

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DE JUSTICIA  
SUPERINTENDENCIA DE  
QUIEBRAS

Huérfanos 626, Santiago, teléfono: (562) 495 25 90  
Página web [www.squiebras.gob.cl](http://www.squiebras.gob.cl)

# Índice

1. Resumen Ejecutivo .....	4
2. Resultados de la Gestión año 2012 .....	7
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	7
3. Desafíos para el año 2013 .....	14
4. Anexos.....	17
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	18
a) Definiciones Estratégicas .....	18
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	19
c) Principales Autoridades .....	20
Anexo 2: Recursos Humanos .....	21
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección .....	24
(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100 .....	24
1.2 Efectividad de la selección.....	24
(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100 .....	24
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia .....	26
(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100 .....	26
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo. ....	26
Anexo 3: Recursos Financieros .....	28
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012 .....	37
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	41

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.....	42
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	43
Departamento Jurídico.....	43
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	44
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	45

# 1. Resumen Ejecutivo

A través del presente Balance de Gestión Integral le informaremos sobre los aspectos más relevantes de nuestro quehacer institucional año 2012.

La Superintendencia de Quiebras es un organismo público que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia, y su misión es “fiscalizar y regular las actuaciones de los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias, para que den cumplimiento a su cometido con plena observancia al ordenamiento jurídico vigente, en forma eficaz, eficiente y transparente, en resguardo de los involucrados en todo proceso concursal y demás procesos sujetos a nuestra fiscalización”. Para ello cuenta con una dotación de 86 personas, las cuales se desempeñan en las dependencias ubicadas en la comuna de Santiago (RM), ejerciendo su jurisdicción a lo largo de todo el país. El personal que trabaja en la Superintendencia de Quiebras es altamente técnico y especializado, un 57% del personal corresponde a profesionales; mayoritariamente abogados y contadores auditores que desarrollan labores de fiscalización.

En el área legislativa, cabe destacar que esta Superintendencia se encuentra tramitando el proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, que reemplazará a la actual Ley de Quiebras, contenida en el Libro IV del Código de Comercio, y a la Ley 18.175 Orgánica de esta Superintendencia. Se propone una ley concursal moderna, ágil, eficiente y transparente, acorde con la realidad jurídica, económica y social chilena y en línea con las mejores prácticas internacionales. Asimismo, este proyecto de ley establece a la quiebra como causal de término del contrato de trabajo y adecúa normas de otras leyes. Se proyecta su promulgación durante el año 2013.

En cuanto a nuestro giro, el año 2012 continuamos con las fiscalizaciones de las distintas quiebras del país, a través de equipos de trabajo compuestos por abogados y contadores auditores, quienes tienen a su cargo una cantidad predeterminada de quiebras, considerando cada una de éstas como un “cliente” del equipo, permitiendo una fiscalización integral, continua y eficiente. Es importante destacar que el año 2012 aumentó la cantidad de fiscalizaciones realizadas respecto del año 2011, alcanzándose un total de **484 fiscalizaciones**, 31 fiscalizaciones más que el año 2011. Esto se logró incorporando mejoras en el portal de fiscalización, estableciendo flujos de trabajo que redujeron los tiempos de entrega de los informes y un mayor seguimiento y supervisión del trabajo realizado.

Se llevó a cabo un total de **352** fiscalizaciones a quiebras en la Región Metropolitana. Estas fiscalizaciones comprenden fiscalizaciones a cuentas definitivas de administración, fiscalizaciones extraordinarias y fiscalizaciones a quiebras contenidas en el plan preferente. En estas fiscalizaciones se examinaron los aspectos legales del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de ésta y se revisaron los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos.

A nivel regional, se emitieron **132** informes de fiscalización de quiebras vigentes de regiones.

En cuanto a nuestra fiscalización preventiva, a nivel nacional se fiscalizaron **176** enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del **84%** y **117** incautaciones de bienes con una cobertura del **82%**. El número de fiscalizaciones aumentó respecto de lo logrado el año 2011. La fiscalización de enajenaciones el año 2011 ascendió a un 81,95% y en el caso de las incautaciones a un 80,26%.

Respecto a la estructura funcional del Servicio, se consolidaron nuevas áreas de trabajo con una mirada estratégica, que permitieron a la Superintendencia dar cumplimiento a sus atribuciones y fortalecer las áreas de atención de público y de respuesta a consultas, reclamos y sugerencias. Con dicho objeto se creó la Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas, bajo el liderazgo de profesionales capacitados, proactivos y comprometidos con el Servicio.

Además, se inició el plan de cierre de quiebras vigentes, que tiene por objeto disminuir el tiempo promedio de duración de las quiebras. Para tal efecto, se instruyó a los síndicos y a ex síndicos a presentar las cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo o que administraron; y se solicitó a los distintos tribunales del país el sobreseimiento definitivo de todas aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para continuar vigentes.

En el mes de enero de 2012 se inició el referido plan por medio de la presentación de oficios de solicitud de sobreseimientos definitivos en los tribunales de las distintas regiones del país tanto de forma presencial (113), como a través de correos de Chile (152). El resultado de este trabajo a diciembre del año 2012 fue de **14** sobreseimientos decretados en regiones y **8** en la Región Metropolitana, lo que suma un total de **22 sobreseimientos**.

A su vez, en materia de gestión, se destaca el haber obtenido la certificación bajo Norma ISO 9001:2008 del proceso más relevante del Servicio, "Fiscalización de Quiebras", logrando con esto, sistematizar los procesos del giro del negocio y la incorporación del concepto de la mejora continua, en los distintos estamentos del Servicio.

También se adjudicó el diseño del proyecto de inversión denominado "Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras", financiado con fondos del Gobierno Regional, como resultado del proceso de licitación a cargo de la Dirección Regional de Arquitectura del Ministerio de Obras Públicas.

Por último, se cumplieron exitosamente las metas comprometidas por los 7 equipos de trabajo. Además, se cumplió a cabalidad con todos los objetivos de gestión comprometidos en los 3 Sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2012, lo que permitió al personal recibir los respectivos incentivos remuneracionales.

En suma, como Superintendencia de Quiebras hemos dado pasos importantes el año 2012, pero nuestro compromiso es avanzar mucho más, a fin de lograr modernizar el sistema concursal chileno y continuar desarrollando nuestra gestión de acuerdo a los estándares definidos, garantizando a través de procesos de fiscalización continuos, oportunos y eficaces el cumplimiento de nuestro mandato legal.



*Josefina Montenegro*  
**JOSEFINA MONTENEGRO ARANEDA**  
**SUPERINTENDENTA DE QUIEBRAS**

## **2. Resultados de la Gestión año 2012**

### **2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.**

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

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

El año 2012, se alcanzaron los logros que se enuncian a continuación:

#### **1. Proyectos de ley**

##### **Nueva ley de quiebras. Proyecto de ley de reorganización y liquidación de empresas y personas (Boletín N° 8324-03)**

Es el resultado de más de dos años de un intenso trabajo liderado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en conjunto con la cartera de Justicia y la Superintendencia de Quiebras, en el que han participado variados expertos, provenientes del sector público y privado y del mundo académico. El proyecto también se vio enriquecido a través de un proceso de consulta pública, instancia en virtud de la cual los ciudadanos aportaron con sus comentarios y observaciones.

Actualmente se encuentra en **tramitación legislativa** y se proyecta su promulgación durante el año 2013.

