

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL

AÑO 2009

SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS

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

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009	6
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios	9
3. Desafíos para el año 2010	15
4. Anexos	19
Anexo 1: Identificación de la Institución	20
Anexo 2: Recursos Humanos.....	24
Anexo 3: Recursos Financieros.....	29
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	38
Anexo 5: Programación Gubernamental	48
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	50
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009.....	51
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	52
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	53
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	54

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.

Este organismo, compuesto por 77 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 2009, fue la Certificación, bajo la norma ISO, de los sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, (PMG), Capacitación y Sistema de Información Ciudadana, los cuales iniciaron su implementación el año 2008. 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 y Auditoría Interna e Higiene y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, que implementaron el año 2007. La Superintendencia de Quiebras además cumplió con los compromisos gubernamentales del año 2008, que este año estaba conformado por dos objetivos y tres productos asociados.

El año 2009, se consolidaron logros que se enuncian a continuación, éstos tienen la característica de ser temas transversales para esta Superintendencia, 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: Incorporación de la Firma Electrónica Avanzada en Documentos de Trabajo al interior de la Superintendencia de Quiebras. Además de la firma, se han creado una serie de flujos de trabajo que ordenan y definen responsables y participantes de la elaboración de la documentación. Se ha potenciado el uso del Sistema de Gestión de Riesgos, siendo una herramienta de trabajo que simplifica el tratamiento de la matriz de riesgos institucional. Este sistema permite que los Dueños de procesos, Coordinadores de Riesgos, Jefes de Departamento, puedan realizar un seguimiento, en forma simple, de los controles que se definen en los riesgos identificados.
- Implementar los procesos operativos de nuestros productos estratégicos bajo la norma ISO.
- Se ha incorporado el módulo de PMG en el sistema de Control de Gestión, que permite realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos de cada uno de los sistemas de PMG.

- Se implementan procesos operativos de nuestros productos estratégicos, bajo las normas internacionales de calidad ISO, en el marco del Convenio de desempeño colectivo.
- En materia de formación de nuestros recursos humanos, se implementó el proceso de desarrollo del PMG Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, bajo la norma lo que permitirá perfeccionar la gestión de compras y contrataciones.
- Se avanzó en la implementación de las medidas comprometidas en el Plan Trienal del Código de Buenas Prácticas laborales.
- El Convenio de Programación entre el Gobierno Regional Metropolitano y el Ministerio de Justicia se concretó mediante la suscripción de éste por el Consejo Regional, asignándose los recursos para el diseño y ejecución de obras para el mejoramiento y equipamiento de las dependencias de la Superintendencia de Quiebras.
- Se posicionó la imagen de la Superintendencia de Quiebras como un Servicio Público, que está al servicio de una población que conoce sus derechos respecto de la quiebra. Se mejora la página web en cuanto se publica información del giro de nuestra función y se incorpora banner de CONADI para difundir el Convenio 169, que entró en vigencia en septiembre de 2009.
- Se establecieron convenios con otros organismos públicos, para promover la cooperación en la difusión de la institucional concursal chilena en beneficio de la ciudadanía, como por ejemplo Dirección del Trabajo, Biblioteca del Congreso Nacional y Cámara Nacional de Comercio.
- Respecto de los resultados obtenidos en las metas e indicadores de desempeño 2009 vinculado a los productos estratégicos del Servicio, se destaca lo siguiente: Se culminó 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 2009 se logró un promedio de 18 fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador jurídico y de 12 fiscalizaciones promedio por fiscalizador financiero contable, si bien, en ambos casos el cumplimiento es igual al proyectado se incorpora una nueva forma de fiscalizar a través de "Plan piloto de Fiscalización preventiva de quiebras nuevas". Se fiscalizó un 12% de las quiebras vigentes en regiones en el aspecto jurídico y un 12% en el aspecto financiero contable. Se realizó un total de 379 fiscalizaciones en el año, las fiscalizaciones de carácter jurídico, se examinaron los aspectos jurídicos del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de ésta, y además, se llevaron a cabo fiscalizaciones contables a los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos. Se apoyó con controles preventivos las diligencias ejecutadas por los síndicos, fiscalizándose el 78% de las enajenaciones de bienes informadas por los síndicos y el 75% de las incautaciones notificadas y realizadas por los síndicos en todo el país. Respecto de los resultados obtenidos el año 2009, se logró fiscalizar 196 incautaciones, cifra superior a la lograda el año 2008 de 144 fiscalizaciones de incautaciones. El año 2009 se efectuó 235 fiscalizaciones de enajenaciones, realizándose 36 fiscalizaciones más que el año 2008.

Para el año 2010 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.

-Para el año 2010, en materia de tecnología de información, se pretende concluir con el ciclo de implementación de certificados de Quiebras en línea, incorporándoles a ellos, la firma Electrónica Avanzada.

-Continuaremos aplicando el Plan Piloto de Fiscalización Preventiva a Quiebras Nuevas de la Región Metropolitana.

En las páginas siguientes se muestra de manera amplia, las cifras y datos que dan cuenta de los principales logros obtenidos durante el año 2009.



Rodrigo Albornoz Pollmann
Superintendente de Quiebras

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

En los resultados de la gestión Superintendencia de Quiebras asociados a aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos 2009, destaca el financiamiento de recursos informáticos vinculados al Sistema de Gestión de Gobierno Electrónico, por el monto de M\$ 53.000.

La Superintendencia de Quiebras enfrenta el desafío de modernizar su gestión, y para ello, ha sido necesario desarrollar herramientas innovadoras, que contribuyan a la entrega de un servicio a la ciudadanía de calidad, siendo el portal www.squiebras.cl nuestra Oficina Global, cuya misión es atender a sus clientes, usuarios y/o beneficiarios las 24 horas y todos los días del año, en forma interactiva, accesible, amigable y oportuna, mejorando especialmente, la obtención del Certificado de Estado de Quiebra y la función fiscalizadora, a través un moderno y único portal de fiscalización on-line. El año 2009, se recibieron 767 solicitudes a través del buzón ciudadano virtual. A través del Portal Web, se han emitido en el último cuatrimestre Noviembre de 2008 a Febrero de 2009, a través de la web un total de 2.531 certificaciones, que contrastado con las cifras presenciales del año 2008, en que se emitieron 82 certificaciones. Esto indica que se ha presentado un aumento creciente de la solicitud de certificado on line, versus las cifras del año 2007 y 1er semestre de 2008. El año 2009, se han extendido 877 Certificados.

Hasta el año 2007 y parte del 2008, el sitio Web de la Superintendencia de Quiebras, era plano y estático, con información incipiente que no daba cuenta del quehacer institucional ni del avance de la incorporación de tecnologías de información en el Estado, en forma clara, transparente y abierta a la ciudadanía. Cumplía con un rol más bien informativo, que permitía una interacción básica con los usuarios a través del buzón ciudadano virtual. El año 2009, se incorpora información relevante de la gestión Institucional, como los instructivos a los síndicos y administradores de la continuación de giro.

Por otra parte, del resultado del análisis realizado a las encuestas presenciales y telefónicas a nuestros usuarios, se concluyó que el procedimiento de obtención de certificados requería modernizarse por ser engorroso, discriminatorio y con un alto costo asociado, tanto para el usuario como para el Servicio. Se aplicó la encuesta presencial y telefónica, obteniendo un porcentaje de 89,7% de respuestas satisfactorias. Este resultado es coherente con las otras mediciones efectuadas en la atención de público. La Superintendencia a través de los últimos años ha puesto énfasis en el mejoramiento de la OIRS y del SIAC, a fin de lograr un mejor grado de aceptación por parte de sus clientes/usuarios. Por esta razón se ha invertido recursos en mejoramientos del sitio web y de la Oirs presencial, lo que sin duda ha incidido en la respuesta positiva de la ciudadanía en las mediciones de satisfacción. En las dos encuestas de satisfacción de usuarios de la OIRS

aplicadas el año 2009, el 100% de los encuestados calificaron la atención a lo menos en el rango de satisfactorio con los siguientes resultados 15 satisfechos y 130 muy satisfactorio. Lo que indica que se ha logrado mejorar la atención respecto de los resultados obtenidos el año pasado en que se logró un 99,6%. Por otra parte, en las encuestas de satisfacción el usuario registra su percepción del tiempo de atención. El resultado es muy positivo, puesto que se ha logrado con creces la meta comprometida y esto se debe principalmente a la incorporación de mejoramientos en la atención ciudadana, y a la certificación on-line que ha reducido el volumen de atención presencial, esto ha permitido mejorar los tiempos de atención de público.

Otra área muy relevante que forma parte de nuestro sitio Web, lo constituye el Portal de Fiscalización, donde se efectúa la interacción en línea con los síndicos de quiebras. La Superintendencia obtiene información de los administradores de las quiebras a través de este Portal, quienes acceden por medio de una password, única e intransferible. Los síndicos de quiebras informan semestralmente las cuentas provisionarias; también los fondos disponibles de cada quiebra; antecedentes preliminares que individualizan las quiebras declaradas y el aviso de diligencia de incautación. Toda la información recabada a través del Portal, permite una mirada sistémica de las quiebras vigentes, en cuanto a montos involucrados, ingresos por ventas de bienes, repartos de fondos y gastos de administración de cada quiebra.

La puesta en marcha del Portal de fiscalización ha significado un cambio sustancial en la función fiscalizadora, toda vez que ha modernizado la interacción con los entes fiscalizados. Además del énfasis en el control, el mayor impacto se refleja en la reducción de tiempo invertido en la fiscalización de quiebras y sistematización de la información. Por otra parte, para los síndicos ha significado reducir sus costos, uniformar la entrega de información.

El valor final de esta exitosa iniciativa, ha transformado nuestro quehacer Institucional, legitimando nuestro rol fiscalizador sobre los síndicos de quiebras, proporcionando información a los ciudadanos, transparentando su función esencial y garantizando su amplia accesibilidad a las prestaciones otorgadas por la Superintendencia de Quiebras.

