

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2008**

**SUPERINTENDENCIA DE  
QUIEBRAS**

**SANTIAGO DE CHILE**

Huérfanos 626, Santiago, Teléfono: (562) 4958000  
Página web [www.squiebras.cl](http://www.squiebras.cl)

---

## Índice

<b>1. Presentación .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Resultados de la Gestión 2008 .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Desafíos 2009 .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Anexos .....</b>	<b>15</b>
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	16
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	20
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	26
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008.....	32
• Anexo 5: Programación Gubernamental .....	36
• Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	37
• Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	38
• Anexo 8: Proyecto de Ley.....	38

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	24
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2008.....	26
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2007 – 2008, Ley de Presupuestos 2009.....	27
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008.....	29
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	31
Cuadro 6: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2008.....	32
Cuadro 7: Otros Indicadores de Desempeño año 2008.....	35
Cuadro 8: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008.....	36
Cuadro 9: Cumplimiento PMG 2008.....	37
Cuadro 10: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008.....	38

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) .....	21
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres) .....	22
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	23

---

# 1. Presentación

La Superintendencia de Quiebras es un organismo público que se relaciona con la Presidenta de la República a través del Ministerio de Justicia y su principal función es fiscalizar las actuaciones de los síndicos y administradores de las continuaciones de giro, en resguardo del interés público comprometido en todo proceso concursal de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro. Es un Servicio público que no tiene oficinas regionales, y ejerce su labor fiscalizadora a nivel nacional desde sus dependencias ubicadas en la Región Metropolitana de Santiago.

Este organismo, compuesto por 79 funcionarios y funcionarias, esta llevando adelante una gestión fiscalizadora decidida en cuanto a la aplicación y control de las materias contempladas en las reformas a la Ley de Quiebras expresadas en la ley 20.004 de 1985, a través de un marco regulatorio eficiente, en cuanto a la dictación de instrucciones y la interpretación administrativa de la ley.

Uno de los principales resultados del desempeño de la institución en el año 2008, fue la Certificación, bajo la norma ISO 9001-2000, de los sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, (PMG), Auditoría Interna e Higiene y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, los cuales iniciaron su implementación el año 2007. Asimismo, mantienen la Certificación bajo la norma ISO 9001-2000, los sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, (PMG), Planificación y Control de Gestión y Evaluación del Desempeño, cuya implementación comenzó el año 2006.

La Superintendencia de Quiebras además dio cumplimiento a los compromisos gubernamentales del año 2008, que este año estaba conformado por dos objetivos y tres productos asociados.

El año 2008 se consolidaron los siguientes logros:

- Implementación y puesta en marcha de una nueva plataforma web, Software de Fiscalización y documentación. La materialización de estos proyectos, ha permitido fortalecer los procesos de trabajo de fiscalización con el desarrollo de la plataforma web. El producto concreto de prestación de servicio a la ciudadanía es que los usuarios obtienen el “Certificado de Quiebra”, gratis y en línea.
- Se avanzó en la implementación exitosa de los procesos de desarrollo del PMG Sistema de Capacitación y Sistema de Información y Atención a la Ciudadanía, (SIAC) bajo la norma ISO 9001-2000, con ello hemos perfeccionado tanto la gestión de capacitación y desarrollo del personal, como la relación con nuestros clientes externos, a través de la atención que se realiza, telefónicamente, por plataforma web y presencialmente en la Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias, OIRS.
- Se avanzó con el proceso de sistematización y validación del conjunto de normas de regulación administrativa, de la labor de los síndicos y administradores de continuidad de giro.
- En cuanto a la aplicación y control de las materias contempladas en la Ley de Quiebras, el año 2008 se logró un promedio de 16 fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador jurídico y de 12 fiscalizaciones promedio por fiscalizador financiero contable, sobrepasando la cifra que se esperaba lograr en el primer caso y en segundo si bien el cumplimiento es igual al proyectado se incluye un mayor número de fiscalizadores aumentó a 180 el número de fiscalizaciones efectuadas, siendo 65 fiscalizaciones más que el año 2007, este aumento en la cobertura constituye un éxito en

---

la gestión realizada, teniendo presente que es una actividad de suma relevancia para el cumplimiento de la misión.

Además, se fiscalizó un 12,5% de las quiebras vigentes en regiones en el aspecto jurídico y un 12% en el aspecto financiero contable. Se llevaron a cabo entonces, 227 fiscalizaciones en el año, fiscalizaciones de carácter jurídico, en que se examinaron los aspectos jurídicos del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de esta, y además, se llevaron a cabo fiscalizaciones contables a los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos. En ambos casos, se fiscalizó la totalidad de las cuentas definitivas de administración, por ser la última instancia en que la Superintendencia puede representar al síndico las situaciones irregulares que pudiera observar con el objeto de que sean regularizadas en conformidad del inciso 2° del artículo 31 de la Ley de Quiebras.

Se apoyó con controles preventivos las diligencias ejecutadas por los síndicos, fiscalizándose el 83% de las enajenaciones de bienes informadas por los síndicos y el 77,84% de las incautaciones notificadas y realizadas por los síndicos en todo el país. Respecto de los resultados obtenidos el año 2008 se logró fiscalizar 144 incautaciones, cifra superior a la lograda el año 2007 de 105 fiscalizaciones de incautaciones, dándose un mejoramiento en el resultado del indicador, aumentándose la cifra esperada de un 70%.

El año 2008 se efectuó 199 fiscalizaciones de enajenaciones, realizándose 29 fiscalizaciones más que el año 2007, por lo que el resultado de éste indicador presenta un mejoramiento en sus resultados, teniendo en cuenta que la cifra esperada para el año 2008 era de 75%.

- Se concluye el año 2008 con el proceso de examinación de los Síndicos de Quiebras iniciado el año 2006.

Para el año 2009 los desafíos son;

-Continuar posicionando la imagen de la Superintendencia de Quiebras, como un servicio público, que si bien fiscaliza a los síndicos y a los administradores de giro, está al servicio de una población que debe conocer sus derechos respecto de la quiebra, en especial respecto de los titulares de créditos laborales, como lo son los trabajadores y trabajadoras. Este desafío se mantiene para el año 2009, debido a que será de gran importancia la labor de nuestro Servicio frente a los eventuales efectos que sobre Chile tendrá la crisis económica internacional, la que incidiría en un mayor número de falencias para el año 2009. Existe el antecedente que el año 2008 respecto del 2007, se triplicaron los trabajadores afectados por quiebras.

-Aprobaremos, editaremos y difundiremos los nuevos instructivos de la Superintendencia de Quiebras.

En las páginas siguientes se muestra de manera amplia, las cifras y datos que dan cuenta de los principales logros obtenidos durante el año 2008.



Rodrigo Abornoz Pollmann  
Superintendente de Quiebras

---

---

---

---

## 2. Resultados de la Gestión 2008

### Resultados de la Programación Gubernamental 2008

Los logros registrados en las metas de la Programación Gubernamental 2008 están vinculados a tres objetivos: Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces, que los síndicos y administradores de la continuación del giro cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rijan; Realizar mediciones a los servicios de atención directa de usuarios y Generar un marco regulatorio eficaz y oportuno, mediante sus instrucciones e interpretación administrativa de la ley, que contribuya al buen funcionamiento del sistema de administración privada de los concursos de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro.

Estos resultados están orientados a optimizar los procesos de gestión interna y a la mejora tanto en la gestión de atención de público, como en el funcionamiento del sistema de administración privada de los concursos de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro. Los logros obtenidos en el caso del primer objetivo, de garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces, que los síndicos y administradores de la continuación del giro cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rijan, se vinculan con la meta “Lograr un promedio de 12 fiscalizaciones anuales a quiebras de la región metropolitana, por fiscalizador jurídico” cumplida a cabalidad realizándose al 31 de diciembre del 2008 un promedio de 16 fiscalizaciones por fiscalizador jurídico, resultado correspondiente a 81 fiscalizaciones jurídicas en la Región Metropolitana (50 quiebras vigentes y a 31 quiebras con cuenta definitiva). La causa del sobrecumplimiento se debe a que el número de fiscalizadores financieros sobrepasa al de fiscalizadores Jurídicos, es decir, el Servicio cuenta con un equipo de 13 fiscalizadores financieros y 5 fiscalizadores jurídicos. La fiscalización de quiebras es un proceso integral que incluye ambos aspectos fiscalizados, su ejecución se lleva a cabo a través de un plan anual con trabajo conjunto entre ambos tipos de fiscalizadores, en la que pese a contar con menos profesionales en el área jurídica se tiende a ejecutar el mismo número de fiscalizaciones, tratando de cubrir lo que realizan los fiscalizadores financieros. Además, los informes emitidos en ambos tipos de fiscalización difieren en cuanto a su contenido y tiempo de análisis, lo que permite que éstos iguallen o superen la meta establecida. La meta comprometida fue superada por sobre un 45%. En el caso del segundo objetivo, asociado a la medición de la calidad de la atención recibida, durante el año 2008, las Encuestas de Satisfacción de usuarios/as se realizaron en los meses de marzo, junio y septiembre, orientadas a las personas que asisten al Servicio en forma presencial, obteniéndose un nivel de satisfacción de usuarios/as medido por la encuesta de un 99,6%, superior a la meta comprometida de un 82%. Cabe señalar que el 2008 el 84,6% de los usuarios/as calificaron la atención como “Muy satisfactoria”, cifra levemente inferior a la alcanzada el 2007 de un 86,8%. Este resultado es bastante difícil de lograr pues se requiere que la atención brindada por el personal al público usuario mejore día a día, ya que con esta meta se busca mejorar la calidad de los servicios prestados por ellos. En esta meta se comprometió la aplicación de una encuesta durante tres distintos periodos en el año, 1er, 2do y 3er trimestre, considerando 80 personas consultadas en las dos primeras series de entrevistas y 90 en la última. La consulta se efectuó sobre un total de 250 personas usuarias presenciales de la OIRS, de las cuales 249 califican la atención como satisfactoria o muy

