
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2007**

**SUPERINTENDENCIA DE
QUIEBRAS**

SANTIAGO DE CHILE

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

Índice

1. Presentación	2
2. Resultados de la Gestión 2007	4
3. Desafíos 2008	11
4. Anexos	13
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	14
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	17
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	22
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007.....	27
• Anexo 5: Programación Gubernamental	30
• Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007.....	31
• Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	32
• Anexo 8: Proyectos de Ley.....	33

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	19
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2007.....	22
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2006 – 2007, Ley de Presupuestos 2008.....	23
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007.....	25
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	26
Cuadro 6: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2007.....	27
Cuadro 7: Otros Indicadores de Desempeño año 2007.....	29
Cuadro 8: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007.....	30
Cuadro 9: Cumplimiento de PMG años 2004 -2006.....	31
Cuadro 10: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007.....	32

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2007 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	17
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)	18
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	18

1. Presentación

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

Este organismo, compuesto por 75 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 2007, fue la Certificación, bajo la norma ISO 9001-2000, de los sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, (PMG), Planificación y Control de Gestión y Evaluación del Desempeño, cuya implementación comenzó el año 2006.

La Superintendencia de Quiebras además dio cumplimiento a los compromisos gubernamentales del año 2007, que este año estaba conformado por dos objetivos y tres productos asociados.

En cuanto al cumplimiento de los desafíos del año 2007, se consolidaron los siguientes logros:

- Se efectuó el levantamiento de los procesos de giro de nuestro Servicio, es decir, los procesos de fiscalización. Este trabajo se llevó a cabo a través de la contratación de una consultora externa que en conjunto con un grupo de profesionales del Servicio, formularon el proyecto de levantamiento, sistematización y mejoramiento de nuestros procesos de trabajo en el orden de la fiscalización a la labor de los síndicos y administradores de continuidad de giro e iniciar, con ello, una nueva etapa de trabajo institucional.
- Se renovó y fortaleció nuestra plataforma informática, haciéndola susceptible a procesos continuos de mejoramiento a la gestión de los procesos de fiscalización de síndicos, a través de la incorporación de herramientas tecnológicas.
- Comenzó durante el año 2007 el proceso de sistematización y validación del conjunto normas de regulación administrativa, de la labor de los síndicos y administradores de continuidad de giro, garantizando con ello un adecuado, transparente y eficaz marco normativo de la administración privada de la quiebra. Creándose un comité de instructivos para la sistematización y complementación de las instrucciones emanadas de la Superintendencia de Quiebras, con el objeto de entregar a la ciudadanía en general, durante 2008, nuevos instructivos, debidamente actualizados.
- En cuanto a la aplicación y control de las materias contempladas en la Ley de Quiebras, el año 2007 se logró un promedio de 14 fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador jurídico y de 12 fiscalizaciones promedio por fiscalizador financiero contable, sobrepasando la cifra que se esperaba lograr en ambos casos el 2007, de 11 fiscalizaciones anuales a quiebras, lo que constituye un éxito en la gestión realizada, siendo ésta una actividad de suma relevancia para el cumplimiento de la misión.

Además, se fiscalizó un 14% de las quiebras vigentes en regiones en el aspecto jurídico y un 12% en el aspecto financiero contable. Se llevaron a cabo entonces, 188 fiscalizaciones en el año, fiscalizaciones de carácter jurídico, en que se examinarán los aspectos jurídicos del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de esta, y además, se llevarán a cabo fiscalizaciones contables a los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos. En ambos casos, se fiscalizó la totalidad de las cuentas definitivas de administración, por ser la última instancia en que la Superintendencia puede representar al síndico las situaciones irregulares que pudiera observar con el objeto de que sean regularizadas en conformidad del inciso 2º del artículo 31 de la Ley de Quiebras.

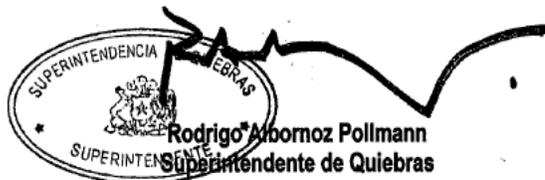
Se apoyó con controles preventivos las diligencias ejecutadas por los síndicos, fiscalizándose el 79,5% de las enajenaciones de bienes informadas por los síndicos y el 70% de las incautaciones notificadas y realizadas por los síndicos en todo el país, aumentándose las cifras esperadas en un 69,5% y un 67,5% respectivamente.

- Se perfeccionaron los servicios de certificación e información asociados al registro de quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes a varios acreedores, que seguirán en el año 2008 siendo objeto de medición periódica. El año 2007 un 86,8% de los usuarios encuestados calificaron la atención de la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias, como muy satisfactoria.
- Y finalmente, se terminó el año 2007 con el proceso de examinación de los Síndicos de Quiebras, marcando un hito que dice relación con un estándar de calidad en la administración de las quiebras.

Para el año 2008 los desafíos son;

- La implementación y puesta en marcha de nuestra nueva plataforma web, incluyendo los Softwares de Fiscalización y documentación. Esto permitirá, que la Superintendencia de Quiebras tenga domicilio en el mundo, puesto que este sistema abre las puertas a un número de usuarios indeterminado.
- Lograr el reconocimiento de la institución como entidad fiscalizadora, para así obtener la asignación de fiscalización, de manera de contrarrestar las asimetrías que generamos con el mercado laboral y con resguardo de la probidad funcionaria..
- 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, en especial respecto de los titulares de créditos laborales, como lo son los trabajadores y trabajadoras a quienes se les adeuda indemnizaciones laborales y remuneraciones.

En las páginas siguientes se muestra de manera amplia, las cifras y datos que dan cuenta de los principales logros obtenido durante el año 2007.



Rodrigo Alborno Pollmann
Superintendente de Quiebras

2. Resultados de la Gestión 2007

Programación Gubernamental

Los logros presentados en la Programación Gubernamental 2007 se cumplieron totalmente y están vinculados a dos objetivos: Medir los servicios de atención directa a cliente(a)s, beneficiario(a)s y usuario(a)s y 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.

Estos resultados están orientados a optimizar los procesos de gestión interna y a la mejora en la atención de público. Los logros obtenidos en el caso del primer objetivo, relacionado con la medición de la calidad de la atención recibida un 86,8% de los usuarios calificaron la atención como "Muy satisfactoria", cifra levemente superior a la del año 2006 en que se alcanzó un 86%. Cabe destacar que este resultado es bastante difícil de lograr ya que requiere que la atención brindada por el personal de atención de público mejore día a día, ya que con esta meta se busca mejorar la calidad de los servicios prestados por ellos.