Se obtienen además los siguientes resultados:

-Incorporación de la Firma Electrónica Avanzada en Documentos de Trabajo al interior de la Superintendencia de Quiebras. Además de la firma, se han creado una serie de flujos de trabajo que ordenan y definen responsables y participantes de la elaboración de la documentación. Asimismo, dentro del mismo sistema que nos permite la generación de estos documentos electrónicos, se incorpora lo que se denomina la “base de conocimiento” de la Superintendencia de Quiebras, permitiendo administrar en forma electrónica la documentación entrante y saliente de la Institución, así como también la información de trabajo interno que utilizan nuestros funcionarios. Además dentro del Mismo Proyecto se adquieren los certificados de firma electrónica que permiten la generación de los documentos electrónicos. Se ha potenciado el uso del Sistema de Gestión de Riesgos, siendo una herramienta de trabajo que simplifica el tratamiento de la matriz de riesgos

institucional. Este sistema permite que los Dueños de procesos, Coordinadores de Riesgos, Jefes de Departamento, puedan realizar un seguimiento, en forma simple, de los controles que se definen en los riesgos identificados. Se ha incorporado el módulo de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en el Sistema de Control de Gestión, que permite realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos de cada uno de estos programas comprometidos por la Institución. Se ha mejorado la forma de registro y control, a través de la incorporación de un Tic, del registro de los comprobantes de egresos, su relación con las órdenes de compras, el seguimiento del cobro de los cheques emitidos, las conciliaciones bancarias y la evaluación de contratos y de proveedores, permitiendo al Subdepartamento de Recursos Financieros, mejorar sus controles.

Se ha incorporado dentro del Sistema de Recursos Humanos y Remuneraciones un módulo que los vincula a través de la información de las marcaciones del Reloj Control. En este módulo, se incorpora el cálculo de los tiempos de retraso y las horas extras realizadas por los funcionarios de acuerdo a lo registrado por el Reloj Control. Se incorpora en las dependencias de la Superintendencia la plataforma de seguridad IDS/IPS para la detección de intrusos en las redes de datos, Esta plataforma, se incorpora dentro de los dispositivos de seguridad, tales como Barracuda Antispawn, Barracura Webfilter, Antivirus para todos los PC. Renovación de Equipamiento computacional, contemplando una estandarización del parque computacional, mejoramiento de los dispositivos de Red, tales como Switch, Discos Duros, Notebook, Netbook y scanner.

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

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Resultados asociados a 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 2009 tuvo un presupuesto asignado de M\$1.034.703 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 2009 se logró en el indicador “Promedio de fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador financiero contable”, un promedio de 12,08 fiscalizaciones a quiebras por fiscalizador financiero-contable, ejecutándose un total de 157 fiscalizaciones a quiebras desarrolladas por el equipo de 13 fiscalizadores, La ejecución de esta meta se efectuó dentro del marco del Plan Anual de Fiscalización que permitió establecer una mejor distribución de las horas laborales para la ejecución de las fiscalizaciones programadas para el año. Se innovó además en la meta, incorporando el “Plan piloto de Fiscalización Preventiva de Quiebras Nuevas”, que consiste en una fiscalización de carácter preventivo que contempla la fiscalización de quiebras recién iniciadas (Declaradas en el segundo semestre en el año 2008 y fiscalizadas en el año 2009).

Además, se fiscalizó un 11,9% de las quiebras vigentes en regiones en el aspecto jurídico y financiero contable, ponderación equivalente a 48 quiebras, lo que se ajusta plenamente a la meta establecida. Estas fiscalizaciones consisten en el desarrollo del Programa de Fiscalización de quiebras de regiones, que considera la fiscalización jurídica y financiero-contable, de carácter integral de quiebras vigentes declaradas en tribunales de regiones, para lo cual, dicho Programa de Fiscalizaciones, se debe enmarcar dentro del presupuesto asignado en viáticos y pasajes que tiene el Servicio para esta materia. 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.

Asimismo, la fiscalización de quiebras se apoyó con controles preventivos a las diligencias ejecutadas por los síndicos, fiscalizándose el 78,33% de las enajenaciones de bienes informadas por los síndicos y el 75,1% 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 número de incautaciones fiscalizadas, se aprecia que ha habido un constante mejoramiento, el año 2007 se fiscalizaron 105 incautaciones, el año 2008 se fiscalizaron 144 y el año 2009 esta cifra aumentó a 196, es decir, se han fiscalizado 52 incautaciones más que el año anterior, lo que denota un mejoramiento importante en el volumen de fiscalizaciones realizadas por fiscalizador y en los resultados de la meta. El aumento del total de incautaciones se debe principalmente a la crisis

económica mundial que afectó al país y que ocasionó que durante el año 2009 las quiebras declaradas aumentaran en un 15%, más aún, durante el primer trimestre en relación a igual fecha del año 2008, las quiebras aumentaron en un 71%.

En el caso de las enajenaciones, en cuanto al universo, ha presentado un aumento a través de los años, el 2007 se presentaron 219 enajenaciones, el año 2008 se presentaron 239 y el año 2009 el total de enajenaciones ascendió a 300, es decir aumentaron en 61 el universo de enajenaciones del año 2008 a la fecha. Esta variación se debe principalmente al aumento de las quiebras declaradas el año 2009 de un 15%, aumento que es proporcional al número de enajenaciones.

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. Esta meta fue cumplida obteniéndose un 88% de respuestas otorgadas. El año 2009 se recibieron un total de 400 presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras a la Superintendencia de Quiebras, lo que no estaba proyectado puesto que la meta año 2009 se comprometió sobre una base de 300 presentaciones anuales. Esto conllevó a una mayor y mejor distribución de las cargas de trabajo a fin de dar respuesta oportuna a los requerimientos. Este aumento del universo de presentaciones se atribuye por una parte al mayor posicionamiento de la imagen corporativa de la Superintendencia y, al mayor número de quiebras declaradas el año 2009, que fue de un 15%.

En cuanto al número de presentaciones respondidas (numerador del indicador), se puede apreciar que a través de los años ha habido un aumento creciente de respuesta a las presentaciones, el año 2007 se dio respuesta a 216 presentaciones, el 2008 a 285 y el año 2009 aumentó a 352 presentaciones, lo que indica que se ha logrado una mayor cobertura de respuesta a presentaciones, lo que favorece indudablemente a nuestros clientes/usuarios, aún cuando la meta establecida los años 2007, 2008 y 2009 se encuentra entre un 87% y 88%, se ha logrado incorporar mejoramientos en el volumen de respuesta a los usuarios, respecto de un universo constantemente en aumento. Se puede apreciar que el año 2009 hubo un aumento de 67 respuestas más a presentaciones efectuadas por usuarios que el año 2008, lo que equivale a un incremento de un 23% más en las respuestas a los usuarios interesados en las quiebras, dentro de los cuales se encuentran; trabajadores, fallidos, acreedores, síndicos, servicios públicos, etc.

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 2,54 minutos, tiempo inferior a la meta comprometida de 9 minutos, el resultado es positivo, puesto que se ha logrado con creces la meta comprometida y esto se debe principalmente a la incorporación de mejoramientos en la atención ciudadana, y a la certificación on line que ha reducido el volumen de atención presencial, esto ha permitido mejorar los tiempos de atención de público. Esta actividad no tuvo presupuesto asignado.

Resultados Metas de Programación Gubernamental:

Los logros registrados en las metas de la Programación Gubernamental 2009 están vinculados a dos 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; 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 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 anual de 18 fiscalizaciones anuales a quiebras y convenios de la región metropolitana, por fiscalizador jurídico” cumplida a cabalidad realizándose al 31 de diciembre del 2009 un promedio de 18 fiscalizaciones por fiscalizador jurídico, se realizó un total de 126 fiscalizaciones, siendo 99 fiscalizaciones jurídicas en la Región Metropolitana y 27 corresponden a cuentas definitivas de administración. El logro del segundo 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 estableció con el fin de facilitar el conocimiento y la aplicación de las instrucciones emanadas desde la institución a los síndicos y Administradores de la Continuación del Giro, dictando siete instructivos actualizados que abarcan la totalidad de las materias relativas a las quiebras. De esta forma, concluyó un trabajo que significó refundir, coordinar, sistematizar y complementar todas las normativas emanadas desde la creación del organismo y que fueron editadas con el fin de entregar información más clara y de fácil acceso, para que los administradores de las quiebras puedan desarrollar su trabajo con apego a las normas que imparte el Servicio. El presupuesto asociado a este producto fue de M\$94.031.

Resultados Gestión Financiera:

Los resultados de la gestión financiera del año 2009, muestran que el gasto ejecutado fue de M\$1.518.226, recursos correspondientes a lo requerido para el desarrollo de las operaciones normales del Servicio. El 2009, se presenta un aumento en los ingresos producto de lo siguiente aspectos: 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 2009 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 2009, se implementaron medidas de seguimiento y realizaron capacitaciones orientadas a los funcionarios, para difundir y aplicar de mejor forma ambos instrumentos y sus contenidos. Asimismo, se realizó “Jornada Taller para promover temas relacionados con las Buenas Prácticas Laborales y/o la igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres”, que dictó Iel SERNAM Región Metropolitana para el Plan Regional de Igualdad de Oportunidades, Marta Godoy Carvajal, el 30 de junio en dependencias de la Superintendencia de Quiebras.

Por otra parte el año 2009 se logró la Certificación bajo la norma ISO 9001:2000, de los Sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Capacitación y Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC), lográndose mantener la certificación obtenida el año 2007 y 2008 de los Sistemas: Planificación y Control de Gestión, y Evaluación del Desempeño, Auditoría e Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo. Además durante el 2009, se implementó la normalización del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas.

En el ámbito de Control de Gestión se efectuó durante el 2009, un seguimiento de cada PMG, a través, de la red del Servicio, implementándose a fines del último trimestre un sistema informático, para aplicarlo el 2010. Esto permitió que cada dependencia entregara reportes semanales, mensuales o trimestrales, según requerimiento de control. En cuanto al seguimiento de las metas comprometidas por la Superintendencia, se aplica el sistema informático, creado por el Servicio, en el marco de proyecto Gobierno Electrónico, lo que fue apoyado por un proceso de análisis de resultados realizado por profesionales analistas de la Unidad de Asesoría y Gestión. Por otra parte, como logro se encuentra la mejora sustantiva del Sistema de Gestión de Riesgo, al implementarse y aplicarse un sistema informático, que ha significado un gran apoyo para todos los funcionarios partícipes en dicha gestión, especialmente en la reducción de los tiempos de trabajo, incidiendo también en su motivación y compromiso con esta temática. En esta “Matriz de Riesgos Institucional” se cumplieron el año 2009 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 Proyecto de Inversión denominado “Mejoramiento y Equipamiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”, el año 2009 se elaboró una propuesta de convenio de programación con el Gobierno Regional Metropolitano, este convenio fue aprobado por el Consejo Regional en el mes de noviembre de 2009. Actualmente, se está trabajando en el diseño para su posterior ejecución dentro del año 2010.