---

satisfactoria, cifra equivalente a un 99,6% de las personas usuarias encuestadas, de ellos 212 calificaron la atención como y “Muy satisfactoria”, es decir, un 84,8%. El logro del tercer objetivo orientado a generar un marco regulatorio eficaz y oportuno, mediante sus instrucciones e interpretación administrativa de la ley, que contribuya al buen funcionamiento del sistema de administración privada de los concursos de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro, se cumplió a través de la meta asociada a la actualización de la normativa de instructivos de la Superintendencia de Quiebras a los fiscalizados, la cual consultó la actualización de 5 instrumentos destinados a regular las actuaciones de los sujetos fiscalizados, los que se mencionan a continuación: Incautación y Enajenaciones de activos, Honorarios y Gastos de Administración, Aspectos Contables y Financieros, Cuentas Provisorias y Definitivas de Administración y Aspectos Procesales, Juntas de Acreedores, Audiencia Previa a la Aplicación de Sanciones y Cómputo de Plazos. El presupuesto asociado a este producto fue de M\$ 51.780.

## **Resultados de los Productos Estratégicos**

En cuanto a los productos estratégicos, el presupuesto asignado al producto “Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro” para el año 2008 tuvo un presupuesto asignado de M\$ 529.550 y presentó los siguientes logros asociados: Los resultados de los indicadores de gestión que se vinculan con los productos estratégicos, corresponden en su totalidad a los indicadores de desempeño comprometidos en la Ley de Presupuestos contenidos en el Formulario H, donde se puede apreciar que en lo relativo a la aplicación y control de las materias contempladas en la Ley de Quiebras, el año 2008 se logró en el indicador “Promedio de fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador financiero-contable”, la meta siendo los resultados obtenidos coherentes con lo planificado, destacándose que el 50% de las fiscalizaciones a quiebras vigentes, se efectuó sobre quiebras declaradas los años 2006, 2007 y 2008.

Además, se fiscalizó un 12,5% de las quiebras vigentes en regiones en el aspecto jurídico, ponderación equivalente a 47 quiebras, y un 12,77% en el aspecto financiero contable. Las fiscalizaciones de carácter jurídico comprende el examen del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de ésta, y las fiscalizaciones de los aspectos financiero contables que se realiza a los repartos, fondos disponibles, e ingresos y gastos. En ambos casos, se fiscalizó la totalidad de las cuentas definitivas de administración, por ser la última instancia en que la Superintendencia puede representar al síndico las situaciones irregulares que pudiera observar con el objeto de que sean regularizadas en conformidad del inciso 2º del artículo 31 de la Ley de Quiebras.

En la fiscalización de quiebras vigentes de regiones cuya meta para ambas áreas era de un 12% fue superado el porcentaje de cumplimiento debido a una mejora en los procesos de gestión internos del Servicio, así como al desarrollo de nuevas metodologías de trabajo, tendientes a un mayor trabajo en equipo y al mejor aprovechamiento de los recursos destinados a fiscalizaciones de regiones. En años anteriores, los resultados obtenidos fueron 8,9% el año 2006, para ambas áreas, y el 2007 se logró fiscalizar el 14% de las quiebras en el aspecto jurídico y un 12% en el aspecto financiero contable.

---

Además, la fiscalización de quiebras se apoyó con controles preventivos a las diligencias ejecutadas por los síndicos, fiscalizándose el 83% de las enajenaciones de bienes informadas por los síndicos y el 77,84% de las incautaciones notificadas y realizadas por los síndicos en todo el país, aumentándose las cifras esperadas de un 75% y un 70% respectivamente. En cuanto al porcentaje de fiscalización a incautaciones la cifra obtenida el año 2008 fue mayor a la lograda en años anteriores, un 70,5% el 2007 y 67,1% el 2006, lo que se traduce en un aumento de la cobertura de fiscalización de incautaciones, que registra una variación ponderada de 114% de cumplimiento el 2008 respecto al 2007.

En el caso de las enajenaciones, el año 2008 se obtuvo un porcentaje de cumplimiento con un leve aumento debido a que el denominador del indicador considera el “Número de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas oportunamente por los síndicos en el año t”, variable que no puede controlar el Servicio. El año 2008 se efectuaron 29 fiscalizaciones de enajenaciones más que el año 2007, por lo que, el resultado de este indicador presenta un mejoramiento en sus resultados, ya que el año 2008 se logró un porcentaje de cobertura de un 83,3%, superior al 79,5% alcanzado el 2006 y 2007. Esto conllevó a que la meta establecida para el año 2008 de fiscalizar el 70% de las enajenaciones de quiebras, se cumpliera por sobre lo proyectado, registrándose una variación ponderada de 118% de cumplimiento el 2008 respecto al 2007.

A partir del año 2007 se incorporó en los indicadores de desempeño como compromiso presupuestario el indicador que mide las respuestas a las presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras, considerando las presentaciones de índole jurídica o contable, tales como consultas, reclamos y otros requerimientos, los cuales deben ser de carácter formal, esto es, por oficio o correo electrónico, y, además, deben ser interpuestas por un tercero que sea fallido, ex trabajador, síndico, etc. Esto incluye las respuestas a requerimientos del Senado de la República, Cámara de Diputados, Tribunales, Servicios Públicos, etc. Dicha meta fue sobrecumplida obteniéndose un 87% de respuesta respecto a un 70% comprometido el 2008, y cuyo resultado de cobertura el 2007 fue de un 88%. El sobrecumplimiento se debe a que el denominador de la fórmula de cálculo “Total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t”, es una variable que no maneja el Servicio ya que la cantidad de consultas efectuadas dependerá a su vez de los clientes/usuarios que las presenten. Por otra parte, para determinar la meta del indicador se establecieron cifras proyectadas que resultaron ser inferiores a las registradas efectivamente el 2008. En el sobrecumplimiento de este indicador, también influyen los actuales lineamientos estratégicos de la Superintendencia, los que tienden a la mejora continua en la atención a la ciudadanía y conlleva a centrar los esfuerzos en dar respuesta oportuna a la mayor cantidad de consultas recibidas.

Uno de los subproductos del producto estratégico “Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro”, es el registro de quiebras, dentro del cual se encuentra como producto específico las certificaciones, denominado registro y actualización de las notificaciones judiciales de quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes a varios acreedores. El que tiene directa incidencia con la atención de usuarios de la Superintendencia como, acreedores, fallidos y terceros interesados en las quiebras que registra un



---

resultado del tiempo promedio en la entrega de certificaciones para el año 2008 de 7,79 minutos, tiempo inferior a la meta comprometida de 9 minutos. Además, se generaron estadísticas mensuales de atención de usuarios de la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias, que contribuyen a mejorar la distribución y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales destinados a la atención de usuarios/as. Si bien este resultado es mayor a los 6,85 minutos registrados el 2007, se ha logrado mantener reducido el tiempo de atención bajo el estándar de 9 minutos. Esta actividad no tuvo presupuesto asignado.

Los resultados de la gestión financiera del año 2008 muestran que el gasto ejecutado fue de M\$ 1.335.447, recursos correspondientes a lo requerido para el desarrollo de las operaciones normales del Servicio. El 2008 se presenta un aumento en los ingresos producto de lo siguiente: En Transferencias Corrientes, se entregaron recursos para proceder al pago de bono al retiro correspondiente a una funcionaria que se acogió a este beneficio durante el año 2008 y en Aporte Fiscal, se registran recursos procedentes de la Ley de Presupuesto del año 2008 para solventar el gasto de nivelación de remuneraciones para funcionarios/as de la Superintendencia de Quiebras, y para la adquisición de Equipos y Programas Informáticos, como también para solventar diferencias por la aplicación de Ley N° 20.212 de fecha 29 de agosto del 2007, que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales.

El año 2007 la Superintendencia de Quiebras se incorpora en el Plan Trienal del Código de Buenas Prácticas Laborales, y al Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO), lo que contribuyó a fortalecer el área de recursos humanos del Servicio. El 2008 se implementaron medidas y realizaron capacitaciones orientadas a los funcionarios, para difundir y aplicar de mejor forma ambos instrumentos y sus contenidos.