En esta meta se comprometió la aplicación de una encuesta durante tres distintos periodos en el año: 1º, 2º y 3º trimestre considerando aproximadamente 80 personas consultadas en cada una de las series de entrevistas. La medición se efectuó respecto del total de personas que responden la consulta sobre calidad de la atención alrededor de 250 usuarios presenciales de la OIRS, de los cuales 217, es decir, un 86,8% calificó la atención como "Muy satisfactoria" superando la meta establecida de lograr un 81% para el año 2007.

Por otra parte en las metas de fiscalización de quiebras, se obtuvo como producto final en el caso de las fiscalizaciones efectuadas por fiscalizador jurídico 73 fiscalizaciones de un total de 66 comprometidas para el año 2007, efectuándose un promedio de 15 fiscalizaciones por fiscalizador jurídico y en el caso de los fiscalizadores financiero- contables se obtuvo como producto un total de 115 fiscalizaciones de un total de 88 fiscalizaciones comprometidas para el año 2007. Es decir se obtuvo 12 fiscalizaciones promedio de un promedio de 11 fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes programadas para el 2007. En ambos casos se superaron las metas comprometidas en un 9% y un 23% respectivamente.

Principales productos Estratégicos

El año 2007 los productos estratégicos de la Superintendencia fueron los siguientes:

- Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro
- Conjunto de normas jurídicas que rigen la labor de los fiscalizados.

De los cuales se obtuvieron los siguientes logros:

Respecto de los productos estratégicos, lo más relevante es el crecimiento sostenido del presupuesto vinculado a los productos estratégicos de esta Superintendencia, "fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro" y "actualización del conjunto de normas jurídicas que rigen la

labor de los fiscalizados”, que el año 2007 ascendió a un 60% del gasto total. El gasto asignado a productos de gestión interna es de un 34,18% y el presupuesto no distribuido asciende a M\$ 49.852, que equivale a un 4%.

Los resultados de los indicadores que se vinculan con los productos estratégicos, corresponden en su totalidad a los indicadores de desempeño contenidos en el Formulario H, donde se puede indicar lo siguiente: en cuanto a la aplicación y control de las materias contempladas en la Ley de Quiebras, el año 2007 se logró un promedio de 15 fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador jurídico y de 12 fiscalizaciones promedio por fiscalizador financiero contable, sobrepasando la cifra que se esperaba lograr en ambos casos el año 2007, de 11 fiscalizaciones anuales a quiebras, lo que constituye un éxito en la gestión realizada, siendo ésta una actividad de suma relevancia para el cumplimiento de la misión. El indicador “Promedio de fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador financiero-contable”, podemos informar que la meta se cumplió satisfactoriamente obteniendo un ponderador de cumplimiento de un 109%. Lo anterior no obstante los cambios producidos en el Sudepartamento de Fiscalización de donde emana éste indicador, y la reubicación de funcionarios dentro de él, justificándose dicho aumento en la meta básicamente al compromiso de los fiscalizadores y a la exigencia de la Jefatura en el sentido de cumplir los plazos establecidos y las metas comprometidas. Se deja establecido, que éste sobrecumplimiento se ve reflejado en las metas 2008, ya que la meta para este indicador fue mejorada.

Además se fiscalizó un 14% de las quiebras vigentes en regiones en el aspecto jurídico y un 12% en el aspecto financiero contable. Se llevaron a cabo entonces, 188 fiscalizaciones en el año, fiscalizaciones de carácter jurídico, en que se examinarán los aspectos jurídicos del juicio de quiebra desde la notificación de la sentencia que la declara, hasta el término de esta, y además, se llevarán a cabo fiscalizaciones contables a los repartos, fondos disponibles, ingresos y gastos. En ambos casos, se fiscalizó la totalidad de las cuentas definitivas de administración, por ser la última instancia en que la Superintendencia puede representar al síndico las situaciones irregulares que pudiera observar con el objeto de que sean regularizadas en conformidad del inciso 2º del artículo 31 de la Ley de Quiebras.

En la fiscalización de quiebras vigentes de regiones cuya meta para ambas áreas era de un 9% se superó el porcentaje de cumplimiento esto debido a una mejora en los procesos de gestión internos del Departamento Jurídico del Servicio, así como el desarrollo de nuevas metodologías de trabajo, tendientes a un mayor trabajo en equipo y al mejor aprovechamiento de los recursos destinados a fiscalizaciones de regiones. En años anteriores los resultados obtenidos fueron inferiores a las cifras alcanzadas el año 2007, de un 9,2% el 2005 y un 8,9% el año 2006.

Además, la fiscalización de quiebras se apoyó con controles preventivos a las diligencias ejecutadas por los síndicos, fiscalizándose el 79,5% de las enajenaciones de bienes informadas por los síndicos y el 70% de las incautaciones notificadas y realizadas por los síndicos en todo el país, aumentándose las cifras esperadas en un 69,5% y un 67,5% respectivamente. En cuanto al porcentaje de fiscalización a incautaciones la cifra obtenida el año 2007 de un 70% fue mayor a la lograda en años anteriores, el año 2005 la cifra fue de 67,4% y el año 2006 de 67,1%, lo que se traduce en un aumento de la cobertura de fiscalización de incautaciones y un ponderador de 104% de cumplimiento.

En el caso de las enajenaciones, el año 2007 se logró un porcentaje de 79,5%, cifra idéntica a la alcanzada el año 2006, y muy superior alcanzada el año 2005 de 71%. Esto conllevó a que la meta establecida para el año 2007 de 69,5% de enajenaciones de quiebras, se cumpliera por sobre lo proyectado, debido a un mejor aprovechamiento de los recursos y a una mayor concentración de las enajenaciones en las regiones del país, lo que permitió que en cada viaje de fiscalización se tendiera a efectuar más de una fiscalización.

Otro de los logros del año 2007, es que se incorporó en los indicadores de desempeño 2007 un indicador nuevo que medía las respuestas a las presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras, considerando las presentaciones de índole jurídica o contable, como: consultas, reclamos y otros requerimientos. Las que debían tener carácter formal ya sea por oficio o por correo-e, e interpuestas por un tercero ya sea fallido, ex trabajador, síndico etc., esto incluía además las respuestas a requerimientos del Senado de la República, Cámara de Diputados, Tribunales, Servicios Públicos, etc. Dicha meta contenida en el Formulario H se sobrecumplió debido a la mayor capacitación de los profesionales contratados en el mes de marzo de 2007, además de la reincorporación de una profesional con amplia experiencia que se reincorporó en sus labores después de su licencia de post natal. Sin embargo, la mayor causa del sobrecumplimiento se atribuye a que esta meta es nueva para el Servicio por lo que las proyecciones efectuadas sobre la misma fueron erradas, lo que se pretende enmendar en los años siguientes.