##### **Proyecto de ley que establece la quiebra como causal de término del contrato de trabajo y adecua normas de otras leyes (Boletín N° 8492-13)**

Se trabajó en conjunto con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, la cartera de Justicia y la Superintendencia de Quiebras. Este proyecto establece a la quiebra como causal de término del contrato de trabajo, otorgando certeza a los trabajadores de una empresa en quiebra acerca de su situación laboral, garantizando y facilitando el ejercicio de sus derechos. A solicitud de las Comisiones Unidas de Constitución y de Economía del Senado, se acordó refundir este proyecto con el Proyecto de ley de reorganización y liquidación de empresas y personas con el objeto de que los cuerpos legales que modernizan el sistema concursal chileno fueran analizados conjuntamente.

## **2. Plan de cierre de quiebras**

Se instruyó presentar cuentas definitivas de administración de las quiebras a su cargo, a síndicos y a ex síndicos; y se solicitó a los distintos tribunales del país el sobreseimiento definitivo de todas aquellas quiebras que no tienen fundamento legal para seguir vigentes.

Se presentaron oficios de solicitud de sobreseimientos definitivos en los tribunales de las distintas regiones del país de forma presencial (113) y a través de correos de Chile (152). Este trabajo dio como resultado a diciembre del año 2012, **14** sobreseimientos decretados en regiones y **8** en la Región Metropolitana, sumando un total de **22 sobreseimientos**.

## **3. Certificación Norma ISO en el proceso de fiscalización de quiebras**

Se certificó el proceso de fiscalización de quiebras, bajo la Norma ISO 9001:2008, mejorando y sistematizando los procesos del giro del negocio y la calidad de éstos.

El año 2013 la Superintendencia optó por no continuar en el marco de la calidad y comprometerlo en el PMG, esto considerando que se certificó el proceso más relevante del Servicio y los demás procesos son de pequeña envergadura y de bajo impacto y los cuales sufrirán cambios si se aprueba la nueva Ley de Quiebras, por lo que no era rentable continuar certificando procesos que serán rediseñados de acuerdo a las nuevas funciones del Servicio. En cuanto a los procesos de soporte la Superintendencia los certificó, recertificó y mantuvo. Por lo que ya se encuentran instalados dentro del Servicio.

## **4. Implementación de nueva oficina OIRS**

Se mejoró el espacio de atención a público, mediante el traslado de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias a nuevas dependencias, otorgando las condiciones de infraestructura necesarias para facilitar el acceso a los clientes, usuarios y beneficiarios, para entregar una atención de excelencia.

El monto asignado fue de M\$ 27.735, correspondiente al presupuesto adicional otorgado a través de la Ley de Presupuesto del año 2012, asignación de recursos para dotar a la Superintendencia de Quiebras de Atención de excelencia Usuarios Externos. Su objetivo fue mejorar el espacio de atención a público, mediante la implementación de una oficina de atención en el primer piso del Servicio, que permitiera otorgar las condiciones de infraestructura que respondan a una misma lógica comunicacional de acceso al público y sin discriminación de cualquier tipo, como lo era el caso de los usuarios/as que poseen discapacidades y que les dificultaba subir al piso 9 para recibir atención.”

## **5. Infraestructura**

Se avanzó con la fase del diseño y ejecución del proyecto de inversión denominado “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”, financiado con fondos del Gobierno Regional, como resultado del proceso de licitación a cargo de la Dirección Regional de Arquitectura Unidad Técnica (MOP), se ha adjudicado la consultoría por el monto de M\$ 39.800.- encontrándose pronto a iniciar la ejecución del diseño.



## **6. Cumplimiento de metas y compromisos de gestión el año 2012**

Se cumplió el 100% de los objetivos del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2012, accediendo a la totalidad del incentivo asociado a su cumplimiento y se lograron exitosamente los compromisos asumidos en el convenio de desempeño colectivo, instrumento que permitió fortalecer el trabajo en equipo dentro del Servicio.

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

- Se fiscalizaron 220 quiebras el año 2012, es decir, un 15% a nivel nacional.
- Se publicaron 35 cuentas definitivas de administración a instancias de gestiones efectuadas por la Superintendencia, que equivale a un 27%.
- Se fiscalizaron 117 incautaciones, que equivale a un 82%.
- Se fiscalizaron 176 enajenaciones, que equivale a un 84%.
- Se fiscalizaron 132 quiebras vigentes de regiones (66 en el aspecto jurídico y 66 en el ámbito financiero contable).

Además, se cumplieron en un 100% los objetivos de gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG): Sistema de Seguridad de la Información (SSI), Monitoreo del Desempeño Institucional y Sistema de Gestión de la Calidad.

## **7. Capacitación**

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

El año 2012 se efectuaron 56 actividades de capacitación con y sin costos monetarios asociados. En un 29% de dichas actividades, se realizó evaluación de aprendizaje. Un total de 52 actividades de capacitación se desarrollaron dentro de la jornada laboral, lo que asciende a un porcentaje de un 93%. El número de funcionarios/as capacitados fue de 82 (incluyendo 1 reemplazo y 1 honorario), lo que asciende a un 95% del personal del Servicio. Un 93% del presupuesto fue utilizado en actividades de capacitación con evaluación de aprendizaje, respecto del monto total ejecutado en actividades de capacitación al 31 de diciembre de 2012. Se ejecutó el 99,96% del presupuesto de capacitación la suma de M\$ 13.515, quedando un 0,04% equivalentes a M\$ 4 del presupuesto sin ejecutar, lo que evidencia un óptimo uso de los recursos asignados.

## **8. Implementación del código de buenas prácticas laborales**

En el mes de julio del 2012 se cambió el formato del programa para registrar con mayor claridad la planificación de la inducción, lo cual permitió mejorar el proceso de seguimiento al cumplimiento del programa de forma que la persona que ingresa a la institución logre efectivamente conocer y adecuarse. Se busca que los programas de inducción desarrollados consideren especialmente introducir al nuevo empleado en materias relacionadas con obligaciones funcionarias, prevención de riesgos laborales, seguridad social, probidad y transparencia y de gestión de calidad del Servicio.

El 2012 se logró desarrollar los programas de inducción planificados, en lo relativo a las temáticas consideradas más relevantes para asegurar una convivencia laboral sana y un comportamiento funcionario acorde a las necesidades del Servicio. Dichos programas consideran al personal contratado en reemplazo de funcionarios con ausencia prolongada, es así como se diseñaron e implementaron 7 programas de inducción, 2 de personal de contratado en planta y contrata, y 5 programas para personas contratadas en reemplazo.

Se llevó a cabo, difusión a través de dípticos informativos que promuevan el conocimiento de medidas o normativa vinculada al goce de derechos y/o beneficios sobre protección de la maternidad. El propósito de la iniciativa es mantener continuamente informado al personal de los derechos o beneficios a los que pueden acceder si realizan en forma y plazo oportuno los trámites o solicitudes para impetrarlos, principalmente en materia de protección de la maternidad. Se promovió una alianza entre el Subdepartamento de Recursos Humanos y la Unidad de Asesoría Administrativa del Departamento Jurídico, con el fin de preparar informativos periódicos y coordinar la difusión de temáticas de gestión de personas entre las cuales se cuentan las materias relacionadas con la protección a la maternidad.

## **9. Gestión de Riesgo**

El año 2012 se efectuaron las siguientes capacitaciones en materia de riesgos:

- El 7 de septiembre de 2012 se capacitó a nivel interno en materia de riesgos a 20 funcionarios/as.
- El 10,11, 12 y 17 de diciembre se llevó a cabo una capacitación denominada “Gestión de Riesgos en Procesos”, en la cual participaron 15 funcionarios/as equivalentes al 37% del personal. Este curso es el primero que se desarrolla a nivel externo (con la Pontificia Universidad Católica de Chile).

## **10. Mejoras al Sistema de Control de Gestión (SCG):**

Se efectuaron cambios en el ambiente usuario del Sistema de Control de Gestión, que otorgaron mayor claridad y orden al espacio de trabajo, se actualizaron los documentos de ayuda y las preguntas frecuentes y se dejaron las aplicaciones indispensables para facilitar el trabajo, eliminando aquella información que no aportaba al proceso de seguimiento y control de indicadores.