Por otra parte el año 2008 se logró la Certificación, bajo la norma ISO 9001:2000, de los Sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión - PMG, Auditoría Interna e Higiene, Seguridad, lográndose mantener la certificación obtenida el 2007 de los sistemas Planificación y Control de Gestión y Evaluación del Desempeño, cuya implementación comenzó el año 2006. Además, durante el 2008, se implementó la normalización dicha norma de los Sistemas de Capacitación y SIAC. El presupuesto asociado a las actividades de implementación, mantención y certificación fue de M\$ 3.500.-

En el ámbito de Control de Gestión se efectuó durante el 2008, un seguimiento de cada sistema de PMG, a través, de la red del Servicio. Esto permitió que cada dependencia entregara reportes semanales, mensuales o trimestrales, según requerimientos de control, informando el estado actual de las metas comprometidas por la Superintendencia, lo que fue apoyado por un proceso de análisis de resultados realizado por profesionales analistas de la Unidad de Asesoría y Gestión creada el 2008. Esto permitió detectar oportunamente las falencias o problemas en los avances, pudiéndose lograr la validación de todos los Sistemas en las etapas comprometidas. En consecuencia, se superaron las dificultades que determinaron que no se validaran dos Sistemas de PMG el 2007, el de Gobierno Electrónico y de Compras y Contrataciones del Sector Público, lo que constituye un logro para el Servicio, ya que del 87% de los compromisos PMG cumplidos el 2007 el año 2008 pasamos a un 100% de cumplimiento, lo que representa para el funcionario de la Superintendencia

---

de Quiebras una mejora remuneracional significativa del incentivo por desempeño institucional, que el 2007 posibilitó la recepción de sólo el 50% del total que permite la ley cuando se cumplen los objetivos de gestión.

Por otra parte, como logro se encuentra la mejora el 2008 del Sistema de Gestión de Riesgo, incorporado el 2007 por la Superintendencia de Quiebras a su quehacer. En esta “Matriz de Riesgos Institucional” se cumplieron el año 2008 los mecanismos para identificar analizar y administrar los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos de los procesos críticos de la institución. Todas estas actividades no tuvieron presupuesto asociado.

En cuanto al cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, el año 2008 se conformaron 6 equipos de trabajo dentro de la Superintendencia, teniendo en consideración parámetros funcionales y la propia estructura del Servicio, se efectuaron reuniones de trabajo tendientes a plasmar en el convenio tanto el trabajo que efectúan los funcionarios y los desafíos que imponen otras actividades insertas dentro de los Programas de Mejoramiento de la Gestión. Se establecieron en total 35 metas, 8 metas más que las 27 del año 2007, las cuales cada responsable de equipo debía informar trimestralmente su rendimiento, lo que permitió mejorar la labor institucional en las diferentes áreas. De las metas establecidas en el Servicio, destacan las de fiscalización de quiebras en el aspecto jurídico y financiero–contable, ejecución de fiscalizaciones de carácter preventivo (incautaciones y enajenaciones), de requerimientos informáticos o programas computacionales internos, de cumplimiento del programa de Auditoría Interna del Servicio, emisión dentro de plazo de los informes de avance de metas, de presentación de mediciones estadísticas de atención de usuarios de la OIRS y SIAC, entre otras.

De la evaluación final efectuada, se constató por parte del Auditor Interno de la Superintendencia y posteriormente Auditoría Ministerial, el cumplimiento de la totalidad de los equipos de trabajo en un 100% lográndose al igual que los años 2005, 2006 y 2007, cumplir a cabalidad las metas establecidas en el convenio y obtener el incentivo correspondiente para los funcionarios.

En el marco avanzado del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2008, la Superintendencia logró importantes avances en todas las áreas de mejoramiento. El 2008 se logró capacitar a 79 funcionarios que participaron en actividades de formación internas y externas, con y sin costo. La cifra lograda fue mayor que la obtenida los años anteriores, esto debido a que se efectuó un mejor aprovechamiento de los recursos recibidos y se fomentó la capacitación interna. El sistema PMG de capacitación se incorporó el 2008 a la etapa de marco avanzado al igual que el PMG Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s. El Servicio dispone de una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que opera en forma integrada con los sistemas de información y comunicación de la Superintendencia, con acceso oportuno de los usuarios a la información en materia de quiebras. A fin de facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos ciudadanos, se consolidó el buzón virtual de la OIRS dentro de la página Web Institucional instaurada el año 2006 y mejorada el 2008, lo que ha permitido mejorar la accesibilidad a usuarios/as de todo el país, dado que nuestro Servicio no posee oficinas regionales.

---

El Servicio elaboró el Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de los productos estratégicos, en los procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, así como el Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC. El sistema de PMG fue validado por la red de expertos el 2008 dado que se tomaron las medidas de resguardo para sortear con éxito el desafío de avanzar en materia tecnológica.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Superintendencia de Quiebras se desarrolló con éxito el 2008, llevándose a cabo las actualizaciones y modificaciones requeridas en el Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Superintendencia de Quiebras, y de los documentos para apoyar la gestión de los procesos de la organización, tales como, fichas de proceso, procedimientos, entre otros y la realización de dos (2) Auditorias Internas de Calidad, además de las auditorias de pre certificación y certificación y mantención de la certificación, en las cuales se detectaron No Conformidades y Observaciones, las que se gestionaron a través del procedimiento para Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

El 2008 se actualizó el Manual de Procedimientos de Compras y Contrataciones Públicas y se ejecutó adecuadamente el Plan Anual de Compras, realizándose el seguimiento de los proyectos de abastecimiento elaborados en años anteriores, lográndose la validación del sistema de compras y contrataciones públicas el 2008, superándose las dificultades que determinaron la no validación del mismo el 2007.

El Servicio cuenta con procesos de información que cumplen con los requisitos básicos de oportunidad, calidad y pertinencia, en la entrega de la información financiera y de personal a DIPRES y Contraloría General de la República.

El Servicio ha desarrollado estadísticas que contemplan la desagregación por sexo de los datos que maneja la Superintendencia, la que se encuentra disponible al público en general en el sitio web Institucional, siendo eximido el Servicio del desarrollo de este sistema de PMG de Enfoque de género el año 2008.

Se ejecutó completamente el Programa de Auditoria Interna 2008, obteniendo el sistema de PMG la certificación de sus procesos bajo la norma ISO 9001:2000 el 2008.

En cuanto al Proyecto de Inversión denominado Mejoramiento y Equipamiento Dependencias Superintendencia de Quiebras, el año 2008 se elaboró una propuesta de convenio de programación con el Gobierno Regional Metropolitano el que incluye ejecución para el año 2009. La realización de este proyecto obtuvo el respaldo del gobierno Regional, actualmente se encuentra pendiente su suscripción y aprobación, instancia en la cual participan diversas autoridades tales como, el Subsecretario del MINJU, el Seremi, El Superintendente, entre otras.

---

## Otros Resultados del Jefe de Servicio

Fortalecimiento del desarrollo de las personas, a través de la conformación e implementación de una Política de Recursos Humanos.

La reestructuración organizacional de la Superintendencia de Quiebras, efectuada en enero de 2008, con la finalidad de potenciar una mejor forma de trabajo y distribución del recurso humano dentro de la Institución, en consideración a las competencias que presentan los funcionarios, labores a desarrollar y cumplimiento de metas durante el período, con la finalidad de apoyar el logro de los objetivos estratégicos y de la misión institucional.

Dieciocho funcionarios han accedido a cursos de formación de Diplomados en materias jurídicas, contables financieras, recursos humanos, y gestión pública, todo ello enmarcado dentro de una política de incentivo al perfeccionamiento de los funcionarios, el universo capacitado alcanza al 19%.

Incorporación e implementación en la Superintendencia de Quiebras del Plan Trienal del Código de Buenas Prácticas Laborales y al Plan de Igualdad de Oportunidades (PIO), los que han contribuido al fortalecimiento del área de Recursos Humanos del Servicio. Se ha puesto en funcionamiento medidas relevantes, como son procedimientos para la postulación a cargos de discapacitados, igualdad en el acceso a actividades de formación y capacitación, desarrollo de cursos en temas sobre no discriminación e igualdad de oportunidades y el Manual de Reclutamiento y Selección del Servicio.

Implementación del proyecto de mejoramiento de remuneraciones aplicable al personal de contrata, contribuyó a continuar con el proceso de ordenamiento organizacional. Este proyecto, implementado en el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, constituye el mejoramiento remunerativo y de fortalecimiento de sus recursos humanos, más importantes desde la existencia de nuestra institución.

Instalación de letrero en frontis del edificio Institucional, con la imagen corporativa para la Superintendencia de Quiebras, en el cual también se puede leer el nombre de la institución en mapudungún y en inglés. La nueva fachada, ha agregado valor a nuestra identidad como Servicio Público.

Desarrollo de una estrategia comunicacional que ha permitido posicionar la imagen y rol fiscalizador del servicio en el ámbito económico nacional e internacional, mediante la realización de charlas, seminarios, círculos de gestión, encuentro con casas de estudios, organismos del Estado, colegios profesionales, gerencia de normalización de bancos y diversos actores que se vinculan a la quiebra, como son los síndicos, acreedores, trabajadores.

Estrechar lazos de colaboración con diferentes Cámaras de Comercio a nivel local e internacional, como es el caso de la Cámara de Comercio de Perú y Bolivia.

---

Fortalecer el posicionamiento internacional de la Superintendencia de Quiebras, el Jefe de Servicio, expuso el tema "Las quiebras de las empresas de menor tamaño", en el Congreso Iberoamericano de Derecho Concursal que se realizó en la ciudad de Punta del Este, Uruguay.