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 usuarios de la Superintendencia como, acreedores, fallidos y terceros interesados en las quiebras se continuó el año 2007 con una disminución del tiempo en la entrega de certificaciones para el año 2007, generándose estadísticas mensuales de atención de usuarios de la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias, que sirven para mejorar la distribución y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales destinados a la atención de usuarios. La disminución del tiempo fue de un 9,5 minutos proyectados para el año 2007 a un 6,85 minutos, esto gracias al trabajo realizado por los funcionarios del Servicio. Esto constituye un logro para el Servicio ya que en años anteriores, 2005 y 2006, las cifras alcanzadas fueron de 10 y 8 minutos respectivamente.

Gestión Financiera

Los resultados de la gestión financiera del año 2007 muestran que el gasto ejecutado fue de M\$ 1.213, lo que corresponde a lo requerido para la normal operación del Servicio. Presentándose un aumento en los ingresos correspondientes a Otros Ingresos Corrientes M\$ 8.987, que corresponde al mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los subsidios de incapacidad laboral, licencias médicas emanadas principalmente por funcionarios profesionales con enfermedades prolongadas. Asimismo en los Gastos, los gastos en personal M\$ 12.617 obedecen a la demora de la tramitación del decreto que autorizaba la contratación del personal para "Suplencia y Reemplazo".

Resultados de desempeño institucional

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. Respecto de este mismo punto se efectuaron capacitaciones orientadas a la totalidad de los funcionarios sobre estos temas, lo que permitió difundir de mejor forma ambos instrumentos.

Por otra parte el año 2007 se logró la Certificación, bajo la norma ISO 9001-2000, de los siguientes sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión, PMG, Planificación y Control de Gestión y Evaluación del Desempeño, cuya implementación comenzó el año 2006. M\$ 1.501.- Además, durante este año, comenzó la implementación en los Sistemas de Auditoria Interna e Higiene y Seguridad, como así también el de Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo M\$6.547.-

En el ámbito de Control de Gestión se efectuó durante el 2007, un seguimiento de cada sistema de PMG, a través, de la red del Servicio. Esto ha permitido que cada Unidad entregue reportes semanales, mensuales o trimestrales según sea el caso informando el estado actual de las metas de la Superintendencia. Sin embargo, este sistema no permitió evidenciar falencias de los informes finales presentados a los órganos validadores, ya que más bien constituía un seguimiento de cumplimiento de requisitos técnicos durante el año que no contemplaba la confección del informe final de los Sistemas labor que recaía en cada Encargado de Sistema de PMG, dado lo anterior, pese al trabajo realizado no se validaron dos Sistemas de PMG; Gobierno Electrónico (5%) y Sistema de Compras y contrataciones del sector público (8%), lo que constituye un no logro para el Servicio, ya que con el no cumplimiento de estos Sistemas quedamos con un 87% bajo el porcentaje del 90% requerido, obteniendo sólo la mitad del incentivo por desempeño institucional para los funcionarios del Servicio.

Por otra parte como logro se encuentra la incorporación de la Superintendencia de Quiebras al Sistema de Gestión de Riesgo, lo que involucró la revisión e implementación del 100% de los procesos que se efectuaron en el Servicio. Esto a fin de dar cumplimiento al instructivo presidencial N° 7 del 4 de diciembre del año 2006, en lo relativo al objetivo gubernamental N° 2, esta Superintendencia durante el año 2007 incorporó a sus funciones la "Gestión de Riesgos Institucional", lo que implicó el levantamiento del 100% de los procesos Institucionales, capacitación a todos los funcionarios y el compromiso de la dirección del Servicio. En esta "Matriz de Riesgos Institucional" se estableció para el año 2008 los mecanismos para identificar analizar y administrar los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos de los procesos críticos de esta institución.

En cuanto al cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, el año 2007 se conformaron 7 equipos de trabajo dentro de la Superintendencia, teniendo en consideración parámetros funcionales y la propia estructura del Servicio, se efectuaron reuniones de trabajo tendientes a plasmar en el convenio tanto el trabajo que efectúan los funcionarios y los desafíos que imponen otras actividades insertas dentro de los Programas de Mejoramiento de la Gestión. Se establecieron en total 27 metas, 4 metas más que el año 2006. Según las cuales cada responsable de equipo debía informar trimestralmente su rendimiento, lo que permitió mejorar la labor institucional en las diferentes áreas.

De las metas establecidas en el Servicio, destacan las siguientes; metas de fiscalización de quiebras en el aspecto jurídico y financiero–contable, ejecución de fiscalizaciones de carácter preventivo (enajenaciones), ejecutar el 85% de los requerimientos internos de sistemas o programas computacionales, ejecutar el 100% del programa de Auditoría Interna del Servicio, emitir dentro del plazo el 100% de los informes de avance de metas del Plan de Acción, presentar en forma y plazo a los menos el 92% de las estadísticas mensuales de atención de usuarios de la OIRS, entre otras.

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

En el marco avanzado del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2007, la Superintendencia logró importantes avances en todas las áreas de mejoramiento. El año 2007 se logró capacitar a 76 funcionarios, los que participaron en 62 actividades de capacitación dentro de las cuales se consideraron actividades internas y externas, con y sin costo. La cifra lograda fue mayor que la obtenida los años anteriores, esto debido a que se efectuó un mejor aprovechamiento de los recursos recibidos y se fomentó la capacitación interna. De las actividades de capacitación realizadas el año 2007, se realizaron 21 acciones cubiertas con el presupuesto asignado (64 funcionarios capacitados de dotación de esta superintendencia y 3 funcionarios de otras reparticiones y 1 honorario) y 41 acciones sin costo (9 funcionarios de dotación de la superintendencia y 2 funcionarios a honorario). El número de participantes en actividades de capacitación sin presupuesto asignado durante el año 2007, alcanzó a 73 personas en actividades internas y externas.

El Servicio dispone de una Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), que opera en forma integrada con los sistemas de información y comunicación de la Superintendencia, con acceso oportuno de los usuarios a la información en materia de quiebras. A fin de facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos ciudadanos, se consolidó el buzón virtual de la OIRS dentro de la página web Institucional instaurada el año 2006, lo que ha permitido facilitar el acceso de usuarios de todo el país, dado que nuestro Servicio no posee oficinas regionales. Se elaboró un díptico para la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, los que fueron distribuidos a los clientes, usuarios y beneficiarios de la OIRS.

El Servicio elaboró el Plan de mejoramiento y uso de TIC en la provisión de los productos estratégicos, en los procesos de soporte institucional y canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia, así como el Programa de trabajo para la implementación del Plan de Mejoramiento y uso de TIC. Sin embargo, este sistema de PMG no fue validado por la red de expertos el presente año. Se tomarán las medidas de resguardo para que el año 2008 se sortee con éxito éste importante desafío.