Otros Resultados del Jefe de Servicio:

Fortalecer el posicionamiento internacional de la Superintendencia de Quiebras, el superintendente de Quiebras, realizó comisiones de servicio al extranjero para cumplir con este objetivo: en New Zelanda participa como relator en el V Congreso Iberoamericano de Derecho Concursal con el tema “Un régimen de salvamento empresarial en Chile”. En Montepulciano Italia, participa como expositor con el tema “Actual Sistema Registral Chileno y la Reforma el Sistema Registral y Notarial”, se relaciona con el Proyecto del Ley de Reforma al Sistema Registral y Notarial chileno impulsado por la Presidenta Bachelet en el mes de abril del año 2008. En Argentina, participa expositor en el “VII Congreso Argentino de Derecho Concursal y V Congreso Iberoamericano sobre la Insolvencia”, que fuera organizado por las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo.

El año 2009, se llevaron a cabo los siguientes estudios: Estudio de Evaluación Sistema de Quiebras en Chile, diciembre de 2009, realizado por la empresa IPSOS, cuyo objetivo fue evaluar la percepción del Sistema de Quiebras en Chile, respecto a su percepción de calidad y eficacia, desde el punto de vista de los acreedores y el “Estudio sobre la naturaleza y montos de créditos verificados, reconocidos y efectivamente pagados en quiebra durante los años 2003 y 2007. Respecto a convenios de colaboración se realizaron firmas de convenios de colaboración con la Biblioteca del Congreso Nacional. Se firma un convenio con la Cámara Nacional de Comercio, los principales aspectos de beneficio son: Promover la cooperación en la difusión de la institucionalidad concursal chilena en beneficio de los socios y asociados de la Cámara Nacional de Comercio, la que se materializará, mediante la elaboración de una Guía Electrónica de difusión sobre los convenios, la que podrá ser ocupada en la página Web de ambas instituciones; Realizar en conjunto seminarios, talleres, participación de las autoridades y funcionarios de ambas instituciones; Realizar pasantías entre el personal de las instituciones vinculado al régimen concursal, al área económica y comercial; habilitar el acceso desde el portal Web de la Cámara Nacional de Comercio a la emisión gratuita de certificados de quiebra, mediante un acceso especialmente habilitado para la Cámara Nacional de Comercio; El convenio con la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, se suscribe con el objetivo de lograr acuerdos específicos de colaboración, intercambio y cooperación técnica entre ambas instituciones, que contribuyan al desarrollo, conocimiento y ejecución de proyectos dentro del ámbito común, como son las relacionadas con temas concursales o las relacionadas con el área de

la economía y el comercio, así como, en la satisfacción de necesidades en la comunidad regional y nacional.

Finalmente, se firma el convenio con la Fundación Pro Innovación, para proporcionar acceso a la Superintendencia al instrumento del proyecto nuevamente denominado "Diagnostica tu Empresa", y de lograr que éstos estén accesibles tanto para el Servicio como para los usuarios que accedan a sitio web de la Superintendencia, y en segundo lugar, aportar información al Blog del proyecto NUEVAMENTE, www.nuevamente.org, permitiendo el acceso y la comprensión por parte de los ciudadanos a materias de índole concursal, básicamente en lo que dice relación con la Ley de Quiebras, Convenios concursales o derechos de los trabajadores en las empresas en quiebra.

3. Desafíos para el año 2010

Para el año 2010 los desafíos que se enuncian a continuación, comprometen todo el ámbito del quehacer institucional, vinculándose con los objetivos estratégicos y con nuestra misión institucional:

- Para el Año 2010, en materia de tecnología de información, se pretende concluir con el ciclo de implementación de certificados de Quiebras en línea, incorporándoles a ellos, la firma Electrónica Avanzada. De esta forma, se cierra el ciclo, permitiendo que estos documentos sean presentados por nuestros usuarios en cualquier servicio y/o entidad que lo requiera y que dichos documentos, tengan el mismo valor que los documentos emitidos en papel. Todo esto, sin costo para los clientes de la Superintendencia de Quiebras. Consolidar la ejecución 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. Mediante la aplicación de estos sistemas, continuaremos el mejoramiento de procesos internos relacionados con el cumplimiento de la misión institucional.
- Certificar, bajo la norma ISO 9001:2008 el Sistema de Contrataciones y Compras Públicas y mantener recertificación de los demás Sistemas de PMG.
- Continuar implementando los procesos operativos de nuestros productos estratégicos, bajo las normas internacionales de calidad ISO 9001: 2008, en el marco del Convenio de desempeño colectivo 2010.
- En materia de formación de nuestros recursos humanos, corresponderá certificar el proceso de desarrollo del PMG Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, bajo la norma ISO 9001: 2008, desafío que permitirá consolidar la gestión de compras y contrataciones.
El presupuesto asociado año 2010, es de M\$1.476.887.
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 mejoramiento de elementos tecnológicos que permitan dar cumplimiento a los decretos N° 77, N° 81, N° 83 y N°100. Se avanza a una segunda etapa asociada 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 2010 es de M\$20.300.

La cobertura de su implementación es a 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:

- o 5 computadores de escritorio M\$ 4.592.
- o Incorporación de unidades de respaldo M\$ 4.060.

Además, el año 2010 se implementarán proyectos insertos en el Gobierno Electrónico Superintendencia de Quiebras, que corresponde a los siguientes proyectos: Sistema de Control de Prestación de Servicios de Bienestar; Sistema de Control de Gestión 2.0; Sistema de Control de Riesgos y Sistema de Interoperabilidad con la Policía de Investigaciones.

La cobertura en su implementación es a 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.

- En nuestra función normativa, los nuevos Instructivos nos imponen un nuevo desafío: su correcta aplicación por parte de los administradores de la quiebras y fiscalizar su adecuado cumplimiento por parte de la Superintendencia de Quiebras, para lograrlo se requiere la adecuada comunicación entre los Síndicos de Quiebras y la Superintendencia del ramo respecto a las dificultades de interpretación y de aplicación que pudieren surgir.
- Seguir aplicando el Plan Piloto de Fiscalización Preventiva a Quiebras Nuevas de la Región Metropolitana, pero a un universo de 26 quiebras que cumplan con los requisitos de ser relevante en cuanto a ingresos que manejan y que se hayan declarado recientemente, esto por cuanto, la fiscalización "in actum" permite solucionar los problemas observados tan pronto como se detectan y permite acelerar el cierre de la quiebra mediante la presentación de las cuentas definitivas respectivas.
- En materia de gestión de riesgos se continuará avanzando en las mejoras al sistema digital, para obtener datos estadísticos, que sean útiles para la toma de decisiones. Asimismo, se efectuarán capacitaciones en control interno, evaluación de riesgos y técnicas de mitigación de riesgos. El objetivo es lograr que el sistema se transforme en una herramienta de trabajo permanente, para contar con información actualizada.
- Seguiremos avanzando en la implementación de medidas comprometidas en el Plan Trienal del Código de Buenas Prácticas Laborales, que se refiere al seguimiento de las medidas

implementadas e impulsar mejoramientos, lo que contribuirá a fortalecer políticas de recursos humanos de la Superintendencia de Quiebras.

- Avanzar con la ejecución del financiamiento del Proyecto de Inversión denominado Mejoramiento y Equipamiento Dependencias Superintendencia de Quiebras, financiado con fondos ministeriales y regionales, mediante Convenio de Programación. La ejecución de este proyecto beneficiará a 85 funcionarios del Servicio.

La cobertura en su implementación es a 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 2009 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.

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 2010 son los siguientes:

Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces, que los síndicos y administradores de la continuación del giro cumplan con las normas jurídicas vigentes. Para el cumplimiento de este objetivo, se cuenta con los siguientes productos:

- Lograr un promedio anual de 20 fiscalizaciones a quiebras de la región metropolitana y convenios, por equipo fiscalizador.
- Fiscalizar en el aspecto jurídico al menos un 13,5% de las quiebras vigentes en regiones en el año.
- Realizar un promedio anual de 12 fiscalizaciones a quiebras por el equipo de fiscalizadores financiero-contable.
- Fiscalizar en el aspecto financiero-contable al menos un 13,5% de las quiebras vigentes en regiones en el año.

En cuanto a los indicadores de desempeño (Formulario H), los compromisos son los siguientes para el año 2010:

1. Responder un porcentaje de 90% 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 80% 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 80%% 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. Fiscalizar en el aspecto jurídico al 13,5 % de las quiebras de regiones.
5. Fiscalizar en el aspecto financiero contable al 13,5% de las quiebras de regiones.
- 6.- Lograr un promedio de tiempo de 5 días en la emisión de estadísticas mensuales del registro de síndicos y de quiebras para la página web en el año t.
- 7.- Responder el 75% de las solicitudes ciudadanas de acceso a la información en el plazo de 15 días durante el año t, respecto del total de solicitudes recibidas por la Institución.
- 8.- Revisar el 100% de los instructivos actualizados en el año t respecto del total de instructivos dictados por el Servicio.

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 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2008, que fueron implementadas en 2009 y las propuesta del FMGP 2009)

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 la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	Se conceden recursos en la Ley de Presupuesto del año 2009 para solventar el gasto Implementación gobierno electrónico Superintendencia de Quiebras \$53 millones. Gastos en Personal, Diferencias en Sueldos por aplicación de leyes Mayor inversión en la compra de equipos informativos, programas computacionales y equipamiento de mobiliario.

- 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.

