instrucciones de trabajo a los fiscalizadores a través de flujos de trabajo tendientes a disminuir aún más el tiempo de respuesta (envío de oficios), Mejoramientos al Sistema de Gestión Documental Collaboration (facilitó el seguimiento de oficios, el procesamiento de la información, dando alertas en las respuestas pendientes) y la colaboración adicional de 2 abogados que fueron destinados a apoyar esta meta en el tratamiento y elaboración de respuestas a usuarios.

2.- Se instruyó mediante oficio a los síndicos respecto de 149 quiebras, lo que se llevó a cabo con la emisión de 92 oficios, en esta oportunidad el nº de quiebras con instrucciones fue superior al comprometido para el 2013 por parte de la Superintendencia (132), debido a que la Superintendente solicitó realizar un esfuerzo mayor en este tema, con el objeto de que los síndicos dieran término a las quiebras que estuvieran en condiciones de ser finalizadas, por lo que se definió a partir del 2013 trabajar con los síndicos que tuvieran bajo su administración una gran cantidad de quiebras, analizando

la información de fondos disponibles de cada una, lo que dio paso a la emisión de oficios consultando respecto de varias de las quiebras bajo su administración.

Luego, las respuestas fueron recibidas, acogidas sus observaciones y reparos respecto del oficio enviado y se procedió a actualizar la situación de las quiebras, quedando algunas de ellas en condiciones de ser terminadas pero otras enfrascadas en temas legales de largo aliento. La meta continúa el 2014 con nuevos síndicos, para así lograr rehabilitar a más fallidos. También influyó en el sobrecumplimiento, la destinación de personal exclusivo para la meta, lo que facilitó la especialización. La meta busca disminuir el tiempo de duración de las quiebras, que de acuerdo al Reporte Doing Business 2012, en Chile es de 4,5 años v/s 1,7 años promedio OCDE, siendo una medida coadyuvante de la nueva ley de quiebras.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo ⁴⁹	Producto ⁵⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁵¹	Evaluación ⁵²

NOTA: Este Servicio no registra compromisos de gobierno 2013.

49 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

50 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

51 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

52 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2013

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE JUSTICIA	PARTIDA	10
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	CAPÍTULO	05

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	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%	100%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento:						100%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación / Control de Gestión	Descentralización	Eximir	--	El servicio se exime del sistema Descentralización, ya que no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la perspectiva territorial
		Equidad de Género	Eximir	--	El Servicio se exime del Sistema Equidad de Género, debido a que por la naturaleza de sus productos estratégicos no es aplicable este sistema.

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	30.00	15.53	15.67	100.90	30.00	100.90	30.00
Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	20.00	59.62	51.61	115.52	20.00	115.52	20.00
Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	20.00	29.55	32.89	111.30	20.00	111.30	20.00
Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	10.00	87.50	88.59	101.25	10.00	101.25	10.00
Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t.	20.00	87.50	89.81	102.64	20.00	102.64	20.00
Total:	100%				100%		100%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁵³	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁵⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ⁵⁵
Departamento Jurídico	20	5	100%	8%
Subdepartamento de Fiscalización Contable	24	5	100%	8%
Departamento Financiero y de Administración	12	4	100%	8%
Subdepartamento Recursos Humanos	5	4	100%	8%
Subdepartamento Servicios Generales y Bienestar	13	3	100%	8%
Asesoría	13	4	100%	8%

53 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

54 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

55 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: N° 8324-03

Descripción: Nueva Ley de Quiebras. Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas.

Objetivo: Sustituir el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas, además de perfeccionar el rol y funciones de la Superintendencia de Quiebras.

Fecha de ingreso: 23 de mayo de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores, Ex trabajadores, Fallidos, Acreedores, Entes fiscalizados, Micro y pequeñas empresas del país y terceros interesados en las quiebras.

BOLETÍN: 8492-13

Descripción: Proyecto de Ley que establece la Quiebra como Causal de Término del Contrato de Trabajo y adecua normas de otras leyes.

Objetivo: Establecer a la quiebra como causal de término de contrato de trabajo, otorgando la anhelada certeza a los trabajadores de una empresa en quiebra acerca de su situación laboral, garantizando y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Fecha de ingreso: 6 de agosto de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional. Segundo informe de Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Trabajadores del país y terceros interesados en las quiebras.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

NOTA: La Superintendencia de Quiebras, no recibió premios o reconocimientos institucionales el año 2013.