Se cumplió la etapa VIII del sistema con la certificación bajo Norma ISO 9001:2000, llevándose a cabo la modificación del Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Superintendencia de Quiebras, y de los documentos para apoyar la gestión de los procesos de la organización, tales como, fichas de proceso, procedimientos, entre otros y la realización de dos (2) Auditorías Internas de Calidad, además de la auditoría de pre certificación y certificación, en las cuales se detectaron No Conformidades y

Observaciones, las que han sido gestionadas a través del procedimiento para Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

El Servicio actualizó un Manual de Procedimientos de Compras y Contrataciones Públicas. Se ejecutó adecuadamente el Plan Anual de Compras y del seguimiento de los proyectos de abastecimiento elaborados el año 2006. Sin embargo, este sistema de PMG no fue validado por la red de expertos el presente año. Se tomaran las medidas de resguardo para que el año 2008 se sortee con éxito éste importante desafío.

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

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

Se ejecutó completamente el Programa de Auditoría 2007, que contempló auditorías a un proceso de fiscalización preventiva; incautaciones, auditoría al Servicio de Bienestar, a los combustibles y lubricantes, entre otras. Además el año 2007 este sistema de PMG se incorporó al marco avanzado elaborando y al Sistema de Gestión de Calidad de esta Superintendencia.

Resultados de otras prioridades del Jefe de Servicio

Desarrollo de Plataforma Informática para el mejoramiento de la gestión interna, que involucra los nuevos requerimientos legales. Esto se traduce en la compra de:

- 52 computadores y mejora de la plataforma informática M\$ 36.000.-
- Adquisición de 5 servidores y rack para reemplazo de los actuales, mejorando la prestación de servicios como el correo, WEB, filtro en la navegación, filtro de spam. M\$ 15.000.-
- Renovación de la página Web M\$ 6.300.-
- Adquisición de Software de Fiscalización. M\$ 17.900.-
- Adquisición de Software de Gestión Documental. M\$ 9.900.-

Digitalización del proceso de ingreso de información, por parte de los síndicos, de las cuentas provisionales de las quiebras vigentes, esto fue desarrollado por el Sub-departamento de Informática del Servicio. Ha permitido facilitar la labor de los síndicos y agilizar los procesos de recolección de información.

Se llevó a cabo el levantamiento de los procesos del giro de nuestro Servicio, es decir, los procesos de fiscalización. Este trabajo se llevó a cabo a través de la contratación de una consultora externa que en

conjunto con un grupo de profesionales del servicio llevó a cabo esta tarea. Lo que tuvo un costo de M\$16.000.-

Se creó un Comité de instructivos para la sistematización, complementación de las instrucciones emanadas de la Superintendencia de Quiebras, con el objeto de facilitar su conocimiento y aplicación, los cuales están desarrollando su labor con miras a la entrega de un compendio sistematizado de la normativa de instructivos para el año 2008.

Evaluación del 100% de los funcionarios, en relación a la alfabetización digital. El realizar este diagnóstico permitió solicitar recursos adicionales para capacitación, lo que permitió terminar con las brechas detectadas. M\$5.000.-

Durante este año se ha desarrollado una Agenda Institucional, que involucró diversas actividades de difusión de la Superintendencia de Quiebras.

- a) Se definió una imagen corporativa para la Superintendencia de Quiebras.
- b) Elaboración de un tríptico institucional. (1000 unidades) M\$360.- Distribuidos a los servicios relacionados, clientes, usuarios y beneficiarios.
- c) Díptico para la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS. Distribuidos a los clientes, usuarios y beneficiarios de la OIRS.
- d) Desarrollo de una estrategia comunicacional que ha permitido posicionar la imagen y rol fiscalizador del Servicio, en el ámbito económico nacional e internacional. Para lograr este objetivo, durante este año se han realizado charlas, seminarios, círculos de gestión, encuentros con casas de estudios, organismos del estado, colegios profesionales, y diversos actores que se vinculan a la quiebras, como son los síndicos, acreedores, trabajadores.
- e) A su vez, este año hemos logrado estrechar lazos de colaboración con diferentes Cámaras de Comercio a nivel local e internacional, como es el caso de la Cámara de Comercio de Lima.
- f) Firmar convenios con diversas instituciones tales como:
 - Diario Oficial
 - Dirección del Trabajo
 - Corporación de Asistencia Judicial
 - Universidad Tecnológica Metropolitana, UTEM.

3. Desafíos 2008

Para el año 2008 los desafíos que se enuncian a continuación tienen la característica de ser temas transversales para esta Superintendencia, es decir, cruzan todo el ámbito del quehacer institucional, vinculándose con los objetivos estratégicos y con nuestra misión institucional.

- Implementación y puesta en marcha del Software de Fiscalización y documentación. Esto permitirá, que la Superintendencia de Quiebras tenga domicilio en el mundo, puesto que este sistema abre las puertas a un número de usuarios indeterminado. Este desafío sintetizará un paso inicial y fundamental, que es la confluencia de nuestros procesos de trabajo de fiscalización con el desarrollo de nuestra plataforma web. Lo anterior, en perspectivas de los desafíos de la agenda digital del Gobierno de Chile.

Estos softwares finalizan su ejecución el año 2008, pero su costo fue incluido en la ejecución presupuestaria del año 2007.

La implementación de estos softwares, tendrá un impacto a nivel nacional, ya que su puesta en marcha trae consigo el mejoramiento de procesos internos directamente relacionados con el cumplimiento de la misión institucional a través del mejor desarrollo de los procesos relacionados con la fiscalización de síndicos y administradores de la continuación de giros.

- Culminar con el Anteproyecto de Ley que reconoce, a nuestra institución, como entidad fiscalizadora.

No tiene presupuesto asociado año 2008.

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

- En materia de formación de nuestros recursos humanos, corresponderá implementar los procesos de desarrollo del PMG Sistema de Capacitación bajo la norma ISO 9001-2000, desafío que permitirá perfeccionar la gestión de capacitación y desarrollo de personas, y la relación con nuestros clientes externos en el caso de la Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias, OIRS.

El presupuesto asociado año 2008, es de M\$3.500.-

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.

- Implementar el proyecto de mejoramiento de remuneraciones aplicable al personal de contrata, lo que permitirá continuar el proceso de ordenamiento organizacional.

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

- Seguiremos avanzando en la implementación de medidas comprometidas en el Plan Trienal del Código de Buenas Prácticas Laborales, lo que contribuirá a fortalecer políticas de recursos humanos de la Superintendencia de Quiebras.

No tiene presupuesto asociado año 2008.

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

• Poner en marcha el Proyecto de Inversión denominado Mejoramiento y Equipamiento Dependencias Superintendencia de Quiebras. La ejecución de este proyecto se hará a partir del segundo semestre del año 2008 y beneficiará a 85 funcionarios del Servicio.