El año 2008 se llevó a cabo el "Primer Estudio Relacionado con las Empresas de Menor Tamaño". Dicha publicación da cuenta de la realidad de 1202 empresas en quiebra de las cuales 1047 corresponden a empresas de menor tamaño, de estas un 36% son medianas empresas, 47% a pequeñas empresas y un 17% a microempresas.

Se editó y lanzó la nueva guía "Empresas en Crisis y Reemprendimiento", material destinado a orientar y colaborar con las pequeñas y medianas empresas en materia de convenios. La guía fue entregada, al presidente de la Asociación de Pequeños Industriales y Artesanos de Quinta Normal y Santiago (ASIQUINTA),

En conjunto con la Dirección del Trabajo, se publicó la guía "Quiebra en la Empresa: "la información que todos los trabajadores y trabajadoras necesitan". Se distribuyeron 5000 ejemplares, en regiones a través de las Seremias Regionales de Justicia. Además, la Guía está en los sitios Web de ambas instituciones, para ser utilizada por todos los usuarios.

También se realizó la firma de convenio de colaboración con el Ministerio Público, que permitirá a este organismo, acceder a la base de datos que posee la Superintendencia, con la única y exclusiva finalidad de conocer los antecedentes de personas naturales o jurídicas declaradas en quiebra y que estén siendo investigadas por parte del Ministerio.

Se presentó el Estudio Relacionado con las Empresas de Menor Tamaño ante los asociados de la Cámara Nacional de Comercio, el Estudio sobre Justicia Concursal, Primer Informe. Documento que aborda la experiencia de Alemania, Estados Unidos, Inglaterra y España. Este informe es la base para propuesta prelegislativa que se presentará en el segundo trimestre de 2009 al Ministerio de Justicia.

Se realizaron los siguientes Seminarios organizado por la Superintendencia de Quiebras, el primero organizado con la Universidad Adolfo Ibáñez, ¿Tenemos una buena Ley de Quiebras?...Desde la mirada del Sistema de Administración y el Desarrollo Económico, el segundo realizado en conjunto con la Universidad Gabriela Mistral denominado, "La Tutela del Crédito", que fue inaugurado por el Superintendente.

Finalmente, en los Programas de Mejoramiento de la Gestión y Metas de Convenio de Desempeño Colectivo. Los resultados obtenidos el año 2008, fue la validación del 100% de cumplimiento de ambos instrumentos de trabajo. Este logro, fue posible, al fortalecer los equipos de trabajo, teniendo presente las competencias de los funcionarios.

---

### 3. Desafíos 2009

Para el año 2009 los desafíos que se enuncian a continuación tienen la característica de ser temas transversales para esta Superintendencia, es decir, cruzan todo el ámbito del quehacer institucional, vinculándose con los objetivos estratégicos y con nuestra misión institucional.

- Consolidar la puesta en marcha del Software de Fiscalización y documentación y desarrollo de nuestra plataforma web. Este desafío refuerza la confluencia de nuestros procesos de trabajo de fiscalización con el desarrollo de una plataforma web con amplia información a la ciudadanía. Lo anterior, en perspectivas de los desafíos de la agenda digital del Gobierno de Chile.

Mediante la aplicación de estos sistemas, tendremos un mejoramiento de procesos internos directamente relacionados con el cumplimiento de la misión institucional a través del mejor desarrollo de los procesos relacionados con la fiscalización de síndicos y administradores de la continuación de giros. Lo anterior, además permitirá la consolidación de un sistema de información base para la labor fiscalizadora y al servicio de la ciudadanía, sobre el sistema concursal chileno.

- Implementar los procesos operativos de nuestros productos estratégicos, bajo las normas internacionales de calidad ISO 9001-2000, en el marco del Convenio de desempeño colectivo 2009. Este paso fundamental, culminará durante 2010 a través de la certificación respectiva.
- En materia de formación de nuestros recursos humanos, corresponderá implementar el proceso de desarrollo del PMG Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, bajo la norma ISO 9001-2000, desafío que permitirá perfeccionar la gestión de compras y contrataciones.

El presupuesto asociado año 2009, es de M\$ 1.844, sin embargo se ha considerado duplicar esta cantidad mediante saldo inicial de caja.

La cobertura en su implementación es la totalidad de la dotación de los funcionarios de la Superintendencia de Quiebras, y a raíz del mejoramiento de los procesos internos, el impacto de las mejoras introducidas se verá reflejado en un mejor servicio a nuestros clientes, usuarios y beneficiarios a nivel nacional.

- Fortalecimiento de desarrollo informático, se incorporarán elementos tecnológicos que permitan dar cumplimiento a los decretos N° 77, N° 81, N° 83. Se implementará dentro del portal de Fiscalizaciones, las herramientas asociadas a la correcta administración de documentos electrónicos, atendiendo condiciones tales como: manejo de firma electrónica avanzada para documentos oficiales del proceso, administración de un repositorio que cumpla con la normativa, disponibilidad de la documentación en canales de transparencia, por mencionar algunos, son necesarias para un adecuado uso y desarrollo del portal. Comprende también la integración de la jornada laboral de los recursos humanos y de reloj control digital, lo cual permitirá evitar errores en los registros de Personal.

El presupuesto asociado año 2009 es de M\$ 21.240.

---

La cobertura de su implementación es la totalidad de la dotación de los funcionarios de la Superintendencia de Quiebras.

• Desarrollo de Plataforma Informática para el mejoramiento de la gestión interna, se traduce en la compra de:

- 9 computadores de escritorio y 2 Notebook M\$ 8.772.-
- Incorporación de Sistemas de Información M\$ 10.620.-
- Programas informáticos M\$ 26.303.-

Además, el año 2009 se implementarán proyectos insertos en el gobierno electrónico Superintendencia de Quiebras equivalentes a \$ 53 millones.

La cobertura en su implementación es la totalidad de la dotación de los funcionarios de la Superintendencia de Quiebras, y a raíz del mejoramiento de los procesos internos, un mejor servicio a nuestros clientes, usuarios y beneficiarios a nivel nacional.

• Seguiremos avanzando en la implementación de medidas comprometidas en el Plan Trienal del Código de Buenas Prácticas Laborales, lo que contribuirá a fortalecer políticas de recursos humanos de la Superintendencia de Quiebras. Se aplicará el Manual de Reclutamiento y Selección aprobado el 2008, con mejoramiento de su articulado. Dicho Manual, entre otros contempla los procedimientos de administración de currículum vitae, para asegurar una selección basada en el mérito, la idoneidad y competencias de los postulantes, procedimiento alternativo de postulantes discapacitados. Se destaca también, la implementación de un programa de difusión periódica de la normativa de protección a la maternidad y derechos de los padres funcionarios.

• Materializar Convenio de Programación con el Gobierno Regional Metropolitano, para el financiamiento del Proyecto de Inversión denominado Mejoramiento y Equipamiento Dependencias Superintendencia de Quiebras. La ejecución de este proyecto beneficiará a 85 funcionarios del Servicio.

La cobertura en su implementación es la totalidad de la dotación de los funcionarios de la Superintendencia de Quiebras.

• Posicionar la imagen de la Superintendencia de Quiebras, como un servicio público, que si bien fiscaliza a los síndicos y a los administradores de giro, está al servicio de una población que debe conocer sus derechos respecto de la quiebra y en especial, a los trabajadores afectados por los procesos de insolvencia. Durante el año 2008 se avanzó en esta materia considerablemente con el mejoramiento de nuestra página web que permitió materializar la entrega gratuita del certificado de estado de quiebras on line. Por otra parte, se adquirió un letrero en la entrada de la Superintendencia para facilitar la visibilidad de nuestro Servicio, lo que fue de gran impacto para nuestros usuarios. Además, para posicionar nuestra imagen se realizaron convenios con otros

---

organismos públicos como por ejemplo la dirección del Trabajo en la confección y distribución de la Guía “Quiebra en la Empresa”, herramienta de gran utilidad para los trabajadores (as) del país.

Este desafío se mantiene para el año 2009, debido a que será de gran importancia la labor de nuestro Servicio frente a los eventuales efectos que sobre Chile tendrá la crisis económica internacional, la que incidiría en un mayor número de falencias para el año 2009. Existe el antecedente que el año 2008 respecto del 2007, se triplicaron los trabajadores afectados por quiebras.

La cobertura en su implementación es la totalidad de la dotación de los funcionarios de la Superintendencia de Quiebras, y a raíz del fortalecimiento de nuestra imagen institucional, un mejor servicio con mayor acceso a nuestros clientes, usuarios y beneficiarios a nivel nacional.

Los compromisos de programación gubernamental para el año 2009 son los siguientes:

1) Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces, que los síndicos y administradores de la continuación del giro cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rijan.

**Productos:**

-Lograr un promedio de 18 fiscalizaciones anuales a quiebras de la región metropolitana, por fiscalizador jurídico.

- Fiscalizar en el aspecto jurídico al menos un 12% de las quiebras vigentes en regiones en el año.

- Responder el 88% de las presentaciones realizadas por los interesados en las quiebras.

- Realizar un promedio anual de 12 fiscalizaciones a quiebras por fiscalizador financiero-contable.

- Fiscalizar en el aspecto financiero-contable al menos un 12% de las quiebras vigentes en regiones en el año.