Se actualizó el manual de usuario y se trabajó con el Subdepartamento de Informática en el diseño de un reporte de gestión automático, para dar cuenta a nivel externo del avance de metas e indicadores.

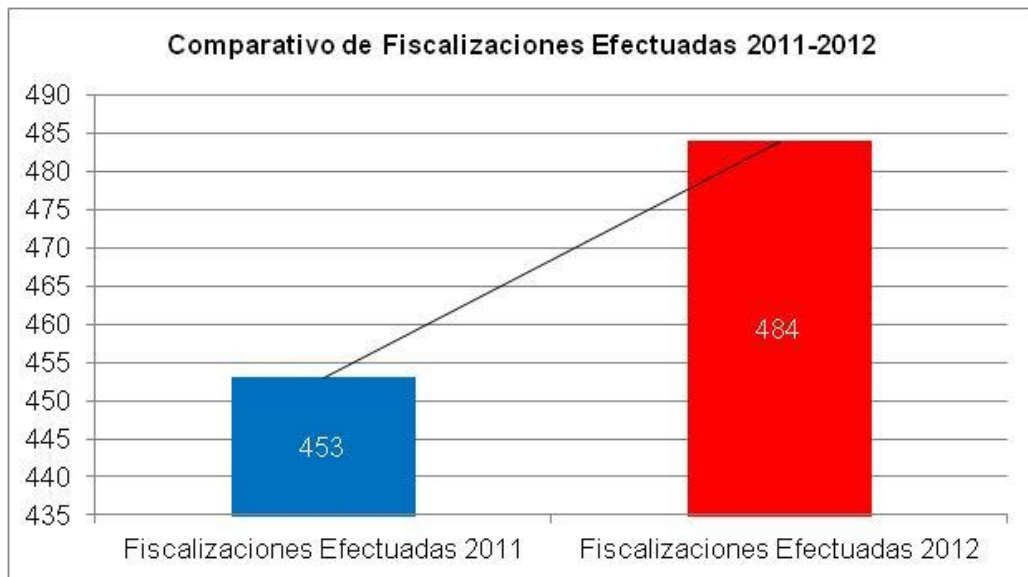
### En cuanto a nuestros productos estratégicos:

El presupuesto total del Servicio el año 2012 fue de M\$ 2.144.152, el presupuesto asociado a los productos estratégicos de la Superintendencia de Quiebras en el año 2012, fue de un 96,55% del presupuesto total. Un 91,20% corresponde al gasto en el producto estratégico “Fiscalización”, un 2,11% al producto “Registro de Quiebras y Estadísticas”, un 3,24% al producto estratégico “Atención a Clientes y Ciudadanos”.

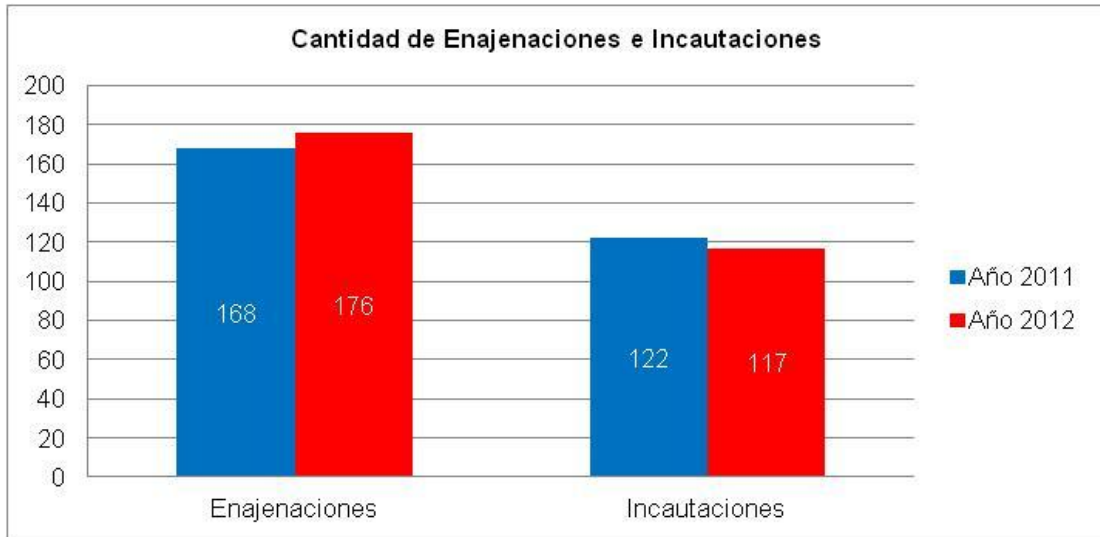
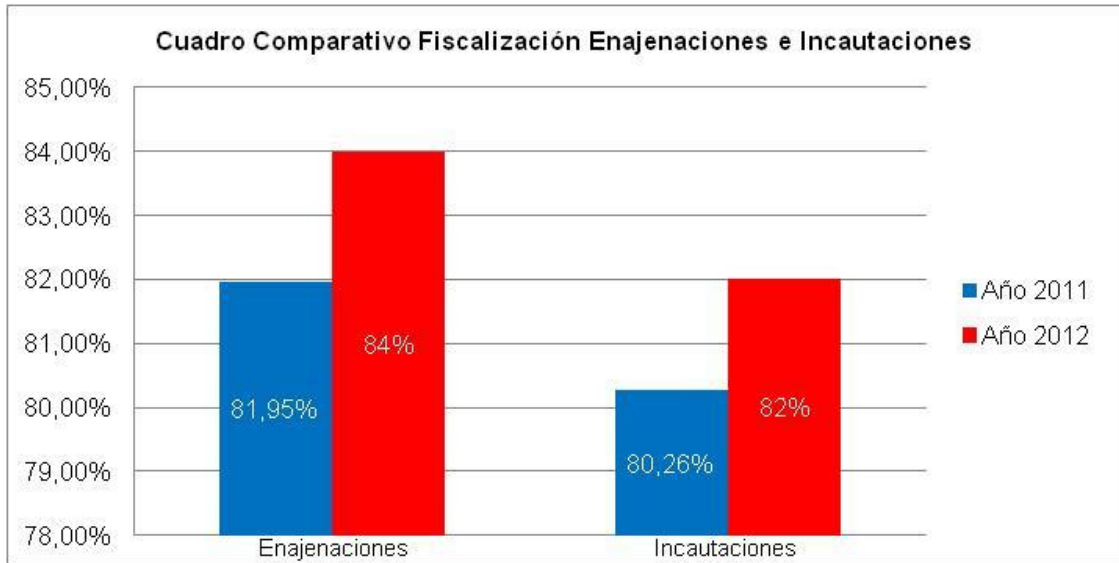
El total presupuesto vinculado a productos de gestión interna ascendió a un 3,40%.

### Producto Estratégico Fiscalización

Se realizaron un total de 484 fiscalizaciones jurídicas y financiera contables. La cobertura de fiscalización aumentó respecto del año 2011, tal como lo refleja el siguiente cuadro comparativo:



A nivel nacional, se fiscalizaron 176 enajenaciones de bienes, logrando una cobertura del 84% y 117 incautaciones de bienes, alcanzando una cobertura del 82%. La cobertura de fiscalización de enajenaciones e incautaciones de bienes aumentó respecto del año 2011, este logro se debió a que se sistematizaron los procedimientos de fiscalización, a través de un Manual de Procedimientos de Fiscalización de Quiebras, aprobado el 20 de octubre de 2012. En su proceso de elaboración, se pudieron identificar con claridad los procedimientos y aquellas actividades a simplificar para disminuir los tiempos asociados, tal como lo reflejan los siguientes cuadros comparativos:



**Fiscalización a quiebras vigentes en el país:**

El año 2012 se fiscalizaron 220 quiebras equivalentes al 15% de las quiebras del país. Este indicador contabiliza la quiebra una sola vez, independiente de las fiscalizaciones de las cuales fue objeto en el año.