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

• Posicionar la imagen de la Superintendencia de Quiebras, como un servicio público, que si bien fiscaliza a los síndicos y a los administradores de giro, está al servicio de una población que debe conocer sus derechos respecto de la quiebra y en especial, a los trabajadores afectados por los procesos de insolvencia.

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 2008 son los siguientes:

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

Producto: Lograr un promedio de 11 fiscalizaciones anuales a quiebras de la región metropolitana, por fiscalizador jurídico.

Presupuesto asociado año 2008: M\$ 262.742

2) Realizar mediciones a los servicios de atención directa de usuarios.

Producto: Lograr que el 82% de los usuarios encuestados en la oficina de partes e informaciones, califiquen la atención como "Satisfactoria".

Presupuesto asociado año 2008: M\$ 82.639

3) 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.

Producto: Actualización de la normativa de instructivos de la Superintendencia de Quiebras y emisión del refundido de instructivos.

En cuanto a los indicadores de desempeño (Formulario H-indicadores 2008), los compromisos son los siguientes para el año 2008:

1. Alcanzar un porcentaje de un 68% de las incautaciones realizadas por los síndicos fiscalizadas, respecto al total de incautaciones de quiebras notificadas al Servicio.

2. Lograr un porcentaje de un 70% de las 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.

3. Realizar un promedio de 12 fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador financiero-contable.

4. Realizar un promedio de 12 fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador jurídico.

5. Responder un porcentaje de 67% de las presentaciones respondidas a interesados en las quiebras año t, respecto al total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t.

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.

Presupuesto asociado año 2008: M\$ 558.032

Lo expresado anteriormente, implica un reto profesional y de experticias para esta Superintendencia.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley

• Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional

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

- 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 información, de comunicación y de gestión 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 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.

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

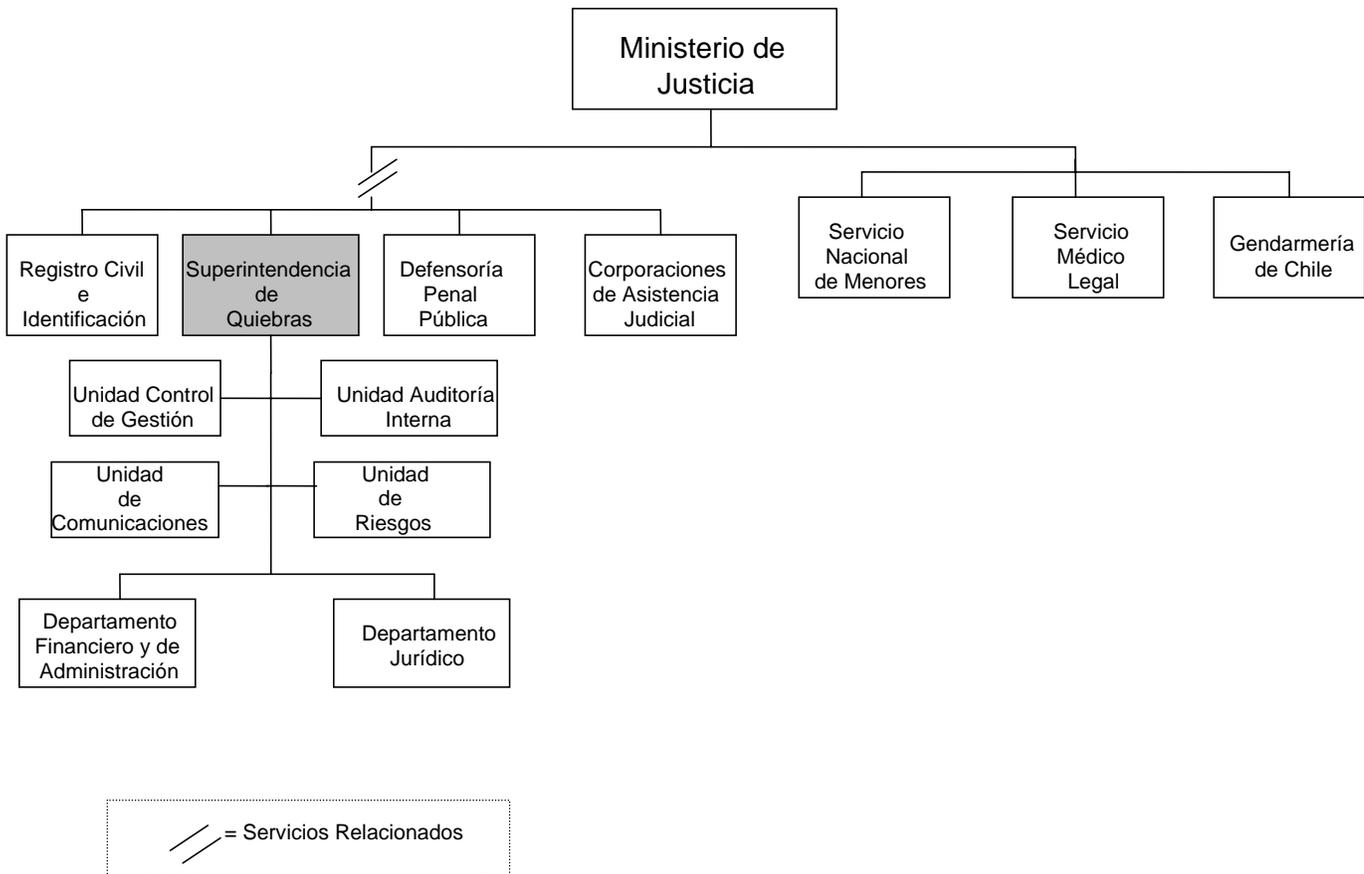
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<u>Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro</u>	
1	<ul style="list-style-type: none">• Fiscalización general<ul style="list-style-type: none">- Fiscalización a quiebras vigentes.- 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	1,2 y 3

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	
2	<p><u>Actualizar el conjunto de normas jurídicas que rigen la labor de los fiscalizados.</u></p> <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.
2	Órganos Jurisdiccionales
3	Síndicos y Administradores de la continuación del giro