2) Generar un marco regulatorio mediante oficio con instrucciones e interpretación administrativa de la ley, que contribuya al funcionamiento eficiente, eficaz y transparente del sistema de administración privada de los concursos de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro.

**Presupuesto asociado:** M\$ 940.672

**Producto:** Actualizar el 100% de los instructivos compilados el año 2008.

**Presupuesto asociado:** M\$ 94.031

En cuanto a los indicadores de desempeño (Formulario H-indicadores 2009), los compromisos son los siguientes para el año 2009:

1.- Responder un porcentaje de 88% de presentaciones respondidas a interesados en las quiebras año t respecto al total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t



---

2.- Alcanzar un porcentaje de 75% de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.

3.- Lograr un porcentaje de 78% 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

4.- Realizar un promedio anual de 12 fiscalizaciones a quiebras, realizadas por fiscalizador financiero contable.

5.- Realizar un promedio anual de 18 fiscalizaciones a quiebras, realizadas por fiscalizador jurídico.

En cuanto a la medición de los indicadores de desempeño la cobertura es a nivel nacional, ya que la función fiscalizadora de esta Superintendencia es a lo largo de todo el país.

---

## **4. Anexos**

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley

---

## ● Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

#### - Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

Ley de Quiebras N° 18.175, de 1982; modificaciones Ley N° 19.806, de 2002, Ley N° 20.004, de 2005, y D.F.L. N° 6, de Justicia, de 1990.

#### - Misión Institucional

Supervigilar y controlar las actuaciones de los síndicos y de los administradores de la continuación del giro, para que den cumplimiento a su cometido con arreglo a la ley e instrucciones, en forma eficaz y transparente, en resguardo del interés público comprometido en todo proceso concursal de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro.

#### - Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2008

Número	Descripción
1.-	Se conceden recursos en la Ley de Presupuesto del año 2008 para solventar el gasto de nivelación de remuneraciones para los funcionarios a contrata de la Superintendencia de Quiebras

#### - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces, que los síndicos y administradores de la continuación del giro cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rijan.
2	Mejorar continuamente los sistemas de gestión, además de los de información y de comunicación, a través de la incorporación de recursos tecnológicos que contribuyan a facilitar la oportunidad y calidad en la entrega de los productos y servicios institucionales y agilizar y eficientar los procesos de gestión interna.
3	Generar un marco regulatorio mediante oficio con instrucciones e interpretación administrativa de la ley, que contribuya al funcionamiento eficiente, eficaz y transparente del sistema de administración privada de los concursos de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro.

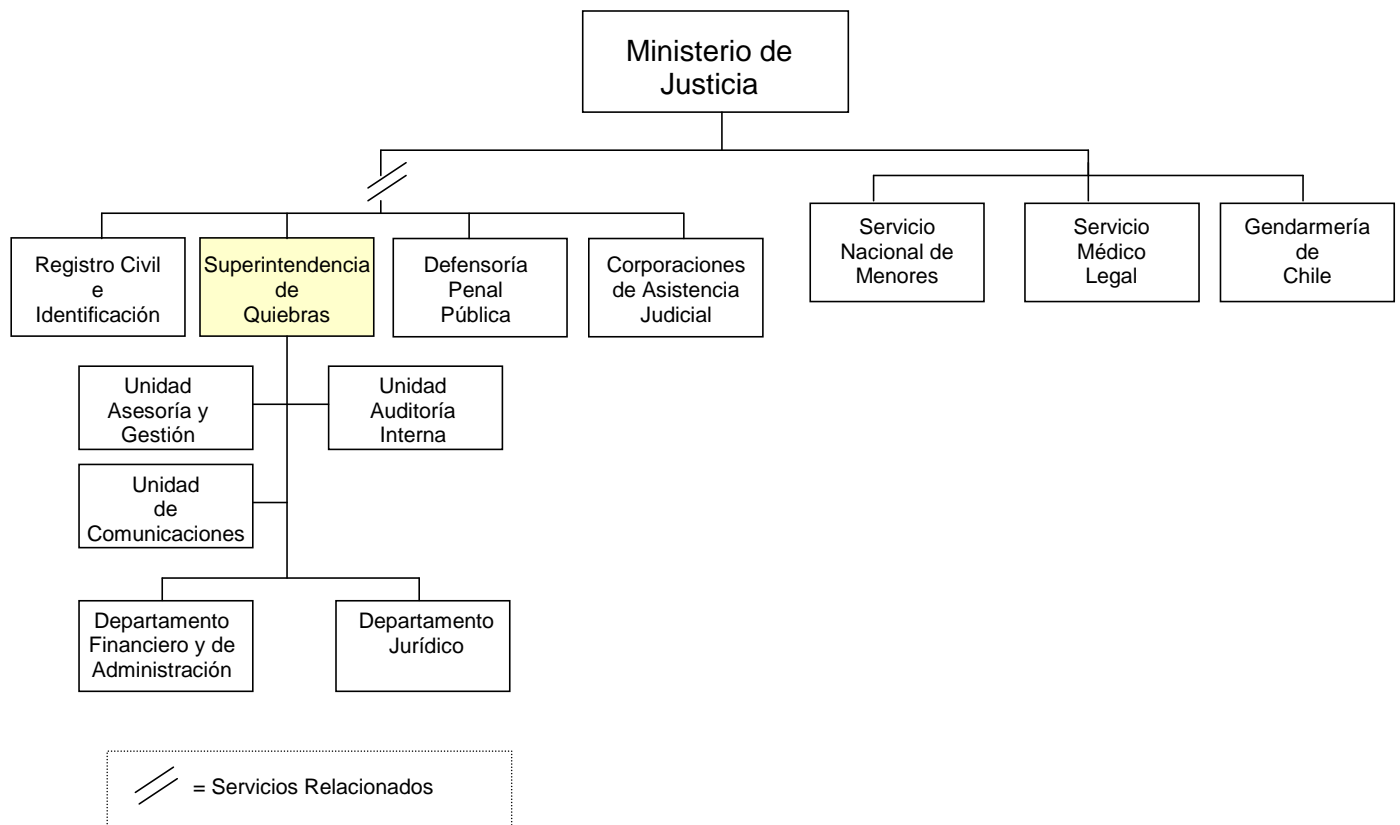
## - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p><u>Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización general               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalización a quiebras vigentes.</li> <li>- Fiscalización a quiebras con Cuenta Definitiva de Administración notificadas en el Diario Oficial.</li> </ul> </li> <li>• Fiscalización preventiva               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalización de incautaciones.</li> <li>- Fiscalización de enajenaciones.</li> <li>- Fiscalización de fondos disponibles</li> <li>- Fiscalización de repartos</li> </ul> </li> <li>• Registro y actualización de las notificaciones judiciales de quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes a varios acreedores.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificaciones</li> <li>- Informes de la circunstancia de estar o no declarado en quiebra, en continuación de giro, convenio judicial y/o cesión de bienes a varios acreedores.</li> <li>- Registro de Síndicos</li> </ul> </li> </ul>	1, 2, 3
2	<p><u>Actualización del conjunto de normas jurídicas que rigen la labor de los fiscalizados.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas jurídicas, normas técnicas, instructivos, estudios y circulares.</li> </ul>	2, 3

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Acreedores, fallidos y terceros interesados en las quiebras. Dentro de éstos últimos se encuentran los acreedores institucionales como Bancos, AFP, Centros de estudios y Universidades, Ministerios, Congreso Nacional y otros Servicios Públicos.
2	Órganos Jurisdiccionales
3	<p>Síndicos y Administradores de la continuación del giro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administradores de la continuación del giro</li> </ul> <p>Síndicos</p>