**Fiscalización jurídica:** Se fiscalizaron 182 quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

El año 2012 se fiscalizaron 394 fiscalizaciones a juntas de acreedores celebradas en quiebras declaradas a nivel nacional, aumentándose en 14 fiscalizaciones respecto del año 2011.

**Fiscalización contable:** El año 2012 se fiscalizaron 170 quiebras vigentes (RM) y 66 quiebras vigentes de regiones.

### Producto estratégico Atención de Clientes y Ciudadanos

Tipo de Atención	Cantidad
Atención presencial	1.135
Atención telefónica	735
Buzón ciudadano virtual	397
Correo electrónico	340
Solicitudes de acceso a la información	110
Emisión de certificados online	8.138
Reclamos recibidos	225
Visitas sitio web	85.628

El 81% de los clientes, usuarios y beneficiarios atendidos por la Superintendencia de Quiebras, calificaron la atención como "muy satisfactoria" y "satisfactoria". El universo encuestado fue de 584 usuarios/as.

El año 2012 se dio respuesta a 217 consultas y/o reclamos, efectuados por nuestros usuarios/as al Servicio, lográndose un tiempo promedio de respuesta de 62 días.

### Resultados Gestión Financiera

Los resultados de la gestión financiera del año 2012, muestran que el porcentaje de ejecución de gasto total al 31 de diciembre alcanzó a M\$ 2.126.062.- que equivale a un 99,2% del presupuesto vigente a la fecha antes señalada. La ejecución total se desagrega de la siguiente forma: Gastos en personal M\$1.794.924.- equivalentes a un 99,8%, Bienes y servicios de consumo registra M\$ 263.312.- equivalentes a un 98,6%, Transferencias corrientes M\$ 312.- equivalente a un 2,9% y Adquisición de Activos no financieros M\$ 67.514 correspondientes a un 99,9%.

### 3. Desafíos para el año 2013

La Superintendencia de Quiebras espera el 2013 continuar desarrollando de manera eficiente y eficaz cada uno de los lineamientos estratégicos definidos en su misión institucional, así como también lograr el cumplimiento de cada uno de sus compromisos, metas e indicadores de gestión.

El presupuesto de la Superintendencia de Quiebras para el año 2013 contempla un total de M\$ 2.024.013.- del cual un 96,34%, esto es M\$ 1.949.935.-, se encuentra asociado a los productos estratégicos (formulario A1- definiciones estratégicas 2013) que se describen a continuación:

#### **Desafíos 2013 por productos estratégicos:**

##### **Fiscalización.-**

**a).-Fiscalización:** se aumentará a un 16% la cobertura de fiscalización jurídica y financiero-contable de quiebras vigentes a nivel nacional, abarcando un total de 233 quiebras. Proyectamos fiscalizar 13 quiebras más que el año 2012. Este indicador considera las fiscalizaciones de quiebras vigentes de regiones, de Región Metropolitana, fiscalizaciones extraordinarias, fiscalizaciones de quiebras preferentes y fiscalizaciones de cuentas definitivas de administración.

En consecuencia, se fiscalizarán 356 quiebras vigentes de la Región Metropolitana y 128 quiebras vigentes de regiones.

Asimismo, se fiscalizarán el 88% de las incautaciones y enajenaciones de bienes, realizadas y notificadas por los síndicos. En efecto, se fiscalizarán 175 enajenaciones y 140 incautaciones, aumentando el porcentaje de cobertura respecto del año 2012, en un 6% las incautaciones fiscalizadas y en un 4% las enajenaciones fiscalizadas.

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

Por instrucciones de la Superintendencia, el año 2013 se publicarán 39 cuentas definitivas de administración, aumentando el porcentaje de cobertura en un 5% respecto del año 2012.

El año 2012 se logró el sobreseimiento definitivo de 22 quiebras a nivel nacional, para el año 2013 se proyecta el sobreseimiento definitivo de 100 quiebras de regiones.

## **Atención de Clientes y Ciudadanos.-**

**a).-Reducir tiempos de respuesta:** responder en un tiempo no superior a 60 días las consultas y reclamos ciudadanos. Esta meta considera las respuestas de la Superintendencia de Quiebras a las presentaciones de índole jurídico o contable, como: consultas, reclamos y otros requerimientos que sean interpuestos por cualquier interesado (acreedores, fallidos, trabajadores, síndicos, expertos facilitadores, asesores económicos de insolvencias o cualquier tercero afectado por una quiebra).

Esta meta comenzó a medirse a contar del año 2012 en la cual el tiempo estimado de respuesta era de 90 días corridos, sin embargo, se ha reducido gracias a la simplificación de etapas del proceso y la incorporación de tecnología de apoyo para el registro y control de las consultas.

**b).-Transparencia:** disminuir los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas a menos de 20 días hábiles, que es el plazo máximo que establece la Ley N° 20.285.

**c).-Satisfacción de usuarios:** mejorar los índices de satisfacción de usuarios. Lograr que el 88% de los usuarios califiquen la atención como satisfactoria. El año 2012 un 81%, respecto de un universo de 584 encuestados, calificó la atención como satisfactoria.

**d).-Consolidación de la oficina de atención OIRS:** consolidar y difundir la nueva ubicación de nuestra oficina presencial, habilitada a mediados del 2012. Actualizar y simplificar los folletos, dípticos, carta de compromisos ciudadanos, manuales y procedimientos, para lograr un mejor y mayor acceso por parte de la ciudadanía.

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

## **Registro de Información, Bases de Datos y Estadísticas.-**

**a).-**La Superintendencia de Quiebras se compromete a actualizar, confeccionar y emitir 8 estadísticas y/o información de síndicos y quiebras, las que serán enviadas al Subdepartamento de Informática para su posterior publicación en el Sitio Web institucional [www.squiebras.gob.cl](http://www.squiebras.gob.cl). Este envío se debe realizar dentro de los primeros 7 días hábiles siguientes a la fecha de corte de la información. El objetivo de este compromiso es mantener a disposición de la ciudadanía que visita el Sitio Web, información actualizada en materia de quiebras y síndicos.

### **Infraestructura.-**

Para el año 2013 el desafío es avanzar en el proceso de diseño del proyecto “Normalización y Mejoramiento Dependencias Superintendencia de Quiebras”. La empresa consultora adjudicada comenzará con su trabajo de diseño en el mes de junio. Una vez finalizada esta etapa, MIDEPLAN en base a dicho diseño, revisará la ejecución de la obra y podrá recomendar técnicamente el proyecto pasando nuevamente a votación en el CORE.

Los principales objetivos de este proyecto son: mejorar las condiciones de higiene, seguridad laboral y vías de evacuación, contar con un medio ambiente de trabajo que motive el desempeño laboral del personal y permita brindar una atención de excelencia a los usuarios y mejorar las condiciones de almacenaje y bodegaje de documentación.

### **Proyecto de ley de reorganización y liquidación de activos de empresas y personas (nueva ley de quiebras).-**

En el área legislativa, cabe destacar que esta Superintendencia se encuentra tramitando el proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas, que reemplazará a la actual Ley de Quiebras, contenida en el Libro IV del Código de Comercio, y a la Ley 18.175 Orgánica de esta Superintendencia. Se propone una ley concursal moderna, ágil, eficiente y transparente, acorde con la realidad jurídica, económica y social chilena y en línea con las mejores prácticas internacionales.