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



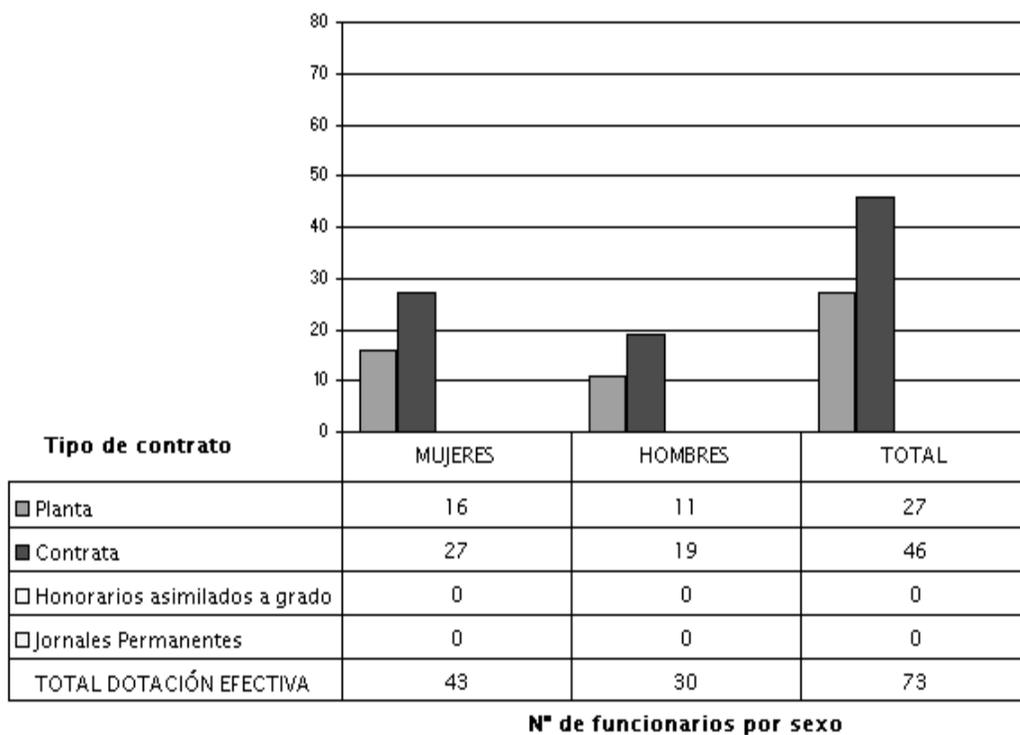
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Rodrigo Albornoz Pollmann
Jefe del Departamento Jurídico	Felipe de Pujadas Abadie
Jefe del Departamento Financiero y de Administración	Julieta Cruz Figueroa
Auditora Interna	Marcela Lecaros Soto
Jefe Subdepartamento de Fiscalización	Lucía Zúñiga Hernández
Jefe Subdepartamento Recursos Humanos	Gladys Aliaga Figueroa
Jefe Subdepartamento Servicios Generales	Eric Vásquez Zamora
Jefe Subdepartamento Recursos Financieros	María Cecilia Concha

- **Anexo 2: Recursos Humanos**

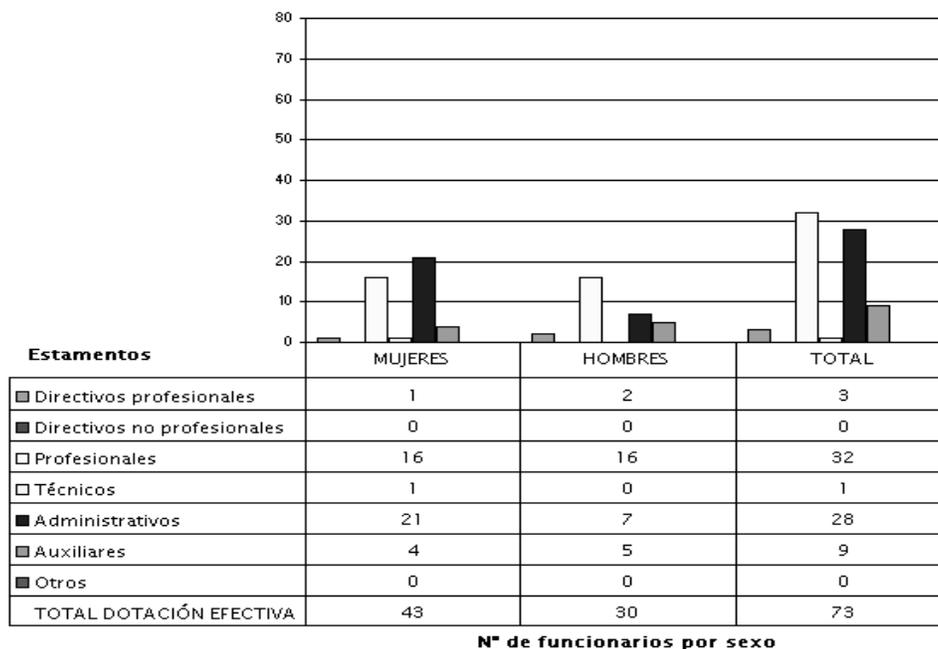
- a) **Dotación de Personal**

- **Dotación Efectiva año 2007¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**

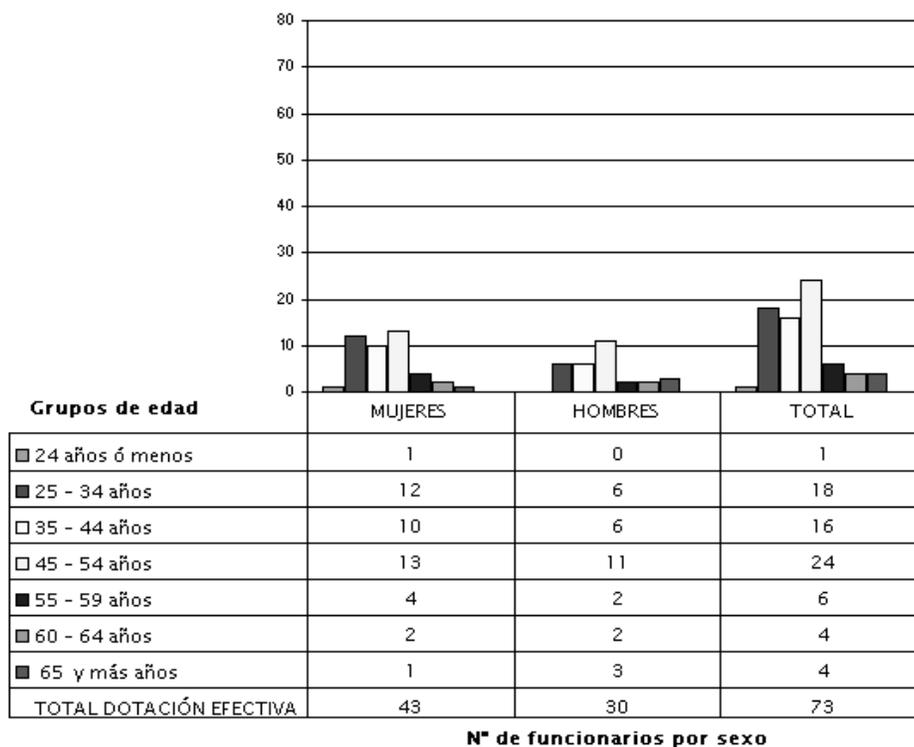


1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2006. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



