

---

BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2004

SUPERINTENDENCIA DE  
QUIEBRAS

SANTIAGO DE CHILE

Huérfanos 626, Teléfono 5498000 - Fax 6398235

---

# Índice

• Carta del Jefe de Servicio .....	4
• <b>Identificación de la Institución .....</b>	<b>6</b>
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	7
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	8
• Principales Autoridades .....	9
• Definiciones Estratégicas.....	10
- Misión Institucional.....	10
- Objetivos Estratégicos .....	10
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos.....	10
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	11
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	12
• Recursos Humanos.....	14
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo .....	14
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo .....	15
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	16
• Recursos Financieros.....	17
- Recursos Presupuestarios año 2004.....	17
• <b>Resultados de la Gestión .....</b>	<b>18</b>
• Cuenta Pública de los Resultados .....	19
- Balance Global .....	19
- Resultados de la Gestión Financiera.....	22
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	27
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales.....	31
- Informe de Programación Gubernamental.....	31
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas .....	32
• Avances en Materias de Gestión .....	33
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión.....	33
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	34
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	35
- Avances en otras Materias de Gestión.....	36
• Proyectos de Ley.....	37
• <b>Desafíos 2005 .....</b>	<b>38</b>

---

• <b>Anexos</b> .....	<b>40</b>
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004 .....	41
• Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño .....	46
• Anexo 3: Programación Gubernamental .....	49
• Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004 .....	50
• Anexo 5 : Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	51

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo.....	14
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	15
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	16
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004.....	17
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004.....	17
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004.....	22
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004.....	24
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....	26
Cuadro 9: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004.....	34
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004.....	41
Cuadro 11: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004.....	46
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004.....	49
Cuadro 13: Cumplimiento PMG 2004.....	50
Cuadro 14: Cumplimiento PMG años 2001 – 2003.....	50
Cuadro 15: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	51

---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato .....	14
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento .....	15
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo .....	16

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio



Diego Lira Silva  
Superintendente de Quiebras

El año 2004 terminó con 949 procesos de quiebras vigentes acumulados, 304 en regiones, radicados en 118 juzgados del país, y 645 en la Región Metropolitana, distribuidos en 45 juzgados. También había 287 procesos penales acumulados en trámite. El Registro de quiebras que lleva la Superintendencia desde 1982 alcanza a un total de 3.496 quiebras.

Durante el 2004 se fiscalizaron 187 quiebras, en los aspectos técnicos, jurídicos y financieros de la administración realizada por el síndico. De ellas, 110 a través de la presentación de la cuenta definitiva de administración y 77 dentro del programa de fiscalización a quiebras vigentes o en trámite.

Fueron fiscalizadas 140 incautaciones de bienes informadas por los síndicos, de las cuales 127 de la Región Metropolitana y 13 en otras regiones por 12 síndicos.

Las auditorías penales en todo el país aumentaron de un 26,3% el 2003, con 51 quiebras auditadas, a un 31,8% el 2004, con 62 auditadas en este último periodo, sobre un total de 195 quiebras declaradas en el año de deudores susceptibles de ser calificados.

Los servicios de información y certificación de estados de quiebras atendieron 5.666 personas usuarias del Registro de Quiebras, cifra que se desglosa en 3.242 personas naturales que recibieron información para efectuar trámites ante los tribunales o el respectivo síndico; 1.032 personas que recibieron información de no estar en el Registro de Quiebras (28 personas naturales y 1.004 personas jurídicas), y 1.392 personas que recibieron certificado de no encontrarse en estado de quiebra, principalmente para postular a actividades o programas en que se exige no estar en falencia.

El servicio de orientación a consultas jurídico-contables de quiebras atendió a 179 personas el 2004.