Asimismo, este proyecto de ley establece a la quiebra como causal de término del contrato de trabajo y adecúa normas de otras leyes. Se proyecta su promulgación durante el año 2013 y su posterior implementación.



## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 9: Premios y Reconocimientos Institucionales.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 18.175 Orgánica de la Superintendencia de Quiebras.

- Misión Institucional

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

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2012

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

- Objetivos Estratégicos

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

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

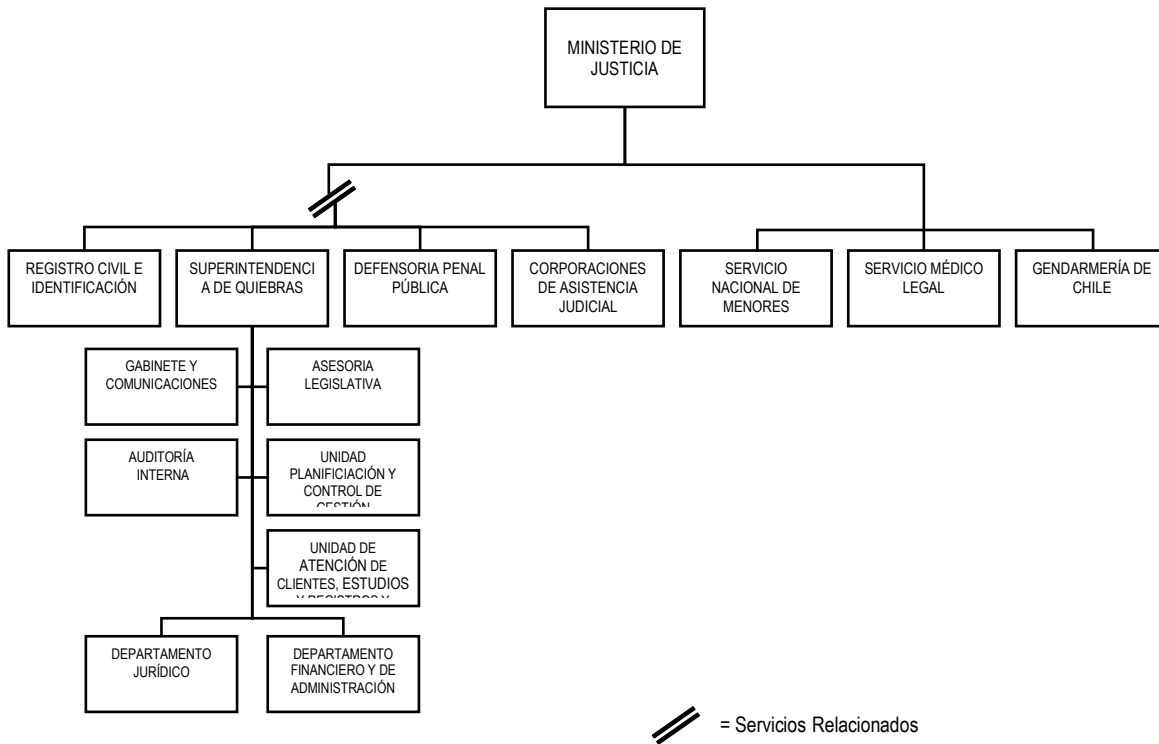
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<b>Fiscalización.</b> Fiscalización técnica jurídica y financiero-contable integral de actuaciones ejecutadas por los síndicos, administradores de la continuación del giro, expertos facilitadores y asesores económicos de insolvencias,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

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

- Clientes /Beneficiarios / Usuarios

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

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



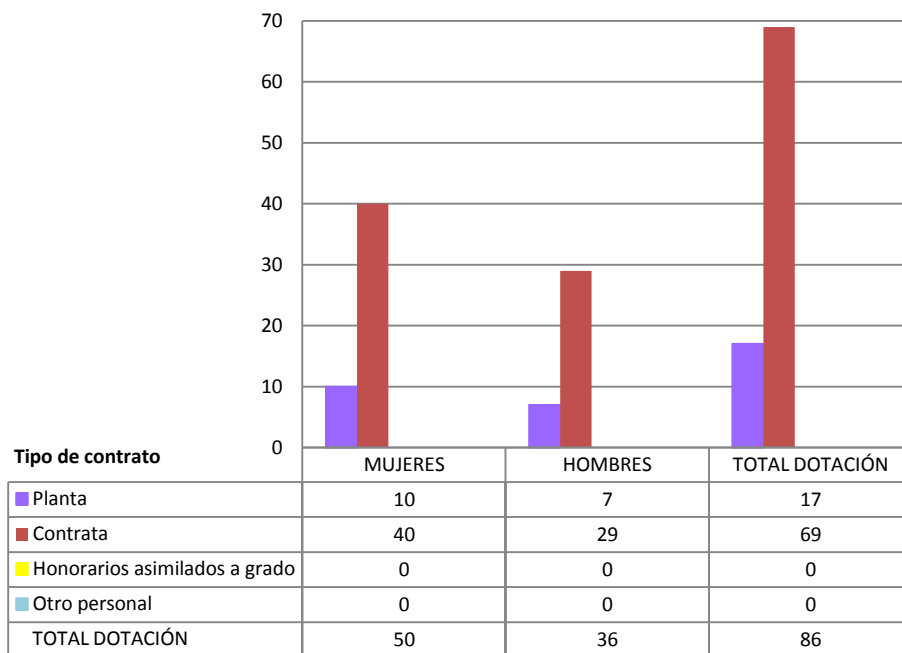
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Josefina Montenegro Araneda
Jefa Departamento Jurídico	Alejandra Anguita Avaria
Jefe Departamento Financiero y de Administración	Juan Carlos Ávila Barahona
Encargada Unidad de Auditoría Interna	Lucía Zúñiga Hernández
Encargada Unidad Planificación y Control de Gestión	Ana Carolina Hernández
Encargado Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas	Ricardo Arroyo Muñoz
Encargada Subdepartamento de Fiscalización Contable	Carolina Pino Baquedano
Encargada Subdepartamento Fiscalización Jurídica	Katia Soto Cárcamo
Jefa Subdepartamento Recursos Humanos	Gladys Aliaga Figueroa
Encargado Subdepartamento Informática	Henry Ávila Sáez
Encargado Subdepartamento Recursos Financieros	Jaime Pino Baquedano
Encargada Subdepartamento Servicios Generales	Julieta Cruz Figueroa