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
		2006	2007		
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	106,2	Descendente ⁴
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	9,5	6,8	139,1	Descendente ⁵
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	0,0	-	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1,4	0,0	-	Descendente ⁶
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6,8	6,8	99,4	Ascendente ⁷
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,7	0,0	-	Descendente ⁸
2.3 Tasa 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	1,2	83,3	Ascendente ⁹

2 La información corresponde al período Enero 2006 - Diciembre 2006 y Enero 2007 - Diciembre 2007.

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, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2006	2007		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(N^{\circ} \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (N^{\circ} \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	23,7	73,9	312,0	Ascendente ¹⁰
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	97,3	100,0	102,8	Ascendente ¹¹
4.2 Porcentaje de becas ¹² otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	-	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	30,1	42,8	142,1	Ascendente ¹³
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	7,2	7,0	102,3	Descendente ¹⁴

- 4 El indicador es descendente, debido a que disminuyó en términos mensuales el número de días no trabajados por los funcionarios
- 5 El indicador es descendente, ya que el número de egresos ha disminuido durante el año 2007
- 6 El indicador es descendente, debido a que en el año 2007 no falleció ningún funcionario.
- 7 El indicador es ascendente, debido a que al 31.12.2007 la dotación de personal disminuyó en un funcionario y los otros retiros voluntarios se mantuvieron del 2006 al 2007.
- 8 El indicador es descendente, debido a que durante el año 2007 no existieron retiros por otras causales.
- 9 El indicador es ascendente, debido a que en el año 2007, ingresó un número mayor de funcionarios que el número que egresó
- 10 El indicador es ascendente, ya que durante el 2007, se recontractó a funcionarios a contrata en grados superiores en un número mayor que el año 2006.
- 11 El indicador es ascendente debido al aumento en el número de funcionarios capacitados durante el período 2007.
- 12 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.
- 13 El indicador es ascendente, debido a que aumenta el número de horas contratadas de capacitación.
- 14 El indicador es descendente, debido a que disminuyó el número de horas extraordinarias realizadas por funcionario.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2006	2007		
6. Evaluación del Desempeño ¹⁵	Lista 1 % de Funcionarios	85,1	83,6	98,2	Ascendente ¹⁶
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 2 % de Funcionarios	1,4	1,4	100,0	Descendente ¹⁷
	Lista 3 % de Funcionarios	0,0	0,0		
	Lista 4 % de Funcionarios	0,0	0,0		

¹⁵ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹⁶ El número de funcionarios al 31.12.06 fue de 74 y al 31.12.07 fue de 73.

¹⁷ En ambos períodos el número de funcionarios calificados en lista 2 fue de un funcionario. Se consideró en el análisis la comparación de los funcionarios calificados en Lista 2, con aquellos funcionarios que fueron calificados en la lista 1.

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2			
Recursos Presupuestarios 2007			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	1.180.706	Corriente	1.104.530
Endeudamiento		De Capital	107.983
Otros Ingresos	61.379	Otros Gastos	29.572
TOTAL	1.242.085	TOTAL	1.242.085

b) Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008				
Denominación	Monto Año 2006 M\$ ⁶	Monto Año 2007 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$	Notas
• INGRESOS	1.065.198	1.224.319	1.204.313	
INGRESOS DE OPERACION	7.058	9.524	5.970	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	23.349	34.089	9.051	
APORTE FISCAL	1.034.791	1.180.706	1.189.292	
• GASTOS	1.064.698	1.212.513	1.204.713	
GASTOS EN PERSONAL	882.575	938.403	1.028.829	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	152.842	165.534	143.496	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	228	593	18.812	
INTEGROS AL FISCO			26	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	29.053	107.983	13.150	
SERVICIO DE LA DEUDA			400	
RESULTADO	500	11.806	400	

Análisis de las causas que dieron origen a las diferencias entre el Monto año 2006 y Monto año 2007 de los ingresos y gastos de la institución y el presupuesto para el año 2008.

INGRESOS:

(1) Diferencias Ingresos año 2006 y año 2007, M\$ 158.838. Corresponden principalmente a:

- Otros Ingresos Corrientes: El percibido proveniente de las devoluciones de los Subsidios de Incapacidad Laboral, licencias médicas emanadas principalmente por funcionarios profesionales con enfermedades prolongadas.

- Aporte Fiscal: Los procedentes de la Ley de Presupuesto del año 2007 para solventar la adquisición de Equipos y Programas Informáticos; como también por aplicación 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.

Y en cuanto al presupuesto de ingresos para el año 2008, en Aporte Fiscal por Nivelación de Remuneraciones y aplicación de leyes.

6 La cifras están indicadas en M\$ del año 2007. Factor de actualización es de 1,044 para expresar pesos del año 2006 a pesos del año 2007.

GASTOS

(2) Diferencias de Gastos año 2006 y año 2007, M\$ 147.815. Se deben a los recursos disponibles para solventar las adquisiciones tanto de los Equipos como Programas Computacionales asignados por la Ley de Presupuestos del año 2007 y en Sueldos por aplicación de leyes.

Y en cuanto al presupuesto de gastos para el año 2008, en Gastos en Personal, Sueldos por Nivelación de Remuneraciones y aplicación de leyes.

c) Comportamiento Presupuestario Año 2007

Cuadro 4 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁷ (M\$)	Presupuesto Final ⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ⁹ (M\$)	Notas
			INGRESOS	1.100.022	1.213.124	1.224.319	-11.195	
07			Ingresos de Operación	7.316	7.316	9.524	-2.208	
08			Otros Ingresos Corrientes	8.686	25.102	34.089	-8.987	(1)
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	6.706	23.122	32.434	-9.312	
	99		Otros	1.980	1.980	1.655	325	
09			Aporte Fiscal	1.084.020	1.180.706	1.180.706		
	91		Libre	1.084.020	1.180.706	1.180.706		
			GASTOS	1.100.422	1.229.890	1.212.513	17.377	
21			Gastos en Personal	842.670	951.020	938.403	12.617	(2)
22			Bienes y Servicios de Consumo	138.106	168.973	165.534	3.439	
24			Transferencias Corrientes	18.054	1.305	593	712	
	01		Al Sector Privado	18.054	1.305	593	712	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley N° 18.175	18.054	1.305	593	712	
25			Íntegros al Fisco	183	183		183	
	01		Impuestos	183	183		183	
29			Adquisición de Activos no Financieros	101.009	108.009	107.983	26	
	04		Mobiliario y Otros	2.198	2.198	2.197	1	
	05		Máquinas y Equipos	1.951	1.951	1.943	8	
	06		Equipos Informáticos	60.661	60.661	60.654	7	
	07		Programas Informáticos	36.199	43.199	43.189	10	
34			Servicio de la Deuda	400	400		400	
	07		Deuda Flotante	400	400		400	
			RESULTADO	400	-16.766	11.806	28.572	

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007 entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados

INGRESOS:

(1) Otros Ingresos Corrientes M\$ 8.987. Corresponde al mayor ingreso percibido proveniente de las devoluciones de los Susidios de Incapacidad Laboral, licencias médicas emanadas principalmente por funcionarios profesionales con enfermedades prolongadas.