Los desafíos del 2005, en consideración a las nuevas quiebras declaradas, a los nuevos síndicos incorporados a la nómina nacional, a los juicios criminales de calificación que se inicien, y a la puesta en marcha de la Reforma Procesal Penal, estarán orientados a:

- 
- Continuar con la tramitación de los proyectos modificatorios de la Ley de Quiebras. Se espera el 2005 implementar las modificaciones del primer proyecto, porque una de las principales aspiraciones del Servicio, es fortalecer la transparencia en la administración privada de las quiebras y a la Superintendencia de Quiebras. Por esto, se dará prioridad a la participación en la tramitación e implementación de los dos proyectos de modificación a la Ley de Quiebras en trámite legislativo en el Senado, el primero, ya señalado y el segundo, referido a la prevención de la crisis de la empresa y las vías concursales alternativas, como los convenios. Esta última iniciativa fue elaborada en el marco de la Agenda Pro Crecimiento acordada entre el Gobierno y la SOFOFA.
  - Reformular y reforzar los procesos finales de fiscalización de quiebras, mediante la aceleración del seguimiento a la regularización de conductas de los síndicos, para el curso progresivo de la quiebra, la enajenación de los activos y la distribución de repartos a los acreedores.
  - Adecuar los procesos de trabajo relacionados con la calificación de las quiebras para responder al nuevo sistema de enjuiciamiento criminal, de acuerdo a los requerimientos que se originen por la implementación de la Reforma Procesal Penal.
  - Mejorar los sistemas de información de quiebras y los de gestión a través de la incorporación de recursos tecnológicos que contribuyan a mejorar la oportunidad y calidad en la entrega de los productos y servicios institucionales.
  - Desarrollar programas de fiscalización a quiebras de regiones, mediante la aplicación de procedimientos y controles similares a los empleados en las quiebras de la Región Metropolitana.



Diego Lira Silva  
Superintendente de Quiebras

---

## 2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
  - Misión Institucional
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
  - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
  - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2004

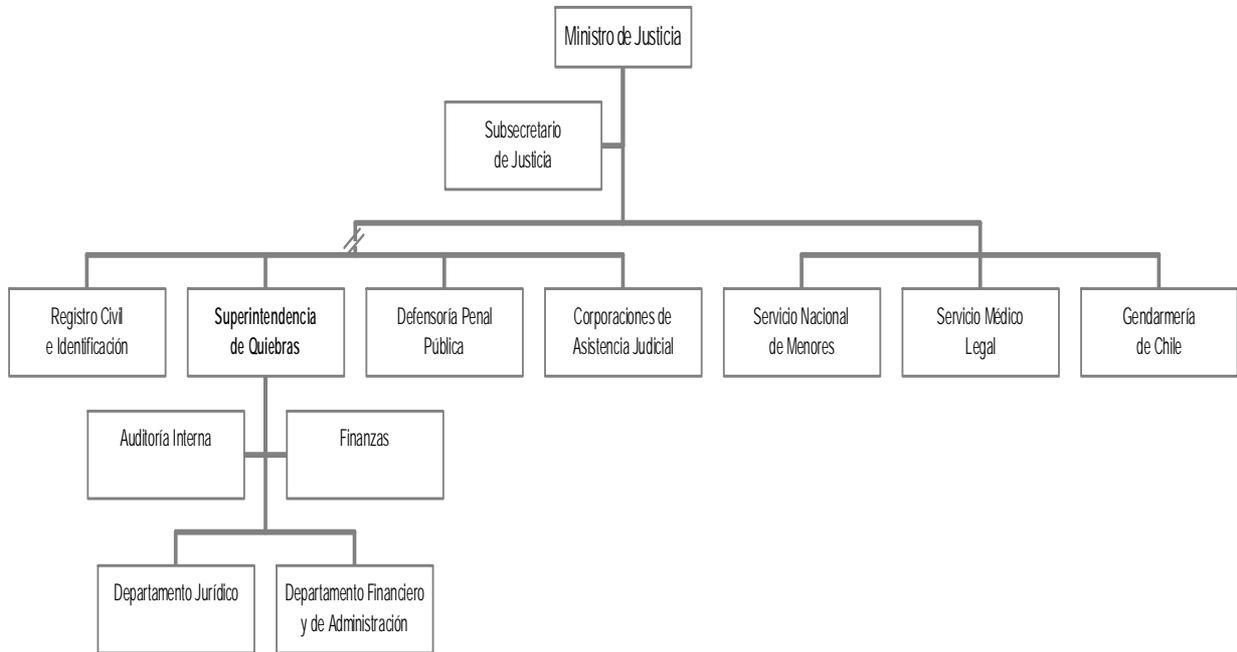
---

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

La Superintendencia de Quiebras se rige por la Ley de Quiebras N° 18.175, de 1982; las modificaciones introducidas a ésta por la Ley N° 19.806, de 2002, y el DFL N° 06, de Justicia, de 1990, que adecuó la planta del Servicio.