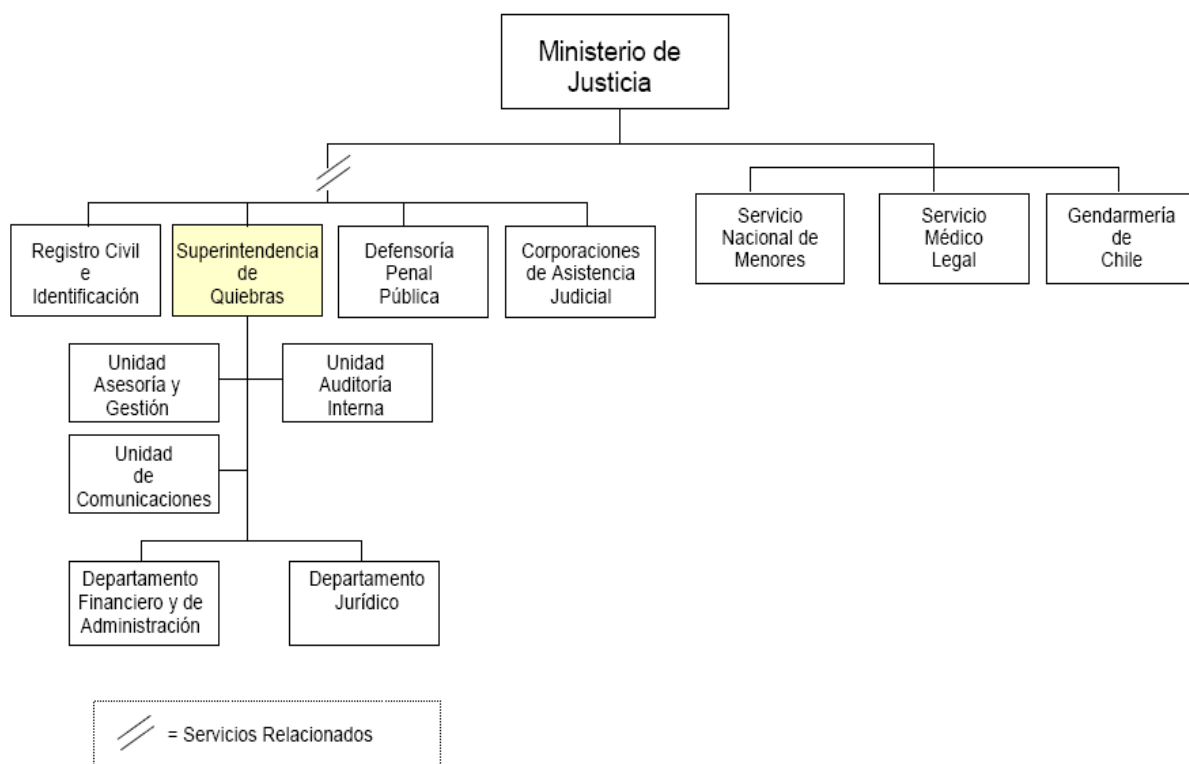
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
<i>Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro</i>		
1	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalización general <ul style="list-style-type: none"> - Fiscalización a quiebras vigentes. - Fiscalización a quiebras con Cuenta Definitiva de Administración notificadas en el Diario Oficial. • Fiscalización preventiva <ul style="list-style-type: none"> - Fiscalización de incautaciones. - Fiscalización de enajenaciones. - Fiscalización de fondos disponibles - Fiscalización de repartos • 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"> - Certificaciones - 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. - Registro de Síndicos 	1,2,3
<i>Actualización del conjunto de normas jurídicas que rigen la labor de los fiscalizados.</i>		
2	<ul style="list-style-type: none"> • Normas jurídicas, normas técnicas, instructivos, estudios y circulares. 	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	Síndicos y Administradores de la continuación del giro <ul style="list-style-type: none"> • Administradores de la continuación del giro • Síndicos

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



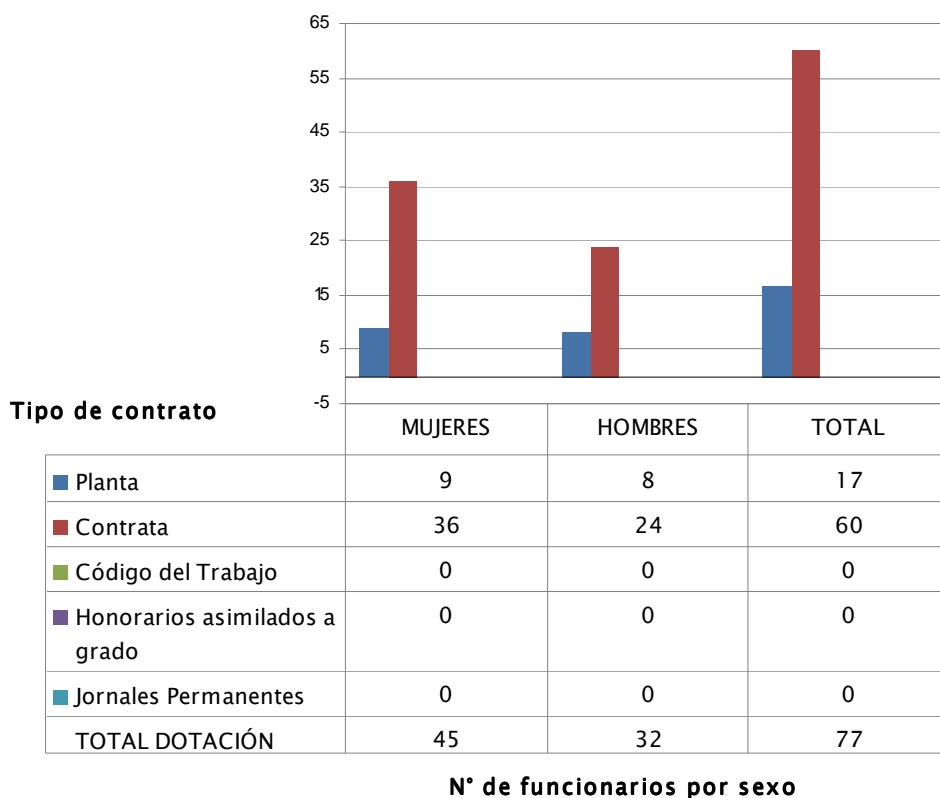
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Rodrigo Albornoz 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 González
Jefe Subdepartamento Recursos Financieros	Jaime Pino Baquedano
Jefe Subdepartamento Servicios Generales	Nancy Navarro Vergara

Anexo 2: Recursos Humanos

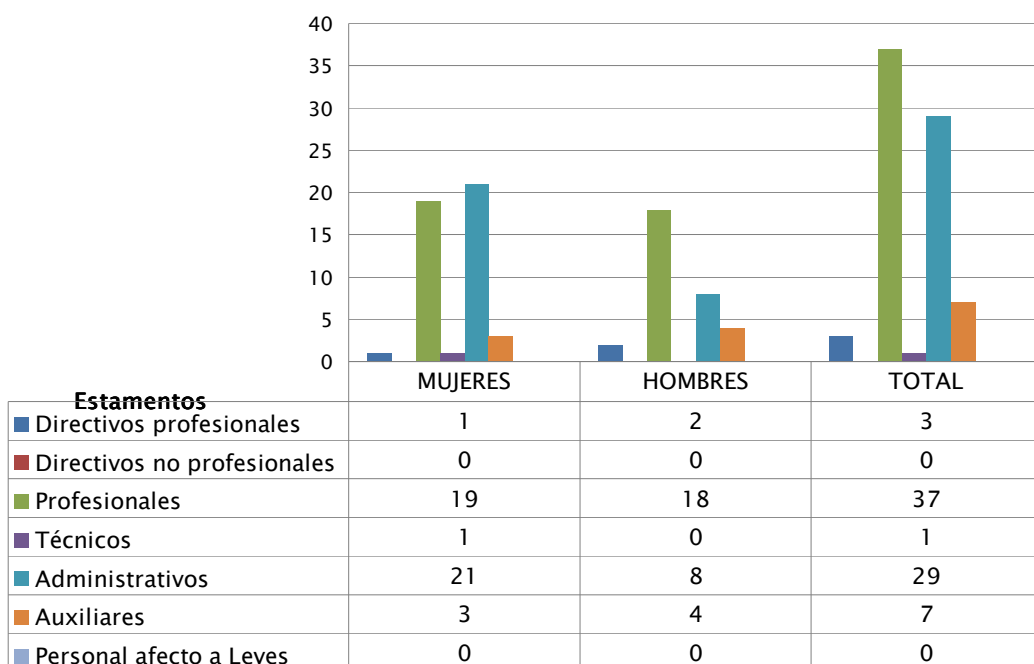
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



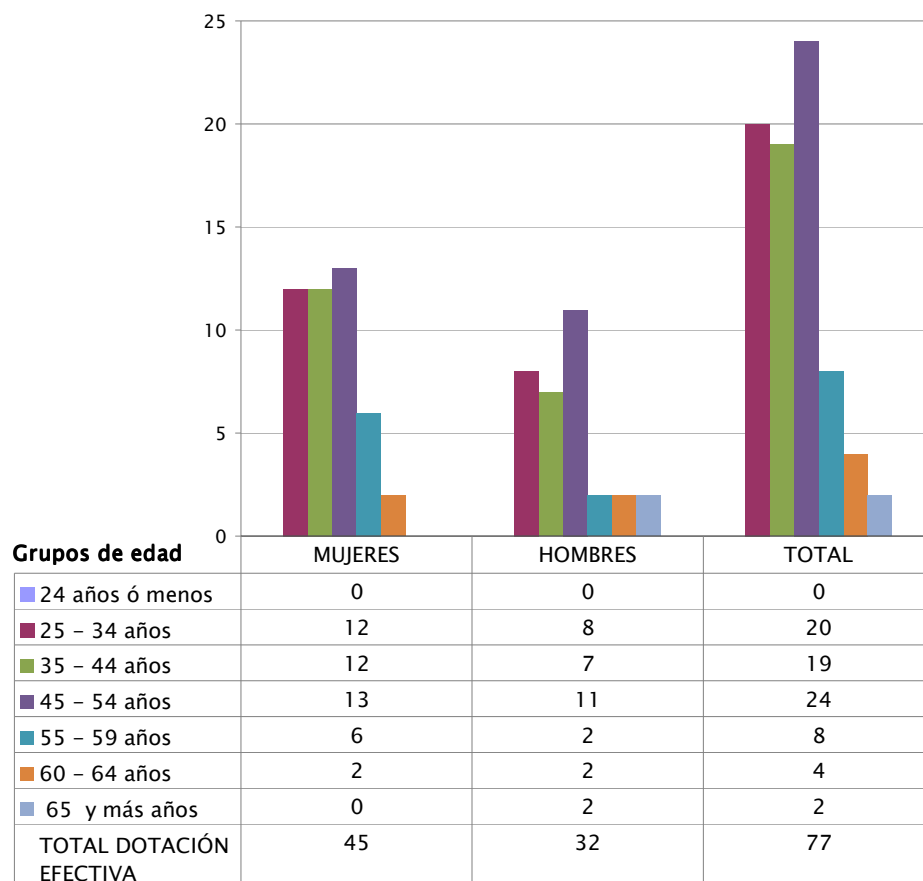
¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,8	2,6	107,7	descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	8,0	9,1	87,9	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	1,3	----	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1,3	2,6	----	
Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,3	0,0	0,0	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	5,3	2,6	203,8	descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	2,6	0,0	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,3	1,0	130,0	Descendente

2 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

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.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
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	17,6	----	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	61,1	76,7	125,5	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	94,7	92,2	97,4	ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁴ 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.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	6,2	1,1	17,7	ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	5,4	6,4	84,4	descendente
6. Evaluación del Desempeño⁵					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	96,43	100,0	101,7	ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	3,57	0,0	0,0	descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	0,0	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	0,0	

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ⁶	M\$	
▮ INGRESOS	1.371.546	1.555.062	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.664	2.699	
INGRESOS DE OPERACION	6.840	0	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	37.452	35.149	
APORTE FISCAL	1.325.590	1.517.214	2
a) GASTOS	1.355.464	1.580.904	
GASTOS EN PERSONAL	1.154.050	1.334.665	3
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	165.972	152.158	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	14.402	16.841	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.089	1.512	
INTEGROS AL FISCO	103	0	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	18.848	75.728	4
SERVICIO DE LA DEUDA	0	0	
RESULTADO	16.082	-25.842	

Análisis de las causas que dieron origen a las diferencias más relevantes entre los montos de ingresos y gastos devengados durante el año 2008 y año 2009.