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007

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

GASTOS

(2) Gastos en Personal M\$ 12.617. Obedece a la demora de la tramitación del decreto que autorizaba la contratación del personal para "Suplencia y Reemplazo".

d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁰			Avance ¹¹ 2007/ 2006	Notas
			2005	2006	2007		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ¹² / N° total de decretos modificatorios]*100	%	50	28,6	14,3	50,01	
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22) / Dotación efectiva ¹³]	\$	13,19 1	13,99 2	14,918	106,61	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 24 ¹⁴ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	-	-	-	-	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ¹⁵ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)]*100	%	-	-	-	-	

e) Transferencias Corrientes¹⁶

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

10 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,079 para 2005 a 2007 y de 1,044 para 2006 a 2007.

11 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.

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

13 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.

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

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

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

● Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007

Cuadro 6
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2007	Cumple SI/NO ¹⁷	% Cumplimiento ¹⁸	Notas
				2005	2006	2007				
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	Porcentaje de incautaciones realizadas por los síndicos fiscalizadas respecto al total de incautaciones de quiebras notificadas al Servicio	(N° de incautaciones realizada por síndicos fiscalizadas/N° total de incautaciones de quiebras notificadas al Servicio)*100	%	67.4% (97.0/144.0) *100	67.1% (94.0/140.0) *100	70.5% (105.0/149.0) *100	67.5% (81.0/120.0) *100	SI	104%	1
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	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	((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	%	71.1% (189.0/266.0) *100	79.5% (159.0/200.0) *100	79.5% (174.0/219.0) *100	69.6% (169.0/243.0) *100	SI	114%	
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	Promedio de fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador financiero-contable	(Total de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Número de fiscalizadores financiero-contables año t)	número	S.I.	S.I.	13 número (115/9)	11 número (110/10)	SI	116%	

17 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

18 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007.

Cuadro 6
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ¹⁷	% Cumplimiento ¹⁸	Notas
				2005	2006	2007	2007			
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	Promedio de fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador jurídico Enfoque de Género: No	(Total de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Número de fiscalizadores jurídicos año t)	número	S.I.	S.I.	15 número (73/5)	11 número (66/6)	SI	133%	2
Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro	Porcentaje de presentaciones respondidas a interesados en las quiebras año t respecto al total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t Enfoque de Género: No	(Número de presentaciones respondidas a interesados en las quiebras año t/Total de presentaciones efectuadas por interesados en las quiebras año t)*100	%	S.I.	S.I.	88% (216/246)*100	65% (163/250)*100	SI	135%	3
Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:							100 %			
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:							0 %			
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:							100 %			

- Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 7 Otros indicadores de Desempeño año 2007							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2005	2006	2007	
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro • Registro y actualización de las notificaciones judiciales de quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes a varios acreedores. 	Porcentaje de usuarios encuestados que califican de muy satisfactoria la atención de certificación de estados de quiebra.	{(Número de usuarios encuestados que califican la atención como muy satisfactoria /Número total de usuarios encuestados)*100}	%	90%	86,77%	86,8%	
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro • Registro y actualización de las notificaciones judiciales de quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes a varios acreedores. 	Tiempo promedio de emisión y entrega del certificado sobre el estado de quiebra de una persona natural o jurídica.	((Sumatoria (Nº de minutos de demora declarados por usuarios del servicio de certificados de estados de quiebra en encuesta año t) / Nº de usuarios del servicio de certificados de estados de quiebra que responden consulta de tiempo de demora en la atención))	Minutos	10 Minutos	8 Minutos	6,85 minutos	
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de la labor de los síndicos y administradores de la continuación del giro • Registro y actualización de las notificaciones judiciales de quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes a varios acreedores. 	Responder el 100% de los reclamos recibidos en el Sistema Integral de Atención de Clientes/Usuarios/beneficiarios (SIACUB).	((Nº de reclamos con respuesta a usuarios del SIACUB /Nº total de reclamos recibidos en el SIACUB en año t)*100)	%	S/I	S/I	100%	

• Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 8 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007			
Objetivo ¹⁹	Producto ²⁰	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ²¹
Medir los servicios de atención directa a cliente(a)s, beneficiario(a)s y usuario(a)s.	Lograr que el 81% de los usuario(a)s encuestado(a)s en la oficina de partes e informaciones, califiquen la atención como "Muy satisfactoria".		<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> MEDIO <u>4º Trimestre:</u> ALTO
Garantizar a través de procesos de fiscalización continuos y eficaces, que los síndicos y administradores de la continuación del giro cumplan con las leyes, reglamentos e instrucciones, que los rijan.	Lograr un promedio de 11 fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador jurídico.		<u>1º Trimestre:</u> ALTO <u>2º Trimestre:</u> ALTO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO
	Realizar un promedio de 11 fiscalizaciones anuales a quiebras vigentes por fiscalizador financiero-contable.		<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> ALTO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO

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

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

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

- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2007

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderador	Cumple	
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance													
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X				
Recursos Humanos	Capacitación				○								MEDIANA	8.00%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo					○							ALTA	15.00%	✓
	Evaluación de Desempeño						○						ALTA	15.00%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s						○						MEDIANA	7.00%	✓
	Gobierno Electrónico				○								MENOR	5.00%	✗
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión								○				ALTA	15.00%	✓
	Auditoría Interna					○							ALTA	15.00%	✓
	Gestión Territorial														
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público					○							MEDIANA	8.00%	✗
	Administración Financiero-Contable							○					MEDIANA	7.00%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○								MENOR	5.00%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento : 87.00

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACION DE CONTENIDO DE ETAPA

Sistemas	Justificación
Gestión Territorial	Se excluye. El servicio se exime del sistema Gestión Territorial Integrada, ya que no cuenta con productos estratégicos en los que sea aplicable la perspectiva territorial

Cuadro 9			
Cumplimiento PMG años 2004 – 2006			
	2004	2005	2006
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	88%	100%	100%

- **Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

Cuadro 10 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ²²	Incremento por Desempeño Colectivo ²³
Departamento Jurídico	12	3	100%	6%
Equipo Penal	5	3	100%	6%
Subdepartamento de Fiscalización	20	3	100%	6%
Equipo de Asesoría	10	5	100%	6%
Departamento Financiero y de Administración, Subdepartamento Recursos Financieros y Subdepartamento Informática	10	5	100%	6%
Subdepartamento Recursos Humanos	5	4	100%	6%
Subdepartamento Servicios Generales	14	4	100%	6%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo			100 %	

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

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

- **Anexo 8: Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2007.