## Anexo 2: Recursos Humanos

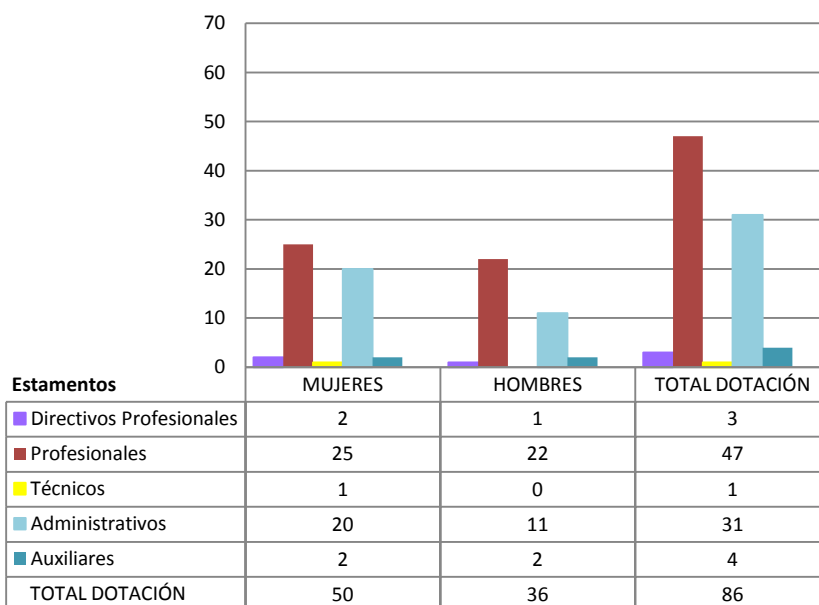
### a) Dotación de Personal

#### -Dotación Efectiva año 2012<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

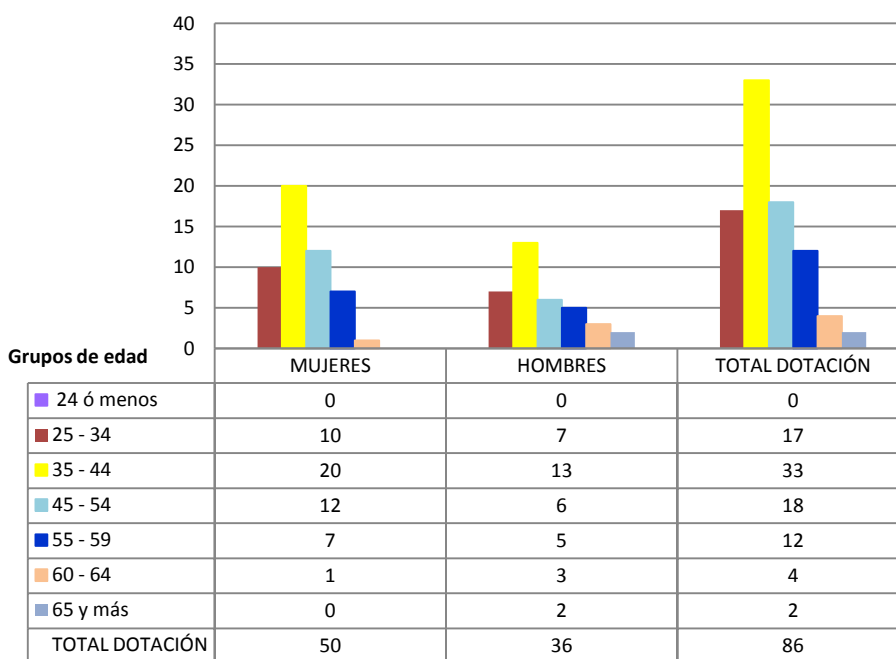


<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

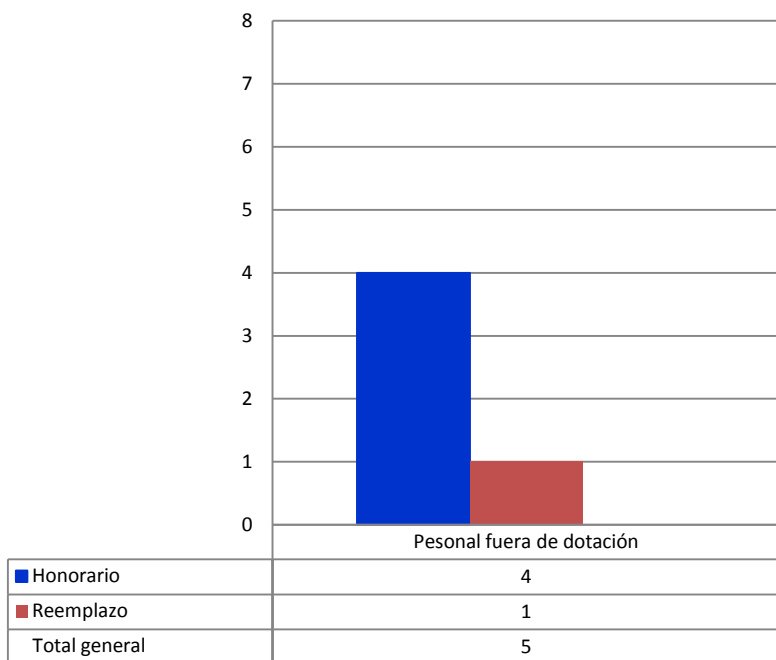
### -Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)



### -Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



## b) Personal fuera de dotación año 2012<sup>2</sup>, por tipo de contrato



2 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

## c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2011	2012		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	20	0,0	0,0	7
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	0,0	0,0	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,8	2,3	252,17	9
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	11
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	10

3 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

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

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

7 Ascendente. El resultado cero del 2012 se explica porque la escasa contratación de personal se genera incorporando al personal que se encuentra en régimen fuera de dotación, precedente principalmente de honorarios a suma alzada y reemplazos, lo cual permite aprovechar la formación lograda durante el tiempo que ejercen en esas calidades.

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

9 Descendente.

10 Ascendente.

11 Neutro.



**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2011	2012		
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,3	1,2	191,67	12
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	4,7	1,2	391,67	12
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,0	1,0	100	13
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	-	10
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	53,6	40,6	75,75	14
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	100	93,0	93	15
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	3,3	15,5	469,7	16

12 Descendente. La disminución del indicador se debe a que bajó el número de personas retiradas el 2012.

13 Descendente.

14 Ascendente. El año 2012 se efectuaron mejoramientos de grados que alcanzaron a 28 funcionarios, la mayoría en forma transitoria y por los últimos meses del año.

15 Ascendente. El año 2012 se contó con recursos para capacitación de M\$ 157,21 por funcionario, no pudiéndose aumentar las actividades de capacitación.

16 Ascendente. El año 2012 los recursos para capacitación se aplicaron considerando un mayor número de participantes por actividad, lo que permitió contratar más horas de capacitación, especialmente en el ámbito de la formación técnica de los funcionarios, esto es, la de aquellos que realizan las funciones de fiscalización.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2011	2012		
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>17</sup>	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	0,0	0,0	-	18
4.4 Porcentaje de becas <sup>19</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,0	0,0	-	20
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,6	0,5	120,00	21
• Licencias médicas de otro tipo <sup>22</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,3	0,4	75,00	23
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,1	0,1	100	24

**6. Grado de Extensión de la Jornada**

17 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

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

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

20 Neutro.

21 Descendente. Las ausencias por licencias médicas por enfermedad o accidente común siguieron disminuyendo el 2012. Se corrigió la fórmula de cálculo del indicador del año 2011, que en la práctica estaba multiplicado por 100, por lo que representaba un porcentaje y no un promedio.

22 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

23 Descendente. Las ausencias por licencias médicas por causales distintas a enfermedad o accidente común aumentaron significativamente el 2012, principalmente por las ausencias asociadas a la protección a la maternidad. Se corrigió la fórmula de cálculo del indicador del año 2011, que en la práctica estaba multiplicado por 100, por lo que representaba un porcentaje y no un promedio.

24 Descendente. Los permisos sin goce de remuneraciones aumentaron el 2012, pero se deben principalmente a la autorización a una persona, por motivos de elecciones municipales. Se corrigió la fórmula de cálculo del indicador del año 2011, que en la práctica estaba multiplicado por 100, por lo que representaba un porcentaje y no un promedio.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2011	2012		
6.1 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	6,3	5,3	118,87	25
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>26</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	97,7	98,8	101,13	27
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,2	1,2	100	28
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	1,2	0,0	-	29
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	-	9
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>30</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
8.1 Política de Gestión de Personas <sup>31</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI		

25 Descendente. Las horas extraordinarias realizadas por funcionarios disminuyeron el 2012, por limitaciones presupuestarias.