⁶ La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

INGRESOS:

- (1) En cuanto a los ingresos de operación para el año 2009, no existieron ingresos, por cuanto los certificados e informes emitidos por la SQ., a contar del año 2009, son sin costo para la ciudadanía.
- (2) Aporte Fiscal: Los procedentes de la Ley de Presupuesto del año 2009 para solventar gastos por aplicaciones de Leyes que afectan las remuneraciones de los funcionarios de la Superintendencia de Quiebras, adquisición 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.

GASTOS

- (3) Gastos en Personal, Diferencias en Sueldos por aplicación de leyes.
- (4) Mayor inversión en la compra de equipos informativos, programas computacionales y equipamiento de mobiliario.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁷	Presupuesto Final ⁸	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ⁹	Notas ¹⁰
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	1.411.743	1.550.525	1.555.062	-4.537	
5			Transferencias Corrientes	0	2.699	2.699	0	
7			Ingresos de Operación	0	0	0	0	
8			Otros Ingresos Corrientes	9.612	30.612	35.149	-4.537	1
	1		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	7.421	28.421	32.017	-3.596	
	99		Otros	2.191	2.191	3.132	-941	
9			Aporte Fiscal	1.402.131	1.517.214	1.517.214	0	
	91		Libre	1.402.131	1.517.214	1.517.214	0	
			GASTOS	1.412.143	1.591.376	1.580.904	10.472	
21			Gastos en Personal	1.172.065	1.343.112	1.334.665	8.447	2
22			Bienes y Servicios de Consumo	152.393	152.367	152.158	209	
23			Prestaciones de Seguridad Social	0	16.841	16.841	0	
24			Transferencias Corrientes	19.978	2.876	1.512	1.364	
	1		Al Sector Privado	19.978	2.876	1.512	1.364	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley N° 18.175	19.978	2.876	1.512	1.364	
25			Íntegros al Fisco	28	28	0	28	
	1		Impuestos	28	28	0	28	
29			Adquisición de Activos no Financieros	67.279	75.752	75.728	24	
	4		Mobiliario y Otros	2.432	12.932	12.922	10	
	5		Máquinas y Equipos	4.071	4.071	4.059	12	

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

	6	Equipos Informáticos	13.233	13.233	13.232	1
	7	Programas Informáticos	47.543	45.516	45.515	1
34		Servicio de la Deuda	400	400	0	400
	7	Deuda Flotante	400	400	0	400
		RESULTADO	-400	-40.851	-25.842	-15.009

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

INGRESOS:

(1) Otros Ingresos Corrientes M\$ 4.537 Corresponde al mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Susidios de Incapacidad Laboral.

GASTOS

(2) Gastos en Personal M\$ 8.447 Obedece a permisos sin goce de remuneraciones de dos profesionales y al cargo administrativo vacante por fallecimiento de funcionaria administrativa, a su vez este menor gasto incorpora el saldo del presupuesto entregado para comisiones de servicios nacionales.

c) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹¹			Avance ¹² 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{13} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	14,3	42,9	14,29	33,31	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{14}]$	M\$	16.219	17.340	18.821	106,94	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{15} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	---	---	---	--	---	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{16} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	---	---	---	--	---	

11 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009.

12 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.

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

14 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado 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.

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

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009 ¹⁷				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
Carteras Netas		0	0	0
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
Disponibilidad Neta		45.430	-25.841	19.589
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	45.430	-25.841	19.589
Extrapresupuestario neto		23	0	23
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	0	0	0
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	0	0	0
216	Ajustes a Disponibilidades	23	23	23
219	Trasposos Interdependencias	0	0	0

¹⁷ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2009				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias¹⁸

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 ¹⁹ (M\$)	Presupuesto Final 2009 ²⁰ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²¹	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 ²²					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

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

19 Corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

21 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

22 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²³

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2009							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁴	Ejecución Acumulada al año 2009 ²⁵	% Avance al Año 2009	Presupuesto Final Año 2009 ²⁶	Ejecución Año 2009 ²⁷	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

NOTA: En este Servicio no registra iniciativas de inversión

23 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.
 24 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.
 25 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2009.
 26 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2009.
 27 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2009.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 8 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas	
				2007	2008	2009					
• Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	<u>Eficacia/Producto</u> 1 Porcentaje de presentaciones respondidas a interesados en las quiebras año t respecto al total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t	(Número de presentaciones respondidas a interesados en las quiebras año t/Total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t)*100	de %	88%	87%	88%	88 %	Si	100%	1 ³⁰	
	Aplica Desagregación por Sexo: NO										

28 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

29 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009.

30 El resultado del indicador "Porcentaje de presentaciones respondidas a interesados en las quiebras año t respecto al total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t" fue de un 88%. El año 2009 se recibieron un total de 400 presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras a la Superintendencia de Quiebras, lo que no estaba proyectado puesto que la meta año 2009 se comprometió sobre una base de 300 presentaciones anuales. Esto conllevó a una mayor y mejor distribución de las cargas de trabajo a fin de dar respuesta oportuna a los requerimientos y en pos de dar cumplimiento a todas las metas asignadas a éste equipo. El aumento en las presentaciones se pudo apreciar a través de todo el año 2009, lo que fue informado oportunamente al centro de responsabilidad respectivo a fin de asignar el trabajo con énfasis en el cumplimiento de una oportuna respuesta a los usuarios y de la meta comprometida. El aumento del universo de presentaciones (denominador del indicador) se aprecia en todas las mediciones efectuadas, pasando de 246 el año 2007 a 326 el año 2008. Sin embargo, el resultado obtenido indica que hubo dificultades para establecer la proyección del denominador del indicador para el año 2009, ya que el universo de presentaciones proyectado para el año 2009 fue de sólo 300. En base a los resultados obtenidos a septiembre de 2009, se pudo corregir el proceso de formulación del indicador y mejorar la proyección del universo de presentaciones para el año siguiente. Este aumento del universo de presentaciones se atribuye por una parte al mayor posicionamiento de la imagen corporativa de la Superintendencia y, al mayor número de quiebras declaradas el año 2009, que fue de un 15%. En cuanto al número de presentaciones respondidas (numerador del indicador), se puede apreciar que a través de los años ha habido un aumento creciente de respuesta a las presentaciones, el año 2007 se dio respuesta a 216 presentaciones, el 2008 a 285 y el año 2009 aumentó a 352, lo que indica que se ha logrado una mayor cobertura de respuesta a presentaciones, lo que favorece indudablemente a nuestros clientes/usuarios, aún cuando la meta establecida los años 2007, 2008 y 2009 se encuentra entre un 87% y 88%, se ha logrado incorporar mejoramientos en el volumen de respuesta a los usuarios, respecto de un universo constantemente en aumento.

Se puede apreciar que el año 2009 hubo un aumento de 67 respuestas más a presentaciones efectuadas por usuarios que el año 2008, lo que equivale a un incremento de un 23% más en las respuestas a los usuarios interesados en las quiebras, dentro de los cuales se encuentran; trabajadores, fallidos, acreedores, síndicos, servicios públicos, etc. Se

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2007	2008	2009				
<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro - Fiscalización preventiva »Fiscalización de incautaciones. 	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>2 Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(N° de incautaciones fiscalizadas en el año t/N° total de incautaciones realizadas por los síndicos año t)*100</p>	%	70%	78%	75%	75 %	Si	100%	2 ³¹

mantiene este indicador dentro de los indicadores de Desempeño del Servicio (Formulario H), debido a que permite a través de la atención de clientes/usuarios, se puedan realizar controles específicos a las actuaciones de los síndicos y contribuir en la solución de problemas que enfrentan los usuarios de las quiebras, dando respuesta oportuna a sus requerimientos, lo cual constituye uno de los actuales lineamientos estratégicos de la Superintendencia, los que tienden a la mejora continua en la atención ciudadana y conlleva a centrar los esfuerzos en dar respuesta oportuna y eficaz a la mayor cantidad de consultas recibidas. Para el año 2010 se ha comprometido el mejoramiento de la meta comprometiendo un 90% de respuesta, por lo que el nivel de exigencia de la meta es el adecuado para el próximo periodo.

31 En el indicador “Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t”, se obtuvo un 75,1% de cumplimiento. Durante el año 2009 tuvo una fluctuación en su cumplimiento entre el 72% y el 76% presente en las diferentes mediciones efectuadas durante el año. Para lograr el cumplimiento del indicador se informó oportunamente al centro de responsabilidad sobre el riesgo de cumplimiento de la meta ante un aumento sostenido de las incautaciones, lo que fue acogido por la jefatura correspondiente, dedicando especial atención al trabajo desarrollado por el equipo fiscalizador que está compuesto por 4 funcionarios, propendiendo a que dicho equipo contara durante el segundo semestre especialmente con todos los recursos necesarios para dedicarse al cumplimiento de la meta. También se incorporaron mejoras en los sistemas informáticos de apoyo a la función fiscalizadora que permitió agilizar ciertos procesos, sobretodo en cuanto a la prontitud del aviso de incautación por parte de los síndicos a la Superintendencia. En cuanto al número de incautaciones fiscalizadas (numerador del indicador), se aprecia que ha habido un constante mejoramiento, el año 2007 se fiscalizaron 105 incautaciones, el año 2008 se fiscalizaron 144 y el año 2009 esta cifra aumentó a 196, es decir, se han fiscalizado 52 incautaciones más que el año anterior, lo que denota un mejoramiento importante en el volumen de fiscalizaciones realizadas por fiscalizador y en los resultados de la meta. En cuanto al aumento sostenido en el universo de las incautaciones realizadas por los síndicos (denominador del indicador), se pudo apreciar en la medición efectuada con corte al 30 de junio que se presentaron 140 incautaciones y al 30 de septiembre aumentaron a 218, lo que equivale a 78 incautaciones más en el universo (denominador). El aumento del total de incautaciones se debe principalmente a la crisis económica mundial que afectó al país y que ocasionó que durante el año 2009 las quiebras declaradas aumentaran en un 15%, y más aún, durante el primer trimestre en relación a igual fecha del año 2008, las quiebras aumentaron en un 71%. Se recomienda mantener este indicador dentro de los indicadores de Desempeño del Servicio (Formulario H), debido a que permite a la Superintendencia Quiebras ejercer su rol fiscalizador en forma preventiva, lo que constituye un objetivo estratégico del Servicio, en pos de otorgar mayor transparencia al Sistema de Quiebras, lo que beneficia a los usuarios de dicho sistema, es decir, a los acreedores, entre ellos a los trabajadores que representan el segmento social más afectado por las quiebras. Por otra parte, la diligencia de incautación es uno de los procedimientos de la quiebra que entrega

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2007	2008	2009				
<ul style="list-style-type: none"> Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro - Fiscalización preventiva »Fiscalización de enajenaciones. 	<i>Eficacia/Producto</i>	(N° de enajenaciones de bienes de quiebras realizadas por los síndicos fiscalizadas en el año t/N° de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t)*100	%	79%	83%	78%	78 %	Si	101%	3 ³²
	3 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									
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									

importante información acerca del volumen y envergadura de activos de la quiebra que deberá administrar el síndico designado, y que a futuro la Superintendencia deberá verificar su correcta enajenación y posterior distribución a los acreedores que en derecho corresponda. Para el año 2010 se ha comprometido el mejoramiento de la meta comprometiéndose un porcentaje de incautaciones fiscalizadas del 80%, lo que constituye un nivel de exigencia adecuado considerando que el denominador del indicador es una variable que no se puede controlar como Servicio.