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



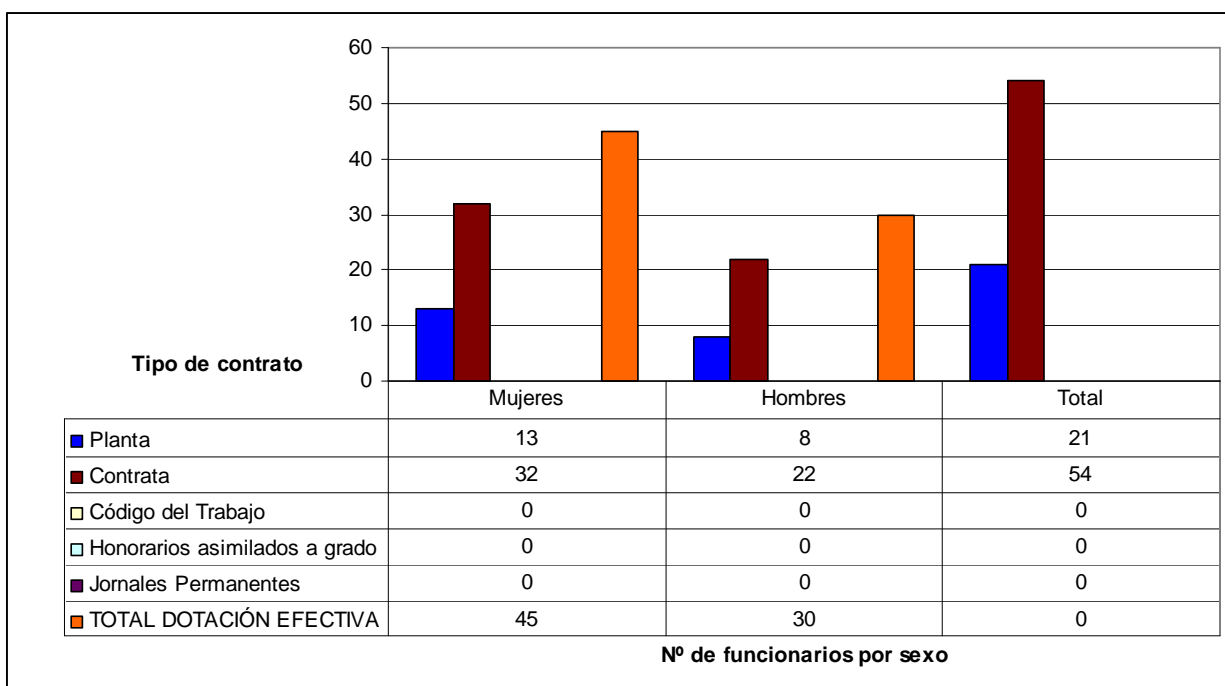
## c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Rodrigo Alborno Pollmann
Jefe Departamento Jurídico	Felipe de Pujadas Abadie
Jefe Departamento Financiero y de Administración	Cynthia Montero Vidal
Jefe Unidad Asesoría y Gestión	Julieta Cruz Figueroa
Auditora Interna	Marcela Lecaros Soto
Jefe Subdepartamento de Fiscalización	Lucía Zúñiga Hernández
Jefe Subdepartamento Recursos Humanos	Patricia Hoces Vergara
Jefe Subdepartamento Informática	Ricardo Larrondo
Jefe Subdepartamento Recursos Financieros	Jaime Pino Baquedano
Jefe Subdepartamento Servicios Generales	Nancy Navarro Vergara

## ● Anexo 2: Recursos Humanos

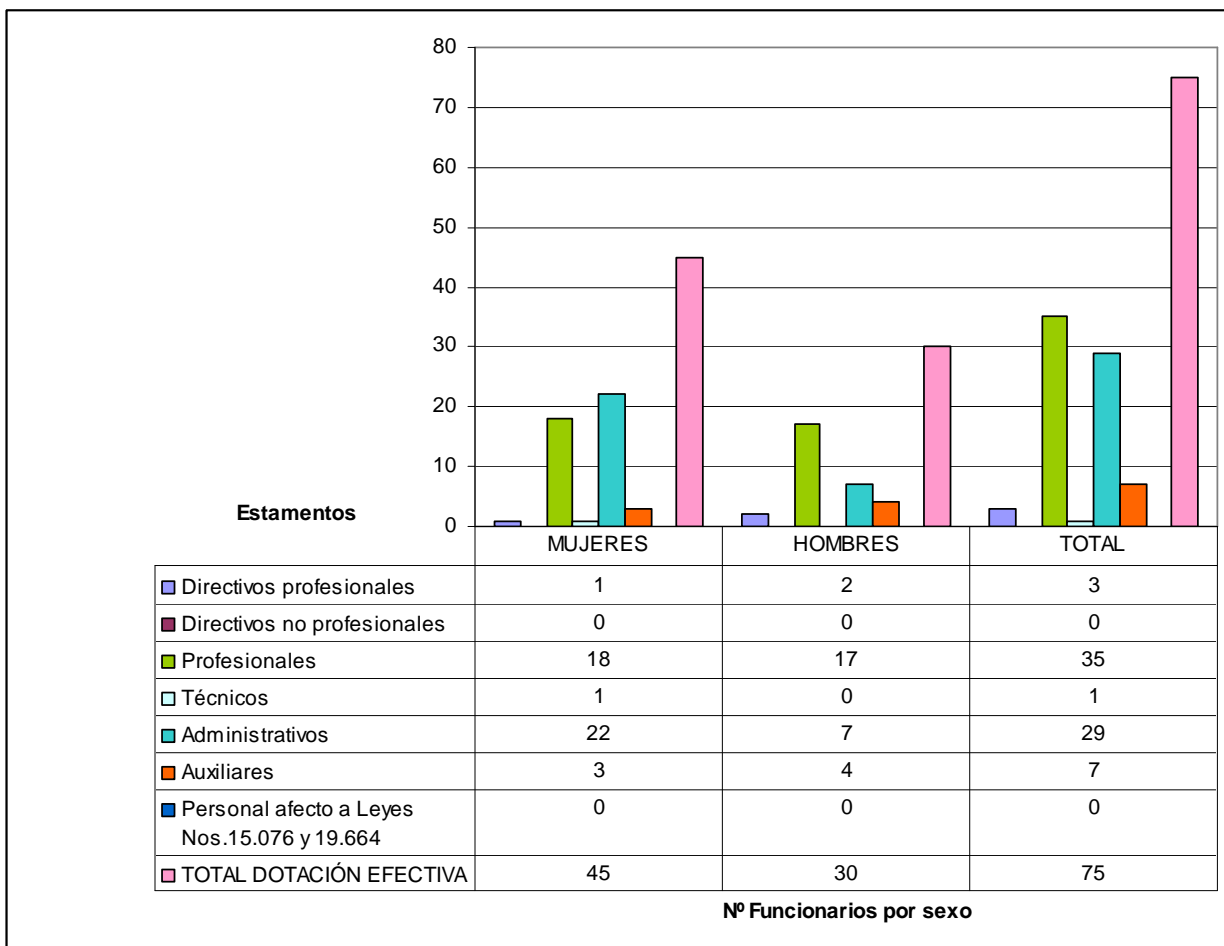
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2008<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

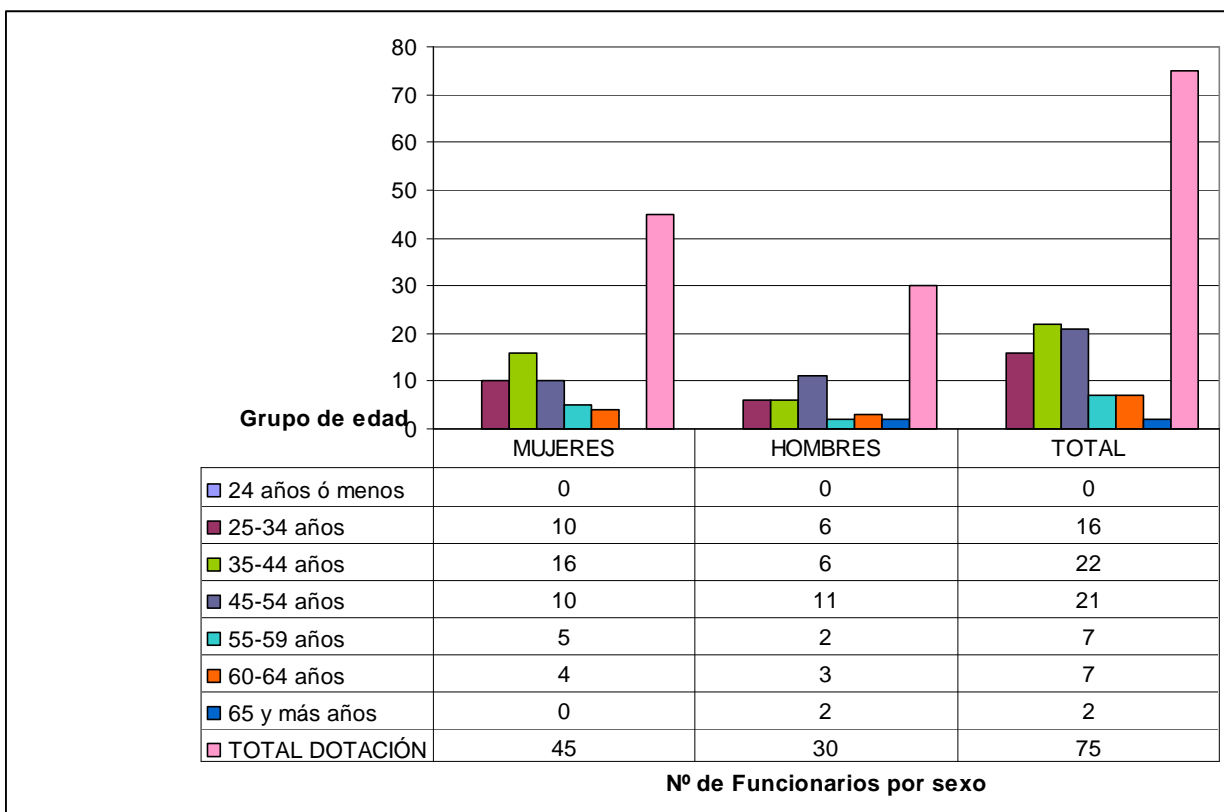


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2008. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)





<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2007	2008		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	2,6	2,8	94,1	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
<b>2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.</b>					
	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t ) *100	6,8	8,0	85,0	
<b>2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.</b>					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	---	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	1,3	---	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	1,3	---	
○ otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	6,8	5,3	127,5	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	---	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	1,2	1,3	90,0	

2 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2007 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

3 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. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
<b>Indicadores</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Resultados<sup>2</sup></b>		<b>Avance<sup>3</sup></b>	<b>Notas</b>
		<b>2007</b>	<b>2008</b>		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	---	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	73,9	61,1	82,7	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	100,0	94,7	94,7	
4.2 Porcentaje de becas <sup>4</sup> 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		
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	7,4	6,2	83,1	
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario. 5	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	7,0	5,4	130,0	
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>6</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	98,3	96,43		
	Lista 2 % de Funcionarios	1,7	3,57		
	Lista 3 % de Funcionarios	---	---		
	Lista 4 % de Funcionarios	---	---		

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

5 El resultado del Indicador del período 2007, es diferente al señalado en el documento BGI 2007 publicado, ya que cambió la fórmula de cálculo.