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

27 Ascendente.

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

29 Descendente. El resultado del indicador es cero el 2012, disminuyendo los calificados en esta lista.

30 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

31 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012			
Denominación	Monto Año 2011 M\$ <sup>32</sup>	Monto Año 2012 M\$	Notas
<b>a) INGRESOS</b>	<b>2.090.314</b>	<b>2.115.931</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	
INGRESOS DE OPERACION	0	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	42.286	36.478	(1)
APORTE FISCAL	2.041.324	2.079.453	(2)
VENTAS DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	6.704	0	(3)
<b>b) GASTOS</b>	<b>2.068.915</b>	<b>2.126.061</b>	
GASTOS EN PERSONAL	1.733.921	1.794.924	(4)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	219.798	263.311	(5)
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	8.373	0	(6)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	535	312	(7)
INTEGROS AL FISCO	0	0	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	98.323	67.514	(8)
SERVICIO DE LA DEUDA	7965	0	(9)
<b>RESULTADO</b>	<b>21.399</b>	<b>-10.130</b>	

### Ingresos

- (1) Menor ingreso en comparación al año anterior. Durante el año 2011 el número de licencias a recuperar era mayor al año 2012, al igual que los montos que de ellas emanan.
- (2) Aporte Fiscal: Mayor aporte por recursos adicionales otorgados a través de la Ley de Presupuesto año 2012 y reformulaciones presupuestarias.

<sup>32</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2011 es 1,030057252.

(3) Ventas de Activos No Financieros: durante el año 2012 no se realizaron ventas de activos. En el año 2011 se registran ingresos por la venta de dos vehículos Institucionales.

## **Gastos**

(4) Gastos en Personal.

Mayor gasto por:

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

(5) Bienes y Servicios de Consumo, existe un aumento considerable en el gasto proveniente del pago de arriendo de Huérfanos N° 587 y su habilitación, además de trabajos de reparaciones de las oficinas de Huérfanos 626. Los incrementos antes señalados fueron incluidos en el presupuesto 2012.

(6) Durante el año 2012 no se pagaron indemnizaciones con Cargo Fiscal. En el año 2011 se pagó a un Directivo la indemnización establecida en el artículo 154 del D.F.L. N° 29.

(7) Menor número de solicitudes presentadas por los Síndicos. La ejecución de estos fondos depende exclusivamente de las solicitudes de los Síndicos por quiebras carentes de bienes y para financiamiento de notificaciones tanto por cédula como por aviso según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 20.004 y que se encuentran en el Diario Oficial, esto es, las publicaciones referidas a la declaración de quiebra, la constancia de carecer de bienes, el cierre del período ordinario de verificación, la fecha de cesación de pagos propuesta y sobreseimiento temporal.

(8) Menor inversión en Activos no Financieros. Durante el año 2012 se otorgaron menores recursos a través de la ley de presupuesto y sus modificaciones posteriores en comparación al año 2011.

(9) Para el año 2012 no existen compromisos pendientes de pago provenientes del año anterior.

## b) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>33</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>34</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>35</sup> (M\$)	Notas <sup>36</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>1.883.071</b>	<b>2.144.152</b>	<b>2.158.195</b>	<b>-14.043</b>	
05			Transferencias Corrientes	0	0	0	0	
07			Ingresos de Operación	0	0	0	0	
08			Otros Ingresos Corrientes	10.359	22.435	36.478	-14.043	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	7.998	18.898	30.805	-11.907	1
	99		Otros	2.361	3.537	5.673	-2.136	2
09			Aporte Fiscal	1.871.712	2.079.453	2.079.453	0	
	01		Libre	1.871.712	2.079.453	2.079.453	0	
15			Saldo Inicial de Caja	1.000	42.264	42.264	0	
			<b>GASTOS</b>	<b>1.883.071</b>	<b>2.144.152</b>	<b>2.126.062</b>	<b>18.090</b>	
21			Gastos en Personal	1.625.079	1.797.643	1.794.924	2.719	3
22			Bienes y Servicios de Consumo	224.491	267.170	263.312	3.858	4
24			Transferencias Corrientes	21.534	10.700	312	10.388	
	01		Al Sector Privado	21.534	10.700	312	10.388	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley N° 18.175	21.534	10.700	312	10.388	5
25			Íntegros al Fisco	30	30	0	30	
	01		Impuestos	30	30	0	30	6
29			Adquisición de Activos no Financieros	10.937	67.609	67.514	95	
	04		Mobiliario y Otros	2.620	11.910	11.909	1	

33 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

34 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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

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

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>33</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>34</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>35</sup> (M\$)	Notas <sup>36</sup>
	05		Máquinas y Equipos	1.111	6.845	6.820	25	
	06		Equipos Informáticos	4.877	37.543	37.540	3	
	07		Programas Informáticos	2.329	11.311	11.245	66	
34			Servicio de la Deuda	1000	1.000	0	1.000	
	07		Deuda Flotante	1000	1.000	0	1.000	
			<b>RESULTADO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32.133</b>	<b>-32.133</b>	

### Ingresos

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

### Gastos

(3) Menor Gastos en Personal por M\$ 2.719, correspondiente a la diferencia entre el mayor gasto ejecutado en sueldos por pago de reconocimiento de Asignación Profesional para una funcionaria administrativa que se tituló durante el mes de julio de 2012, M\$ 1.333.-; como también, los siguientes saldos no ejecutados:

- Saldo no ejecutado en Comisiones de Servicio en el país por M\$ 2.797.-
- Saldo no ejecutado en Comisiones de Servicio en el Exterior por M\$1.010.-
- Menor número de Horas Extraordinarias pagadas versus programadas M\$ 228.-
- Saldo no ejecutado en Honorarios a suma Alzada por M\$17.-

(4) Menor gasto a lo programado en:

- Mantenimiento y reparación de edificios M\$ 836.-
- Publicaciones de exclusiones de síndicos M\$ 3.014.-
- Cursos de capacitación M\$ 8.-

(5) Menor número de solicitudes presentadas por los Síndicos. La ejecución de estos fondos depende exclusivamente de las solicitudes de los Síndicos por quiebras carentes de bienes, y para financiamiento de notificaciones tanto por cédula como por aviso según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N° 20.004.

(6) El Servicio no realizó ventas afectas a impuesto (IVA).

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>37</sup>			Avance <sup>38</sup> 2012/ 2011	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>39</sup> )	%	86,7	92,7	90,0	97,1	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]		22,2	24,5	28,4	115,7	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,0	100,0	100,0	100,0	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	449,8	407,4	352,1	86,4	4
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,4	0,0	0,0	100,0	5
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,36	0,0	0,0	100,0	6

(1) Menor variación del porcentaje proveniente de Aporte Fiscal. Durante el año 2011 las modificaciones que afectaron los Aportes Fiscales fueron superiores porcentualmente a la variación del año 2012.

(2) Los ingresos propios devengados para los periodos 2011-2012 presentaron un incremento positivo que se ha mantenido en alza en relación al presupuesto contenido en la Ley Presupuestos.

37 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.

38 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.

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



(3) Las cuentas por cobrar de ingresos al 31 de diciembre de los años 2011-2012 se encuentran sin saldos (0). Los ingresos devengados fueron abonados dentro de los períodos respectivos en las cuentas corrientes bancarias de la Superintendencia de Quiebras, situación que se ha mantenido en el transcurso de los años.

(4) La Superintendencia de Quiebras no generó mayores entradas en comparación al año 2011, se debe considerar que durante el año 2012 el monto de los ingresos por recuperación de licencias médicas descendió en M\$ 6.807.-

(5) Durante el período 2011 y 2012 no quedaron compromisos pendientes de pago. A diferencia del año 2010, donde el saldo final de caja consideraba un pago pendiente por M\$ 7.733.- correspondiente a sueldos y honorarios, cuya documentación se encontraba en trámite de toma de razón en la Contraloría General de la República y visación por parte del Ministerio de Justicia respectivamente.