Dado que la crisis económica se encuentra en una fase menor, se proyecta que el 2010 el universo de incautaciones disminuiría por lo que la meta se estableció en un total estimado de 250 incautaciones para el 2010.

32 El indicador "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", presentó un porcentaje de cumplimiento de un 78,33% durante el año 2009. El logro de esta meta se obtuvo debido a que a través de los informes de medición de indicadores se puso especial atención en su cumplimiento debido a que las enajenaciones aumentaron sostenidamente a lo largo del año 2009. Se informó al centro de responsabilidad del riesgo del aumento del universo de enajenaciones, lo que conllevó a una mejor distribución de las cargas de trabajo para que el equipo fiscalizador dedicado a esta meta contase con toda la colaboración en el desarrollo de su trabajo, así como también se mejoraron algunos procesos incorporando tecnología. En cuanto al universo de enajenaciones, ha presentado un aumento a través de los años, el 2007 se presentaron 219 enajenaciones, el año 2008 se presentaron 239 y el año 2009 el total de enajenaciones ascendió a 300, es decir aumentaron en 61 el universo de enajenaciones del año 2008 a la fecha. Esta variación se debe principalmente al aumento de las quiebras declaradas el año 2009 de un 15% , aumento que es proporcional al número de enajenaciones. Por otra parte, el año 2009 aconteció otra variable que afectó tanto el número de enajenaciones fiscalizadas (numerador del indicador) como el universo del indicador (denominador), y que también tuvo su origen en la crisis económica mundial que afectó al país, lo que conlleva que al encontrarse en un entorno de crisis económica las enajenaciones (remates) en reiteradas ocasiones durante el año 2009 se declararon "desiertos", es decir, sin postores, se hizo la fiscalización de la enajenación pero al haber compradores para los bienes la revisión se reduce a la verificación del cumplimiento de actuaciones administrativas del síndico sin llegar al análisis de los bienes enajenados y control de los recursos obtenidos en la enajenación. Esto obligó a los síndicos a efectuar en más de una oportunidad remates correspondientes a los mismos bienes de una quiebra, y a la Superintendencia a fiscalizar procedimientos de enajenación, cuya fiscalización requiere menor análisis, así como menor tiempo de atención. Un efecto de la crisis económica es que la demanda por estos bienes en remate disminuye. Como dato se puede indicar que durante el año 2009 se efectuaron más de un remate en 17 quiebras. En algunos casos en una sola quiebra se efectuaron hasta 5 remates, y en total de las 17 quiebras antes mencionadas, se efectuaron finalmente 30 fiscalizaciones de enajenaciones más. Este factor ocasionó que tanto el numerador como el denominador del indicador aumentaran, al efectuarse en más de una oportunidad la enajenación en una quiebra. Con relación al número de enajenaciones

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2007	2008	2009				
• Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	<u>Eficiencia/Producto</u> 4 Promedio anual de fiscalizaciones a quiebras, realizadas por fiscalizador financiero contable	(Total de fiscalizaciones a quiebras año t/Número de fiscalizadores a financiero-contables año t)	número	13	12	12	12	Si	101%	4 ³³
- Fiscalización general	Aplica Desagregación por Sexo: NO									

fiscalizadas se puede constatar que el año 2007 se fiscalizaron 174 enajenaciones, el año 2008 se fiscalizaron 199 y el año 2009 esta cifra ascendió a 235. Es decir, se produjo un aumento de 36 fiscalizaciones de enajenaciones, constatándose un mejoramiento en los resultados comparativos.

Este indicador se debe mantener dentro de los indicadores de Desempeño del Servicio (Formulario H), debido a que permite a la Superintendencia Quiebras ejercer su rol fiscalizador en forma preventiva, lo que constituye se enmarca directamente en el objetivo estratégico de la Superintendencia de Quiebras, logrando con su ejecución una mayor transparencia del Sistema de Quiebras, lo que beneficia a trabajadores, acreedores, entre otros. Para el año 2010 se ha establecido una meta de un 80% lo que indica que el nivel de exigencia es el adecuado, puesto que se pretende fiscalizar 240 enajenaciones habiendo un mejoramiento en el logro del indicador. La proyección para el año 2010, respecto del universo de las enajenaciones se presume que la crisis económica se encuentra en una fase menor y por ende, disminuirá el número de quiebras y de enajenaciones, proyectando un total de 300 enajenaciones para el próximo año.

33 En el indicador “Promedio anual de fiscalizaciones a quiebras, realizadas por fiscalizador financiero-contable”, se logró el año 2009 un promedio de 12,08 fiscalizaciones a quiebras por fiscalizador financiero-contable, ejecutándose un total de 157 fiscalizaciones a quiebras desarrolladas por el equipo de 13 fiscalizadores. La ejecución de esta meta se efectuó dentro del marco del Plan Anual de Fiscalización que permitió establecer una mejor distribución de las horas laborales para la ejecución de las fiscalizaciones programadas para el año. Durante enero de 2009 se efectuó una difusión interna del Plan de Fiscalización a cargo del Jefe de Departamento Jurídico y la Jefa del Subdepartamento de Fiscalización, que permitió que cada funcionario/a fiscalizador/a conociera a cabalidad la meta asignada para el 2009 entendiéndolo que deberían ejecutar al menos 12 quiebras promedio cada uno. Esta labor fue apoyada con la incorporación del Portal de Fiscalización, que es una aplicación informática que facilitó la interacción entre la Superintendencia de Quiebras y los entes fiscalizados, disminuyendo los tiempos de los procesos asociados, lo que sin duda fue un apoyo para la función fiscalizadora, e incidió en que los fiscalizadores cumplieran la meta propuesta, considerando también que éste equipo desarrolla otras metas internas.

Durante el año 2009 se innovó además en la meta, incorporando dentro del Plan Anual de Fiscalización el “Plan piloto de Fiscalización Preventiva de Quiebras Nuevas”, que consiste en una fiscalización de carácter preventivo que contempla la fiscalización de quiebras recién iniciadas (Declaradas el 2do semestre 2008 y fiscalizadas el 2009). Su objetivo es controlar en forma periódica (cada 2 meses) los hechos jurídicos y financieros que vayan ocurriendo en cada quiebra seleccionada (Se basa en el principio de la oportunidad). Cada fiscalizador partió el año 2009 con 1 quiebra nueva asignada, la que formaba parte del promedio de las 12 fiscalizaciones a quiebras. Este indicador que forma parte de los indicadores de Desempeño del Servicio (Formulario H) el 2009, se ha decidido excluirlo de los Indicadores comprometidos en el Formulario H e incorporarlo como meta interna del Sistema de Información de la Gestión. Esto debido a que los mejoramientos incorporados a la meta que provienen de la puesta en marcha del “Plan piloto de Fiscalización Preventiva de Quiebras Nuevas”, no permite visualizar un mejoramiento de resultados de la meta, es decir, el año 2009 se comprometió una meta promedio de 12 fiscalizaciones y para el año 2010, la meta también es un promedio de 12, sin embargo, a través del resultado no es posible apreciar el importante mejoramiento cualitativo que se presentará al fiscalizar quiebras nuevas durante todo el proceso. Esta nueva forma de fiscalización permitirá al

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2007	2008	2009				
• Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio anual de fiscalizaciones a quiebras, realizadas por fiscalizador jurídico.	(Total de fiscalizaciones a quiebras año t/Número de fiscalizadores a jurídicos año t)	número	15	16	18	18	Si	100%	5 ³⁴
- Fiscalización general	Aplica Desagregación por Sexo: NO									

fiscalizador llevar una cartera de quiebras nuevas (similar a la cartera de clientes de un ejecutivo bancario), conociendo todos los pormenores de su desarrollo, tomando acciones oportunas e in situ para solucionar problemas detectados. En cambio, el tipo de fiscalización que se daba antes del año 2009 en esta meta, se orientaba principalmente a fiscalizar cuentas definitivas de administración, que constituye la última instancia en que la Superintendencia puede representar al síndico las situaciones incorrectas o irregulares, que pudiera observar, con el objeto de que sean subsanadas u objetar la cuenta presentada. Por lo tanto, al realizar la fiscalización de cuentas definitivas pertenecientes a quiebras de antigua data el fiscalizador podría detectar alguna irregularidad ocurrida varios años atrás, lo que hace que la fiscalización de quiebras, por ende, no sea oportuna. La explicación de por qué ésta meta no aumenta en su resultado comprometido para el próximo año, se debe a que cada año a partir del 2009 se incorporarán más y más fiscalizaciones a quiebras nuevas, y este tipo de fiscalización requiere mayor tiempo del fiscalizador. La tendencia es que cada año se fiscalicen más quiebras nuevas y disminuya la fiscalización de cuentas definitivas o más bien los tiempos destinados a la fiscalización de éstas. Se ha comprobado que al fiscalizar una quiebra nueva, el fiscalizador está más presente en todo el proceso. Por lo tanto, este indicador se mantendrá como meta interna del SIG, y formará parte de las metas del Convenio de Desempeño Colectivo 2010, y se avanzará hacia otras mediciones del producto estratégico.