6 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes. El período 2008 está calculado en base al número de funcionarios calificados durante igual período, que fueron 56 funcionarios.

---

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos Presupuestarios Percibidos</b>		<b>Gastos Presupuestarios Ejecutados</b>	
<b>Recursos Presupuestarios 2008</b>			
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	1.306.000	Corriente <sup>7</sup>	1.316.777
Endeudamiento <sup>8</sup>		De Capital <sup>9</sup>	18.570
Otros Ingresos <sup>10</sup>	45.277	Otros Gastos <sup>11</sup>	15.930
TOTAL	1.351.277	TOTAL	1.351.277

---

7 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

8 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

9 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

10 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

11 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

## b) Resultado de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 3</b>				
<b>Ingresos y Gastos devengados años 2007 – 2008, y Ley de Presupuestos 2009</b>				
Denominación	Monto Año 2007 M\$ <sup>12</sup>	Monto Año 2008 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2009 M\$	Notas
• <b>INGRESOS</b>	<b>1.331.080</b>	<b>1.351.277</b>	<b>1.411.743</b>	<b>1</b>
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	1.639	0	
INGRESOS DE OPERACION	10.354	6.739	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	37.062	36.899	9.612	
APORTE FISCAL	1.283.664	1.306.000	1.402.131	
• <b>GASTOS</b>	<b>1.318.245</b>	<b>1.335.431</b>	<b>1.412.143</b>	<b>2</b>
GASTOS EN PERSONAL	1.020.232	1.136.995	1.172.065	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	179.969	163.519	152.393	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	14.189	0	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	645	2.058	19.978	
INTEGROS AL FISCO		101	28	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	117.399	18.569	67.279	
SERVICIO DE LA DEUDA			400	
<b>RESULTADO</b>	<b>12.835</b>	<b>15.846</b>	<b>-400</b>	

Análisis de las causas que dieron origen a las diferencias entre el Monto año 2007 y Monto año 2008 de los ingresos y gastos de la institución y el presupuesto para el año 2008.

### **INGRESOS:**

(1) Diferencias Ingresos año 2007 y año 2008, M\$ 20.197. Corresponden principalmente a:

- Transferencias Corrientes: El percibido proviene de los recursos entregados para proceder al pago de bono al retiro, correspondiente a un funcionario que se acogió durante el año 2008 a este beneficio.

- Aporte Fiscal: Los procedentes de la Ley de Presupuesto del año 2008 para solventar el gasto de nivelación de remuneraciones para los funcionarios de la Superintendencia de Quiebras adquisición

<sup>12</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2008. Factor de actualización es de 1,0872 para expresar pesos del año 2007 a pesos del año 2008.

---

de Equipos y Programas Informáticos; como también diferencias por aplicación de Ley N° 20.212 de fecha 29 de agosto del 2007, que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales.

En cuanto al presupuesto de ingresos para el año 2009, no considera Ingresos de Operación, por cuanto los certificados e informes emitidos por la SQ., a contar del año 2009, son sin costo para la ciudadanía. Tal situación viene en incrementar el Aporte Fiscal, en conjunto con los recursos entregados para solventar la compra de programas computacionales para el presente año.

## **GASTOS**

(2) Diferencias de Gastos año 2007 y año 2008, M\$ 17.186. Se deben a los recursos disponibles para solventar las adquisiciones tanto de los Equipos como Programas Computacionales asignados por la Ley de Presupuestos del año 2007 y en Sueldos por aplicación de leyes y nivelación de remuneraciones.

En cuanto al presupuesto de gastos para el año 2009, en Gastos en Personal, Diferencias en Sueldos por aplicación de leyes y en recursos destinados a la compra de programas computacionales.

**c) Comportamiento Presupuestario Año 2008**

<b>Cuadro 4</b>								
<b>Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008</b>								
Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuest o Inicial <sup>13</sup> (M\$)	Presupuest o Final <sup>14</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengad os (M\$)	Diferencia <sup>15</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>1.204.313</b>	<b>1.342.899</b>	<b>1.351.277</b>	<b>-8.378</b>	
05			Transferencias Corrientes	0	1.639	1.639	0	
07			Ingresos de Operación	5.970	5.970	6.739	-769	
08			Otros Ingresos Corrientes	9.051	29.290	36.899	-7.609	(1)
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	6.988	27.227	32.983	-5.756	
	99		Otros	2.063	2.063	3.916	-1.853	
09			Aporte Fiscal	1.189.292	1.306.000	1.306.000	0	
	91		Libre	1.189.292	1.306.000	1.306.000	0	
			<b>GASTOS</b>	<b>1.203.913</b>	<b>1.349.686</b>	<b>1.335.431</b>	<b>14.255</b>	
21			Gastos en Personal	1.028.829	1.148.075	1.136.995	11.080	(2)
22			Bienes y Servicios de Consumo	143.496	164.033	163.519	514	
23			Prestaciones de Seguridad Social	0	14.190	14.189	1	
24			Transferencias Corrientes	18.012	3.812	2.058	1.754	
	01		Al Sector Privado	18.012	3.812	2.058	1.754	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley N° 18.175	18.012	3.812	2.058	1.754	
25			Íntegros al Fisco	26	426	100	326	
	01		Impuestos	26	426	100	326	
29			Adquisición de Activos no Financieros	13.150	18.750	18.570	180	
	04		Mobiliario y Otros	2.290	6.890	6.887	3	
	05		Máquinas y Equipos	2.033	2.033	2.012	21	
	06		Equipos Informáticos	4.260	5.260	5.173	87	
	07		Programas Informáticos	4.567	4.567	4.498	69	
34			Servicio de la Deuda	400	400	0	400	
	07		Deuda Flotante	400	400		400	
			<b>RESULTADO</b>	<b>400</b>	<b>-6.787</b>	<b>15.846</b>	<b>22.633</b>	

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008 entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2008

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

---

**INGRESOS:**

(1) Otros Ingresos Corrientes M\$ 7.609. Corresponde al mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Susidios de Incapacidad Laboral, licencias médicas emanadas principalmente por funcionarios profesionales con enfermedades prolongadas.

**GASTOS**

(2) Gastos en Personal M\$ 11.080. Obedece en parte al saldo de los recursos solicitados para Reemplazos, los cuales no fueron utilizados en su totalidad, a su vez el menor gasto incorpora el saldo del presupuesto entregado tanto para comisiones de servicios nacionales como internacionales. Por otra parte considera el menor gasto por pago de reconocimiento de asignación profesional de un funcionario de la Superintendencia de Quiebras, considerado en primera instancia para el mes de Enero de 2008, siendo lo real a contar del segundo de 2008.

## d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>16</sup>			Avance <sup>17</sup>	Notas
			2006	2007	2008	2008/2007	
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[ N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes <sup>18</sup> / N° total de decretos modificatorios]*100	%	28,6	14,3	42,9	300	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva <sup>19</sup> ]	M\$	19.947	16.219	17.340	106,9	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 <sup>20</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	-	-	-	-	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión <sup>21</sup> / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	-	-	-	-	

16 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,1350 para 2006 a 2008 y de 1,0872 para 2007 a 2008.

17 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.

18 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

19 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilados a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

20 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

21 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".



## ● Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008

### - Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2008

Cuadro 6 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2006	2007	2008				
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro - Fiscalización preventiva »Fiscalización de incautaciones.	Porcentaje de incautaciones realizadas por los síndicos que son fiscalizadas respecto al total de incautaciones de quiebras notificadas oportunamente a la superintendencia	$((N^{\circ} \text{ de incautaciones realizada por síndicos que son fiscalizadas} / N^{\circ} \text{ total de incautaciones de quiebras notificadas oportunamente a la superintendencia}) * 100)$	%	67.1 (94/140)*100	70.5 (105/149)*100	77.8 (144/185)*100	68.3 (82/120)*100	SI	114%	24
	Enfoque de Género: No									

22 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2008 es igual o superior a un 95% de la meta.

23 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2008 en relación a la meta 2008.

24 Respecto del indicador denominado; "Porcentaje de incautaciones realizadas por los síndicos que son fiscalizadas respecto al total de incautaciones de quiebras notificadas oportunamente a la superintendencia", se obtuvo un porcentaje de cumplimiento de un 114%, se cumplió éste indicador con una leve alza debido a que el denominador del indicador que corresponde al "total de incautaciones de quiebras notificadas oportunamente a la Superintendencia", es una variable que no podemos controlar como Servicio, y si se presenta un mayor número de incautaciones es deber de la Superintendencia asistir y efectuar su fiscalización. Las cifras fueron proyectadas de un año a otro, por lo que éstas pueden variar, sobre todo dentro del contexto actual en que se esta gestando una crisis económica a nivel mundial que afecta al sistema económico del país. Respecto de los resultados obtenidos el año 2008 se logró fiscalizar 144 incautaciones, cifra superior a la lograda el año 2007 de 105 fiscalizaciones de incautaciones, dándose un mejoramiento en el resultado del indicador.