(6) Durante el período 2011 y 2012 no existió Deuda Flotante ni tampoco compromisos ciertos no devengados. En cuanto a los ingresos no hubo ingresos devengados no percibidos. A diferencia del año 2010 donde el saldo final de caja consideraba un pago pendiente por M\$ 7.733.- correspondiente a sueldos y honorarios, cuya documentación se encontraban en trámite de toma de razón en la Contraloría General de la República y visación por parte del Ministerio de Justicia, respectivamente.

## d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2012 <sup>40</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>				
<b>Carteras Netas</b>				
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
<b>Disponibilidad Neta</b>				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	40.256	(13.658)	26.598
<b>Extrapresupuestario neto</b>				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	0	2.105	2.105
116	Ajustes a Disponibilidades	3.890	0	3.890
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	0	0	0
216	Ajustes a Disponibilidades	1.882	(1.423)	459
219	Trasposos Interdependencias	0	0	0

## e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Compromiso Institucional (diferencia asignación de Alta Dirección Pública y asignación Profesional).	6.468	6.468	6.468	
Dotar a la Superintendencia de Quiebras de Atención de Excelencia Usuarios Externos.	27.735	27.735	27.735	

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

<sup>40</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## f) Transferencias<sup>41</sup>

<b>Cuadro 7</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2012 <sup>42</sup> (M\$)	Presupuesto Final2012 <sup>43</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>44</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>45</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

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

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

42 Corresponde al aprobado en el Congreso.

43 Corresponde al vigente al 31.12.2012.

44 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

45 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

**g) Inversiones<sup>46</sup>**

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2012							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>47</sup>	Ejecución Acumulada al año 2012 <sup>48</sup>	% Avance al Año 2012	Presupuesto Final Año 2012 <sup>49</sup>	Ejecución Año2012 <sup>50</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

NOTA: Este Servicio no registra iniciativas de inversión.

46 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

47 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

48 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2012.

49 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2012.

50 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2012.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

### -Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2012	Cumple SI/NO <sup>51</sup>	% Cumplimiento <sup>52</sup>	Notas
				2010	2011	2012				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.	(Número de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Total de quiebras vigentes del país)*100	%	0%	15%	15%	15%	SI	95%	
	Enfoque de Género: No			(0/0)*100	(217/145)*100	(220/149)*100	(226/146)*100			
ATENCIÓN CLIENTES CIUDADANOS	Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	(Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t/Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t)	días	94 días	92 días	62 días	90 días	SI	146%	1
	Enfoque de Género: No			(29780/316)	(26070/282)	(13797/224)	(28080/312)			

51 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2012 es igual o superior a un 95% de la meta.

52 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2012 en relación a la meta 2012.

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2012	Cumple SI/NO <sup>51</sup>	% Cumplimiento <sup>52</sup>	Notas
				2010	2011	2012				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	(Número de quiebras con instrucciones al síndico, con cuentas definitivas de administración publicadas año t /Total de quiebras vigentes de susceptibles de publicar la cuenta definitiva de administración)*100	%	42%	24%	27%	25%	SI	109%	2
				(18/43)*100	(11/45)*100	(35/129)*100	(15/60)*100			
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.	(Número de incautaciones fiscalizadas en el año t/Número total de incautaciones realizadas por los síndicos año t)*100	%	80%	80%	82%	82%	SI	100%	
				(133/166)*100	(122/152)*100	(117/142)*100	(123/150)*100			

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2012	Cumple SI/NO <sup>51</sup>	% Cumplimiento <sup>52</sup>	Notas
				2010	2011	2012				
FISCALIZACIÓN	Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t	$\frac{\text{Número de enajenaciones de bienes de quiebras realizadas por los síndicos fiscalizadas en el año t}}{\text{Número de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t}} \times 100$	%	81%	82%	84%	84%	SI	100%	
	Enfoque de Género: No			(173/213)*100	(168/205)*100	(176/210)*100	(210/250)*100			
<b>Porcentaje de cumplimiento global del Servicio:</b>						<b>100%</b>				

**Notas:**

1.-El año 2012 disminuyeron las quiebras declaradas, lo que afectó la cantidad de consultas y reclamos de usuarios/as (variable externa que no maneja el Servicio), esta disminución ha permitido reducir los tiempos de respuesta considerablemente al haber menos consultas se puede distribuir las respuestas en los fiscalizadores jurídicos y éstos se demoran menos tiempo en contestar. Por otra parte, a contar del 1º de diciembre de 2012, se impartieron nuevas instrucciones de trabajo a los fiscalizadores, de acuerdo a la presentación de fecha 20 de noviembre de 2012, en la cual se establecieron flujogramas de trabajo tendientes a disminuir aún más el tiempo de respuesta (envío de oficios), en diciembre 2012 y para el año 2013. Finalmente, también el sobrecumplimiento se debió a errores en la proyección producto de que la meta se incorporó en el Formulario H el 2012 (meta nueva), por lo que no tuvimos certeza de su comportamiento en el transcurso del año 2012.

2.-El 2012 se instruyó mediante oficio a 129 quiebras, lo que se llevó a cabo con la emisión de 85 oficios, lo que excede al número de quiebras con oficios comprometidos por parte de la Superintendencia (80), esto en razón de que la Superintendente de Quiebras solicitara realizar un mayor esfuerzo con el objeto de que los síndicos pusieran fin a las quiebras que estuvieran en condiciones de ser terminadas. Se definió en octubre comenzar con 2 síndicos que tuvieran bajo su administración una gran cantidad de quiebras, se analizó la información interna de fondos disponibles de las quiebras y se les emitió oficio consultando. Luego, ellos fueron recibidos y acogidas sus observaciones y reparos respecto del oficio enviado. Dado los buenos resultados, esto se replicará el 2013 con un nuevo grupo de síndicos y así lograr rehabilitar a un número mayor de fallidos. Otro factor que influyó en el sobrecumplimiento fue la destinación de personal exclusivo para la meta, lo que permitió un alto grado de especialización.



## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo <sup>53</sup>	Producto <sup>54</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>55</sup>	Evaluación <sup>56</sup>

NOTA: Este Servicio no registra compromisos de gobierno 2012.

---

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

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

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

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

## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2012

#### I. IDENTIFICACIÓN

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

#### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple	
			I	II	III	IV					
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%	100	✓	
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Menor	10.00%	100	✓	
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)		O			Mediana	30.00%	100	✓	
Porcentaje Total de Cumplimiento :										100.00%	

#### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

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

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>57</sup>	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>58</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>59</sup>
Departamento Jurídico	18	4	100%	8%
Subdepartamento de Fiscalización (financiero contable)	21	5	100%	8%
Departamento Financiero y de Administración	20	3	100%	8%
Subdepartamento Recursos Humanos	6	4	100%	8%
Subdepartamento de Informática	5	3	100%	8%
Subdepartamento Gestión de Clientes y Transparencia <sup>60</sup>	7	5	90% <sup>61</sup>	8%
Asesoría	9	4	100%	8%

57 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.

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

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

60 A partir del 1º de octubre de 2012 pasa a denominarse Unidad de Atención de Clientes, Estudios y Registros y Estadísticas.

61 El año 2012 dentro del equipo Subdepartamento Gestión de Clientes y Transparencia, se estableció una meta que consistía en “Responder el 100% de las consultas efectuadas a través del Buzón Virtual (WEB) en un tiempo estándar de 10 días hábiles”, la que tenía un ponderador asociado de un 10%, y que se cumplió en un 98%, dándose respuesta a 373 consultas de un total de 381.

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

### **BOLETÍN: N° 8324-03**

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

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

Fecha de ingreso: 23 de mayo de 2012.

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

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

### **BOLETÍN: 8492-13**

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

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

Fecha de ingreso: 6 de agosto de 2012.

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

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

## **Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales**

NOTA: La Superintendencia de Quiebras, no recibió premios o reconocimientos institucionales el año 2012.