³⁴ En el indicador "Promedio anual de fiscalizaciones a quiebras, realizadas por fiscalizador jurídico", se logró el año 2009 un promedio de 18 fiscalizaciones a quiebras por fiscalizador jurídico, ejecutándose un total de 126 fiscalizaciones a quiebras desarrolladas por el equipo de 7 fiscalizadores. La ejecución de esta meta se efectuó dentro del marco del Plan Anual de Fiscalización que permitió establecer una mejor distribución de las horas laborales para la ejecución de las fiscalizaciones programadas para el año. Durante enero de 2009 se efectuó una difusión interna del Plan de Fiscalización a cargo del Jefe de Departamento Jurídico y la Jefa del Subdepartamento de Fiscalización, que permitió que cada funcionario/a fiscalizador/a conociera a cabalidad la meta asignada para el 2009 entendiéndose que deberían ejecutar al menos 18 quiebras promedio cada uno. Por otra parte, además de la difusión efectuada por las jefaturas del ámbito jurídico, el año 2008 se estableció para el año 2009 dentro del Programa de Seguimiento, el compromiso de efectuar un programa de inducción del Plan de Fiscalización especialmente en esta meta, debido a que el año 2008 fue sobrecumplida, por lo que el 2009 la Unidad de Asesoría y Gestión en el mes de junio efectuó una inducción que tenía como objetivo reforzar la difusión de las metas establecidas en la Unidad Jurídica y ver resultados parciales de cumplimiento, para estar en condiciones de tomar medidas en caso de haber dificultades de cumplimiento o sobrecumplimiento. Esta labor fue apoyada con la incorporación del "Portal de Fiscalización y Gestión Documental", a través del cual la Superintendencia obtiene información de los administradores de las quiebras, quienes acceden por medio de una password, única e intransferible. Los síndicos de quiebras informan semestralmente las cuentas provisorias; también los fondos disponibles de cada quiebra; antecedentes preliminares que individualizan las quiebras declaradas y el aviso de diligencias. Toda la información recabada a través del Portal, permite una mirada sistémica de las quiebras vigentes, en cuanto a montos involucrados, ingresos por ventas de bienes, repartos de fondos y gastos de administración de cada quiebra. Esta aplicación informática que tuvo un costo asociado de M\$ 28.550.- facilitó la interacción entre la Superintendencia de Quiebras y los entes fiscalizados, disminuyendo los tiempos de los procesos asociados, lo que sin duda fue un apoyo para la función fiscalizadora, y permitió que los fiscalizadores cumplieran con la meta propuesta, considerando que éste equipo también desarrolla otras metas de carácter internas.

Durante el año 2009 se innovó además en la meta incorporando dentro del Plan de Fiscalización el “Plan piloto de Fiscalización Preventiva de Quiebras Nuevas”, que consiste en una fiscalización de carácter preventivo que contempla la fiscalización de quiebras recién iniciadas (Declaradas el 2do semestre 2008 y fiscalizadas el 2009). Su objetivo es controlar en forma periódica (cada 2 meses) los hechos jurídicos y financieros que vayan ocurriendo en cada quiebra seleccionada (Se basa en el principio de la oportunidad). Cada fiscalizador partió el año 2009 con 1 quiebra nueva asignada, con la emisión de 2 informes de fiscalización. Esta fiscalización formó parte del promedio de las 12 quiebras que debían fiscalizar. En el año 2009 se asignaron bajo esta modalidad, quiebras emblemáticas como Aerolíneas Austral Chile S.A. e Industrias de Carrocerías Inrekar Ltda. Producto de la fiscalización efectuada a estas quiebras, se emitieron oficios en los cuales se representaron observaciones jurídicas, lo que permitió a los síndicos subsanar oportunamente las situaciones detectadas. Este indicador que forma parte de los indicadores de Desempeño del Servicio (Formulario H) el 2009, se ha optado por no comprometerlo en el formulario H 2010 e incorporarlo como meta interna del Sistema de Información de la Gestión. Debido a que los mejoramientos incorporados a la meta que provienen de la puesta en marcha del “Plan piloto de Fiscalización Preventiva de Quiebras Nuevas”, no permite visualizar un mejoramiento de resultados de la meta, es decir, el año 2009 se comprometió una meta promedio de 18, sin embargo, a través del resultado no es posible apreciar el importante mejoramiento cualitativo que se dará al fiscalizar quiebras nuevas durante todo el proceso. Esta nueva forma de fiscalización permitirá al fiscalizador llevar una cartera de quiebras nuevas (similar a la cartera de clientes de un ejecutivo bancario), conociendo todos los pormenores de su desarrollo, tomando acciones oportunas e in situ para solucionar problemas detectados. En cambio, el tipo de fiscalización que se daba antes del año 2009 en esta meta, se orientaba principalmente a fiscalizar cuentas definitivas de administración, que constituye la última instancia en que la Superintendencia puede representar al síndico las situaciones incorrectas o irregulares, que pudiera observar, con el objeto de que sean subsanadas u objetar la cuenta presentada. Por lo tanto al realizar la fiscalización de cuentas definitivas el fiscalizador podría detectar alguna irregularidad ocurrida varios años atrás, lo que hace que la fiscalización de quiebras, por ende, no sea oportuna. La explicación de por qué ésta meta no aumenta en su resultado comprometido para el próximo año, se debe a que a partir del 2009 se incorporarán más y más fiscalizaciones a quiebras nuevas bajo la nueva modalidad de revisión, y este tipo de fiscalización requiere mayor cantidad de tiempo del fiscalizador, la tendencia es que cada año se fiscalicen más quiebras nuevas y disminuya la fiscalización de cuentas definitivas o más bien el tiempo destinado a esta fiscalización. Se ha comprobado que al fiscalizar una quiebra nueva, el fiscalizador está más presente en el proceso. La puesta en marcha de la fiscalización del Plan piloto de fiscalización de quiebras nuevas, ha permitido corregir las anomalías de la administración de las quiebras, como asimismo mejorar la administración de éstas en cuanto a su eficiencia y eficacia. Por lo tanto, este indicador se mantendrá como meta interna del SIG, y formará parte de las metas del Convenio de Desempeño Colectivo 2010, y se avanzará hacia otras mediciones del producto estratégico.

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2007	2008	2009				
• Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro.	<u>Eficacia/Producto</u> 6 Porcentaje de quiebras vigentes en el aspecto jurídico en el año	(N° de quiebras vigentes en regiones fiscalizadas en el aspecto jurídico en el año t/N° total de quiebras vigentes en regiones del año t)*100	%	14%	13%	12%	12 %	Si	99%	6 ³⁵
- Fiscalización general	Aplica Desagregación por Sexo: NO									
Fiscalización a quiebras vigentes.										

35 En el indicador denominado “Porcentaje de quiebras vigentes en regiones fiscalizadas en el aspecto jurídico en el año”, se logró el año 2009 un 11,9% de cumplimiento, porcentaje levemente inferior a la meta propuesta de 12%, fiscalizándose 48 quiebras vigentes de regiones (numerador del indicador), lo que se ajustó plenamente a la meta establecida para el año 2009. Estas fiscalizaciones consisten en el desarrollo del programa de fiscalización de quiebras de regiones, que considera la fiscalización jurídica y financiero-contable, de carácter integral de quiebras vigentes declaradas en tribunales de regiones, para lo cual, dicho programa de fiscalizaciones, se debe enmarcar dentro del presupuesto asignado en viáticos y pasajes que tiene el Servicio para esta materia. En cuanto al total de quiebras vigentes declaradas en regiones (denominador del indicador), el año 2009 presentó un leve aumento en relación a la cifra proyectada, la meta 2009 consideraba un total de 400 quiebras declaradas en regiones y finalmente el año 2009 se cerró con 403, el aumento del denominador del indicador afecta al porcentaje de cobertura de fiscalización, ya que por limitaciones de carga de trabajo y financiamiento de los viajes, el numerador del indicador es más bien estable, por lo que un aumento sostenido del total de quiebras podía afectar el cumplimiento de la meta. Durante el primer semestre, con corte al 30 de junio se presentaron 401 quiebras, situación que fue informada a Dipres a través de oficio SQ de fecha 15 de julio de 2009 ya que se previó un aumento sostenido de éstas debido a la crisis económica mundial que afectó a nuestro país. Cabe destacar que durante el 1er trimestre de 2009 las quiebras aumentaron en un 71% respecto de igual fecha del 2008, a su vez, el 1er semestre la situación referente a las quiebras era bastante complicada y se registraba un 30% de aumento respecto a igual periodo de 2008, durante el segundo semestre esto se atenuó y cerró el ejercicio con un alza de 15,3%. Por otra parte, es necesario precisar que la cantidad total de quiebras vigentes declaradas en regiones se encuentran contenidas en el Registro de Quiebras, y dicho universo varía cada vez que se declara una nueva quiebra (lo que hace aumentar éste total) y cada vez que se presenta una Cuenta Definitiva de Administración (hace que éste total disminuya), por lo tanto el total de la cifra de quiebras vigentes declaradas en regiones es variable y depende de estos dos comportamientos. Por esto se explica la fluctuación del denominador y del por qué se informó a Dipres de esta situación oportunamente. El total de quiebras vigentes de regiones fluctuó durante el año llegando incluso a las 411 en el mes de agosto y 410 en el mes de septiembre, y en noviembre y diciembre se mantuvo en 403. Se recomienda mantener este indicador dentro de los indicadores de Desempeño del Servicio (Formulario H), debido a que permite a la Superintendencia Quiebras ejercer su rol fiscalizador, a nivel nacional, puesto que la Superintendencia no posee oficinas regionales. Esto se enmarca dentro de los lineamientos estratégicos del Servicio y tiene por objeto velar porque los entes fiscalizados cumplan íntegra y oportunamente las leyes, reglamentos, instrucciones y otras disposiciones que los rijan, enmendando las disconformidades detectadas, con el propósito de resguardar los derechos de todos los involucrados en un proceso de quiebra. La meta para el año 2010 se estableció en un 13,5%, comprometiéndose fiscalizar en el ámbito jurídico un máximo de 54 quiebras vigentes de regiones, el nivel de exigencia de la meta es el adecuado, considerando el número de fiscalizadores y los recursos asociados (viáticos y pasajes) para el cumplimiento de la meta.

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2007	2008	2009				
• Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	<u>Eficacia/Producto</u> 7 Porcentaje de quiebras vigentes en regiones fiscalizadas en el año en el aspecto financiero-contable	(N° de quiebras vigentes en regiones fiscalizadas en el aspecto financiero-contable en el año t/N° total de quiebras vigentes en regiones del año t)*100	%	12%	13%	12%	12 %	Si	99%	7 ³⁶
- Fiscalización general	Aplica Desagregación por Sexo: NO									
»Fiscalización a quiebras vigentes.										