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2006	2007	2008				
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro; -Fiscalización preventiva *Fiscalización de enajenaciones.	Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras que son fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas oportunamente por los síndicos en el año t	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de enajenaciones de bienes de quiebras realizadas por los síndicos que son fiscalizadas en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas oportunamente por los síndicos en el año t}}\right) * 100$	%	79.5 (159/ 200)* 100)	79.5 (174/ 219) *100 )	83.3 (199/ 239) *100)	70 (170/ 240)* 100)	SI	118%	25
	Enfoque de Género: NO									
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro; -Fiscalización general	Promedio de fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador financiero-contable  Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{Total de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t}}{\text{Número de fiscalizadores financiero-contables año t}}\right)$	Número	s.i.	13 (115/ 9)	12 (180/ 15)	12 (108/ 9)	SI	100%	26

25 Respecto del indicador denominado; "Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras que son fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas oportunamente por los síndicos en el año t", se obtuvo un porcentaje de cumplimiento de un 118%, se cumplió éste indicador con un leve aumento debido a que el denominador del indicador que corresponde al "Nº de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas oportunamente por los síndicos en el año t", es una variable que no podemos controlar como Servicio, y si se presenta un mayor número de enajenaciones es deber de la Superintendencia asistir y efectuar su fiscalización. Las cifras fueron proyectadas de un año a otro, por lo que éstas pueden variar, sobre todo dentro del contexto actual en que se esta gestando una crisis económica a nivel mundial que afecta al sistema económico del país. El año 2008 se efectuaron 199 fiscalizaciones de enajenaciones, efectuándose 29 fiscalizaciones más que el año 2007, por lo que el resultado de éste indicador presenta un mejoramiento en sus resultados.

26 El indicador "Promedio de fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador financiero-contable", es el único indicador que presentó un cumplimiento igual al proyectado, este trabajo se efectuó dentro del marco de ejecución del Plan Anual de Fiscalización que fue formalizado para el año 2008 y que permitió establecer una mejor distribución de las horas laborales para la ejecución de las tareas de fiscalización definidas para el año. Además, pese a ser la meta 2008 de 12 fiscalizaciones promedio versus 11 fiscalizaciones promedio del año 2007, cabe destacar que al incluirse al desarrollo de esta meta a un número mayor de fiscalizadores, aumentó el número de fiscalizaciones efectuadas el año 2008 a 180 fiscalizaciones, siendo 65 fiscalizaciones más que el año 2007. Efectivamente, para el año 2009 se incorporaron mejoramientos a esta meta ampliando la fiscalización a otros ámbitos del proceso de Quiebras, lo que incidirá en el mejoramiento de la oportunidad en que se realiza la función fiscalizadora.

**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2006	2007	2008				
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro; -Fiscalización general	Promedio de fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador jurídico  Enfoque de Género: NO	((Total de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Número de fiscalizadores jurídicos año t))	Número	s.i.	<b>15</b> (73/5)	<b>16</b> (81/5)	<b>12</b> (60/5)	SI	135%	<b>27</b>
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	Porcentaje de presentaciones respondidas a interesados en las quiebras año t respecto al total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t  Enfoque de Género: NO	((Número de presentaciones respondidas a interesados en las quiebras año t/Total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t)*100)	%	s.i.	<b>88</b> ((216/246)*100)	<b>87</b> (285/326)*100)	<b>70</b> ((98/140)*100)	SI	125%	<b>28</b>

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

27 Se estableció el indicador de fiscalización en ambos aspectos (financiero y jurídico) con una meta idéntica, lo que se puede apreciar desde el 2007, donde la meta era obtener un promedio 11 fiscalizaciones y se logró un cumplimiento de 15 fiscalizaciones promedio. La causa del sobrecumplimiento se debe a que el número de fiscalizadores financieros sobrepasa al de fiscalizadores Jurídicos, es decir, el Servicio cuenta con un equipo de 13 fiscalizadores Financieros y 5 fiscalizadores. Jurídicos. La fiscalización de quiebras es un proceso integral que incluye ambos aspectos fiscalizados, su ejecución se lleva a cabo a través de un plan anual con trabajo conjunto entre ambos tipos de fiscalizadores, en la que pese a contar con menos profesionales en el área jurídica se propende ejecutar el mismo n° tratando de cubrir lo que realizan los fiscalizadores Financieros. Además, los informes emitidos en ambos tipos de fiscalización difieren en cuanto a su contenido y tiempo de análisis, lo que permite que éstos iguallen o superen la meta establecida.

28 El sobrecumplimiento se debe a que el denominador de la fórmula de cálculo: Total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t, es una variable que no maneja el Servicio ya que la cantidad de consultas efectuadas dependerá a su vez de los clientes/usuarios que las presenten. Por otra parte, para determinar la meta del indicador se establecieron cifras proyectadas que resultaron ser inferiores a las que realmente se dieron durante el 2008. Para el año 2009 se ha corregido esto, puesto que se detectó en el proceso de formulación presupuestaria, por lo que se determinó subir la meta para el año 2009 a 88%, lo que resulta coherente con los resultados efectivamente obtenidos a diciembre 2008 de un 87%. En el sobrecumplimiento de éste indicador también influyen los actuales lineamientos estratégicos de la Superintendencia, los que tienden a la mejora continua en la atención a la ciudadanía y conlleva a centrar los esfuerzos en dar respuesta oportuna a la mayor cantidad de consultas recibidas.

- **Otros Indicadores de Desempeño**

Cuadro 7 Otros indicadores de Desempeño año 2008							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2006	2007	2008	
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro • Registro y actualización de las notificaciones judiciales de quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes a varios acreedores.	Tiempo promedio de emisión y entrega del certificado sobre el estado de quiebra de una persona natural o jurídica.	((Sumatoria (Nº de minutos de demora declarados por usuarios del servicio de certificados de estados de quiebra en encuesta año t) / Nº de usuarios del servicio de certificados de estados de quiebra que responden consulta de tiempo de demora en la atención))	Minutos	8 Minutos (1488/185)	6,85 Minutos ((1328/194)*100)	7,79 Minutos ((1340/172)*100)	
	Responder el 100% de los reclamos recibidos en el Sistema Integral de Atención de Clientes/Usuarios/beneficiarios (SIACUB).	((Nº de reclamos con respuesta a usuarios del SIACUB / Nº total de reclamos recibidos en el SIACUB en año t)*100)	%	S/I	100% ((47/47)*100)	100% (581/581)*100)	

## ● Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 8 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008			
Objetivo <sup>29</sup>	Producto <sup>30</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>31</sup>	Evaluación <sup>32</sup>
Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces, que los síndicos y administradores de la continuación del giro cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rijan.	Lograr un promedio de 11 fiscalizaciones anuales a quiebras de la región metropolitana, por fiscalizador jurídico.		<p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p>
Realizar mediciones a los servicios de atención directa de usuarios.	Lograr que el 82% de los usuarios encuestados en la oficina de partes e informaciones, califiquen la atención como "Satisfactoria".		<p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p>
Generar un marco regulatorio eficaz y oportuno, mediante sus instrucciones e interpretación administrativa de la ley, que contribuya al buen funcionamiento del sistema de administración privada de los concursos de quiebra, convenios, cesiones de bienes y continuidad de giro.	Actualización de la normativa de instructivos de la Superintendencia de Quiebras y emisión del refundido de instructivos.		<p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p>

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

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

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

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

- **Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2008**

Cuadro 9 Cumplimiento PMG 2008															
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderar	Cumplir	
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance													
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X				
Recursos Humanos	Capacitación					○							MEDIA	10%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo						○						MEDIA	10%	✓
	Evaluación de Desempeño							○					ALTA	15%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s							○					ALTA	15%	✓
	Gobierno Electrónico					○							MENOR	5%	✓
Planificación / Control Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión									○			ALTA	15%	✓
	Auditoría Interna						○						ALTA	15%	✓
	Gestión Territorial														
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○						MEDIA	10%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género														

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
Enfoque de Género	Se excluye: Como resultado del trabajo realizado por el Servicio en la aplicación del sistema, se concluye que por la naturaleza de sus productos, no debe continuar implementando el sistema Enfoque de Género.
Gestión Territorial	Se excluye: El servicio se exime del sistema Gestión Territorial Integrada, ya que no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la perspectiva territorial

## • Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 10 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>33</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>34</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>35</sup>
Equipo Departamento Jurídico	15	7	100%	7%
Equipo Subdepartamento Fiscalización	22	4	100%	7%
Equipo Asesoría	12	6	100%	7%
Equipo Departamento Financiero y de Administración, Subdepartamento de Informática y Subdepartamento de Recursos Financieros	10	6	100%	7%
Equipo Subdepartamento Recursos Humanos	6	7	100%	7%
Equipo Subdepartamento Servicios Generales	13	5	100%	7%

33 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2008.

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

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

---

- **Anexo 8: Proyectos de Ley.**

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2008.