36 En el indicador denominado “Porcentaje de quiebras vigentes en regiones fiscalizadas en el aspecto financiero-contable en el año”, se logró el 2009 un 11,9% de cumplimiento levemente inferior a la meta propuesta de 12%, fiscalizándose 48 quiebras vigentes de regiones (numerador del indicador), lo que se ajustó plenamente a la meta establecida para el año 2009. Estas fiscalizaciones consisten en el desarrollo del programa de fiscalización de quiebras de regiones, que considera la fiscalización financiero-contable, que constituye una fiscalización de carácter integral de quiebras vigentes declaradas en tribunales de regiones, para lo cual, dicho programa de fiscalizaciones, se debe enmarcar dentro del presupuesto asignado en viáticos y pasajes que tiene el Servicio para esta materia. En cuanto al total de quiebras vigentes declaradas en regiones (denominador del indicador), el año 2009 presentó un leve aumento en relación a la cifra proyectada, la meta 2009 consideraba un total de 400 quiebras declaradas en regiones y finalmente el año 2009 se cerró con 403, el aumento del denominador del indicador afectaba el número de quiebras fiscalizadas, por lo que un aumento sostenido del total de quiebras podía afectar el cumplimiento de la meta. Durante el primer trimestre las quiebras declaradas aumentaron un 71% respecto de igual fecha del año 2008, con corte al 30 de junio se presentaron 401 quiebras, situación que fue informada a Dipres a través de oficio SQ de fecha 15 de julio de 2009 ya que se previó un aumento sostenido de éstas debido a la crisis económica mundial que afectó a nuestro país. Cabe destacar que durante el 1er semestre la situación referente a las quiebras era bastante complicada y se registraba un 30% de aumento respecto a igual periodo de 2008, durante el segundo semestre esto se atenuó y cerró el ejercicio con un alza de 15,3%. Por otra parte, es necesario precisar que la cantidad total de quiebras vigentes declaradas en regiones se encuentran contenidas en el Registro de Quiebras, y dicho universo varía cada vez que se declara una nueva quiebra (lo que hace aumentar éste total) y cada vez que se presenta una Cuenta Definitiva de Administración (hace que éste total disminuya), por lo tanto el total de la cifra de quiebras vigentes declaradas en regiones es variable y depende de estos dos eventos. Por esto se explica la fluctuación del denominador y del por qué se informó a Dipres de esta situación oportunamente. El total de quiebras vigentes de regiones fluctuó durante el año llegando incluso a las 411 en el mes de agosto y 410 en el mes de septiembre, y en noviembre y diciembre se mantuvo en 403. Se mantiene este indicador dentro de los indicadores de Desempeño del Servicio (Formulario H), debido a que permite a la Superintendencia Quiebras ejercer su rol fiscalizador, a nivel nacional, puesto que la Superintendencia no posee oficinas regionales. Esto se enmarca dentro de los lineamientos estratégicos del Servicio y tiene por objeto velar porque los entes fiscalizados cumplan íntegra y oportunamente las leyes, reglamentos, instrucciones y otras disposiciones que los rijan, enmendando las desconformidades detectadas, con el propósito de resguardar los derechos de todos los involucrados en un proceso de quiebra. La meta para el año 2010 se estableció en un 13,5%, comprometiéndose fiscalizar en el ámbito financiero-contable un máximo de 54 quiebras vigentes de regiones, el nivel de exigencia de la meta es el adecuado considerando el número de fiscalizadores y los recursos asociados (viáticos y pasajes) para el cumplimiento de la meta.

Cuadro 8
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2007	2008	2009				
• Actualización del conjunto de normas jurídicas que rigen la labor de los fiscalizados.	<u>Eficacia/Producto</u> 8 Porcentaje de normas actualizadas en el año t, respecto del total de normas compiladas el año t-1	(Número de normas actualizadas año t / Número total de normas compiladas en el año t-1 por la Superintendencia de Quiebras)*100	%	N.C.	N.C.	100%	100%	Si	100%	8 ³⁷
	Aplica Desagregación por Sexo: NO									

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

37 La meta denominada "Porcentaje de normas actualizadas en el año t, respecto del total de normas compiladas el año t-1" se cumplió en un 100%, dado que se actualizaron los 7 instructivos compilados el año 2008.

El 2009 se concluyó la actualización de los instructivos de la Superintendencia de Quiebras, derogándose la anterior normativa, lo que implica a partir de ahora, establecer una nueva metodología de control a través de una política de regulación permanente. Se destaca que en el trabajo de actualización influyó la extensión de los documentos actualizados, dado que los 7 instructivos mencionados contienen la regulación contenida en diversos instructivos dictados desde 1983. Con relación a la Meta, se cumplió con lo comprometido en el cronograma de actividades, de lo cual se dio cuenta con la emisión del informe de avance de fecha 26 de junio de 2009, al cual se anexaron 57 actas de trabajo de las diferentes comisiones de revisión de instructivos. El trabajo desarrollado por profesionales del ámbito jurídico y financiero-contable se extendió durante todo el año 2009, y fue supervisado por el Jefe de Departamento Jurídico y la Jefa del Subdepartamento de Fiscalización. De esta forma, concluyó un trabajo que significó refundir, coordinar, sistematizar y complementar todas las normativas emanadas desde la creación del organismo y que fueron editadas con el fin de entregar información más clara y de fácil acceso, para que los administradores de las quiebras puedan desarrollar su trabajo con apego a las normas que imparte el Servicio. Las materias abordadas en los 7 instructivos actualizados (numerador del indicador) son las siguientes: 1. Instructivo S.Q. N° 4 de 2009, sobre aspectos procesales, juntas de acreedores de la quiebra, audiencia previa a la aplicación de sanciones y cómputo de plazos. 2. Instructivo S.Q. N°5 de 2009, sobre incautación, conservación y enajenación de activos. 3. Instructivo S.Q. N°6 de 2009, sobre honorarios y gastos de administración.

4. Instructivo S.Q. N°7 de 2009, sobre aspectos contables y financieros de la administración de las quiebras y continuaciones de giro. 5. Instructivo S.Q. N°8 de 2009, sobre prelación de créditos y repartos de fondos. 6. Instructivo S.Q. N°9 de 2009, sobre cuentas provisorias y definitivas de administración. 7. Instructivo S.Q. N°10 de 2009, sobre otras materias no comprendidas en los instructivos anteriores. Se mantiene este indicador dentro de los indicadores de Desempeño del Servicio (Formulario H), debido a que permite a la Superintendencia de Quiebras asegurar un marco regulatorio actualizado, que contribuya al funcionamiento eficiente, eficaz y transparente de la administración concursal, con el propósito de resguardar los derechos de todos los involucrados en un proceso de quiebra, que es uno de los objetivos estratégicos definidos por el Servicio. El nivel de exigencia de la meta es el adecuado ya que el 2010 el Servicio se compromete a mantener el nivel máximo de cumplimiento, que es un 100%.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 9								
Otros indicadores de Desempeño año 2009								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas	
				2007	2008	2009		

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ³⁸	Producto ³⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁴⁰	Evaluación ⁴¹
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.	1. Lograr un promedio anual de 18 fiscalizaciones a quiebras de la región metropolitana y convenios, por fiscalizador jurídico.	Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	<u>1er Trimestre</u> BAJO <u>2do Trimestre</u> MEDIO <u>3er Trimestre</u> ALTO <u>4to Trimestre</u> CUMPLIDO
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. Fiscalizar en el aspecto jurídico al menos un 12% de las quiebras vigentes en regiones en el año.	Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	<u>1er Trimestre</u> INCUMPLIDO <u>2do Trimestre</u> MEDIO <u>3er Trimestre</u> CUMPLIDO <u>4to Trimestre</u> CUMPLIDO
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.	3. Responder el 88% de las presentaciones realizadas por los interesados en las quiebras.	Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	<u>1er Trimestre</u> MEDIO <u>2do Trimestre</u> ALTO <u>3er Trimestre</u> CUMPLIDO <u>4to Trimestre</u> CUMPLIDO
1. Garantizar a través de procesos de	4. Realizar un promedio anual de 12	Fiscalización de la labor de los síndicos y	<u>1er Trimestre</u> MEDIO

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

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

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

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

Cuadro 10
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009

Objetivo ³⁸	Producto ³⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁴⁰	Evaluación ⁴¹
fiscalización continuos y eficaces, que los síndicos y administradores de la continuación del giro cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rijan.	fiscalizaciones a quiebras por fiscalizador financiero-contable.	administradores de la continuación del giro	<u>2do Trimestre</u> ALTO <u>3er Trimestre</u> ALTO <u>4to Trimestre</u> CUMPLIDO
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.	5. Fiscalizar en el aspecto financiero-contable al menos un 12% de las quiebras vigentes en regiones en el año.	Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	<u>1er Trimestre</u> INCUMPLIDO <u>2do Trimestre</u> BAJO <u>3er Trimestre</u> MEDIO <u>4to Trimestre: CUMPLIDO</u>
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.	1. Actualizar el 100% de los instructivos compilados el año 2008.	Actualización del conjunto de normas jurídicas que rigen la labor de los fiscalizados.	<u>1er Trimestre</u> MEDIO <u>2do Trimestre</u> CUMPLIDO <u>3er Trimestre</u> CUMPLIDO <u>4to Trimestre</u> CUMPLIDO

Anexo 6: Informe Preliminar⁴² de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas⁴³

Esta Información No APLICA para el Servicio.

42 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

43 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
			I	II	III	IV	V	VI	VII			
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información							O	Menor	7.50%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial										
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O				Mediana	10.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género										
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación		O						Mediana	10.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O				Alta	15.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo			O					Mediana	10.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana		O						Mediana	10.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna			O					Alta	15.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O				Alta	15.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público	O							Menor	7.50%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁴	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁶
Departamento Jurídico	16	7	100%	7%
Subdepartamento de Fiscalización	22	7	100%	7%
Asesoría	11	8	100%	7%
Subdepartamento Recursos Humanos	6	5	100%	7%
Departamento Financiero y de Administración, Subdepartamento Recursos Financieros.	7	4	100%	7%
Subdepartamento de Informática	5	5	100%	7%
Subdepartamento Servicios Generales	15	6	100%	7%

44 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

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

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

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de diciembre de 2009.

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

Propuestas adjudicadas FMGP 2009

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2009

Propuestas FMGP 2009 a implementarse año 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta a implementarse	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010

La Superintendencia no tuvo propuestas adjudicadas del FMGP el año 2009.

2. FONDO MODERNIZACIÓN 2008

Propuestas adjudicadas FMGP 2008

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2008

La Superintendencia no tuvo propuestas adjudicadas del FMGP el año 2008.

Propuestas FMGP 2008, implementadas en 2009 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2009

Nombre Propuesta implementada	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2009

Productos o componentes a implementar año 2009	Fecha Planificada de Cumplimiento de Producto o componente	Fecha real de Cumplimiento de Producto o componente	Medio de Verificación
Producto 1			
Producto 2			
Producto 3			
Producto N			

Propuestas FMGP 2008, a implementar en 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta FMGP 2008 a implementarse en 2010	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010