---

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



/// = Servicios relacionados

---

- Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Quiebras	Diego Lira Silva
Jefe Departamento Jurídico	Héctor Patricio Navarrete Aris
Jefe Departamento Financiero y de Administración	Gladys Leonor Aliaga Figueroa

---

## • Definiciones Estratégicas

### Misión Institucional

Supervigilar las actuaciones de los síndicos en la administración de las quiebras, para velar por la correcta conservación y realización de los bienes y por la apropiada distribución de los recursos entre los acreedores; cumplir el rol de parte en los juicios criminales de calificación en los que se persigue a los responsables de delitos de quiebra culpable o fraudulenta, o denunciarlos al Ministerio Público en los casos establecidos en la Ley, y desarrollar procedimientos de registro y control de las quiebras declaradas por los tribunales del país, con información del estado de falencia que afecta a una persona natural o jurídica.

### Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Reformular y reforzar los procesos finales de fiscalización de quiebras, mediante acciones de seguimiento aplicadas con mayor celeridad por parte de la Superintendencia a los ajustes instruidos a los síndicos, para que se restablezca prontamente el curso normal de la administración que éstos ejercen en las quiebras, se enajenen los activos de éstas y el producto se distribuya cuanto antes a los acreedores que en derecho corresponda.
2	Adecuar los procesos de trabajo relacionados con la calificación de las quiebras para responder al nuevo sistema de enjuiciamiento criminal, de acuerdo a los requerimientos que se originen por la implementación de la Reforma Procesal Penal.
3	Mejorar los sistemas de información de quiebras y los de gestión a través de la incorporación de recursos tecnológicos que contribuyan a mejorar la oportunidad y calidad en la entrega de los productos y servicios institucionales.
4	Desarrollar programas de fiscalización a quiebras de regiones, mediante la aplicación de procedimientos y controles similares a los empleados en las quiebras de la Región Metropolitana.

### Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Tramitación de juicios criminales de calificación de quiebras. <ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnósticos de la situación penal de las quiebras.<ul style="list-style-type: none"><li>- Informes de Auditorías penales.</li><li>- Fiscalizaciones a la conservación de la documentación incautada por el síndico y utilizada en la investigación de la situación penal del fallido (dueño y/o representante del negocio o de la persona jurídica que es declarada en quiebra).</li></ul></li><li>• Tramitación e inspección de procesos criminales de calificación de quiebras.<ul style="list-style-type: none"><li>- Informes de causas criminales en tramitación en juzgados del crimen y tribunales superiores de justicia.</li></ul></li></ul>	2

2	<p>Fiscalización de quiebras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización a quiebras. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalización integral a quiebras vigentes.</li> <li>- Fiscalización a quiebras con Cuenta de Administración rendida por los síndicos y notificadas en el Diario Oficial.</li> </ul> </li> <li>• Fiscalización preventiva de notificaciones, incautaciones y enajenaciones de bienes de quiebras. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiscalización de notificaciones de quiebras.</li> <li>- Fiscalización de incautaciones de quiebras.</li> <li>- Fiscalización de enajenaciones de bienes de quiebras.</li> </ul> </li> <li>• Estudios de comportamiento de los órganos y/o personas que intervienen en las quiebras.</li> </ul>	1,4
3	<p>Registro de Quiebras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro y actualización de las notificaciones judiciales de quiebras decretadas por los tribunales del país.</li> <li>• Certificación de estado de quiebra. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado emitido de figurar o no en el Registro de Quiebras.</li> </ul> </li> <li>• Informes de la circunstancia de estar o no declarado en quiebra.</li> <li>• Nómina Nacional de Síndicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nómina vigente de síndicos.</li> </ul> </li> <li>• Registro y actualización de causas criminales de calificación de quiebras.</li> </ul>	3

## Cientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	<p>Acreeedores y ex-trabajadores de fallidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreeedores laborales.</li> <li>• Acreeedores previsionales.</li> <li>• Acreeedores prendarios e hipotecarios.</li> <li>• Acreeedores comunes.</li> <li>• Acreeedor fisco de Chile</li> </ul>
2	<p>Adquirentes de bienes de las quiebras.</p>
3	<p>Tribunales de Justicia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgados Civiles.</li> <li>• Juzgados del Trabajo.</li> <li>• Juzgados de Letras.</li> <li>• Juzgados del Crimen.</li> <li>• Cortes de Apelaciones.</li> <li>• Corte Suprema.</li> </ul>
4	<p>Comunidad perjudicada por la quiebra de una persona natural o jurídica, provocada por ilícitos cometidos con ese propósito.</p>
5	<p>Síndicos.</p>
6	<p>Personas que requieren información del estado de quiebra de un deudor o certificación de su estado de quiebra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postulantes a algunas actividades o negocios, como Corredores de Seguros, Martilleros Públicos, postulantes proyectos Fosis.</li> </ul>
7	<p>Fallidos.</p>
8	<p>Fiscalías Locales del Ministerio Público.</p>

## Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Tramitación de juicios criminales de calificación de quiebras.	<p>Tribunales de Justicia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgados Civiles.</li> <li>• Juzgados del Trabajo.</li> <li>• Juzgados de Letras.</li> <li>• Juzgados del Crimen.</li> <li>• Cortes de Apelaciones.</li> <li>• Corte Suprema.</li> </ul> <p>Comunidad perjudicada por la quiebra de una persona natural o jurídica, provocada por ilícitos cometidos con ese propósito.</p> <p>Fiscalías Locales del Ministerio Público.</p>
2	Fiscalización de quiebras.	<p>Acreeedores y ex-trabajadores de fallidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreeedores laborales.</li> <li>• Acreeedores previsionales.</li> <li>• Acreeedores prendarios e hipotecarios.</li> <li>• Acreeedores comunes.</li> <li>• Acreeedor fisco de Chile</li> </ul> <p>Adquirentes de bienes de las quiebras.</p> <p>Tribunales de Justicia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgados Civiles.</li> <li>• Juzgados del Trabajo.</li> <li>• Juzgados de Letras.</li> <li>• Juzgados del Crimen.</li> <li>• Cortes de Apelaciones.</li> <li>• Corte Suprema.</li> </ul> <p>Síndicos.</p> <p>Fallidos.</p>
3	Registro de Quiebras.	<p>Acreeedores y ex-trabajadores de fallidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreeedores laborales.</li> <li>• Acreeedores previsionales.</li> <li>• Acreeedores prendarios e hipotecarios.</li> <li>• Acreeedores comunes.</li> <li>• Acreeedor fisco de Chile</li> </ul>

---

Síndicos.

Personas que requieren información del estado de quiebra de un deudor o certificación de su estado de quiebra.

- Postulantes a algunas actividades o negocios, como Corredores de Seguros, Martilleros Públicos, postulantes proyectos Fosis.

Fallidos.

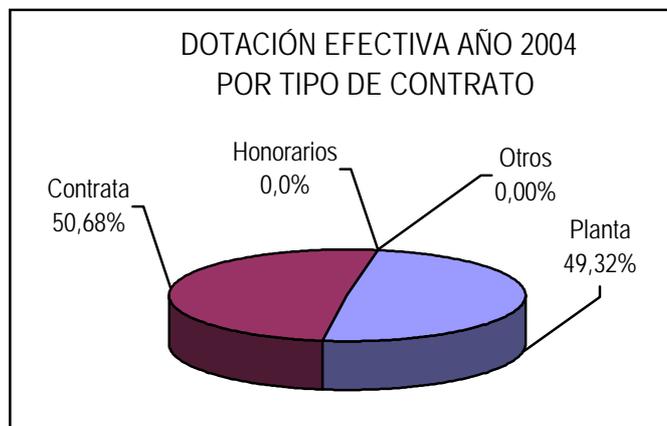
---

- Recursos Humanos

### Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo

Cuadro 1 Dotación Efectiva <sup>1</sup> año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	22	14	36
Contrata	22	15	37
Honorarios <sup>2</sup>			
Otro			
TOTAL			73

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato



---

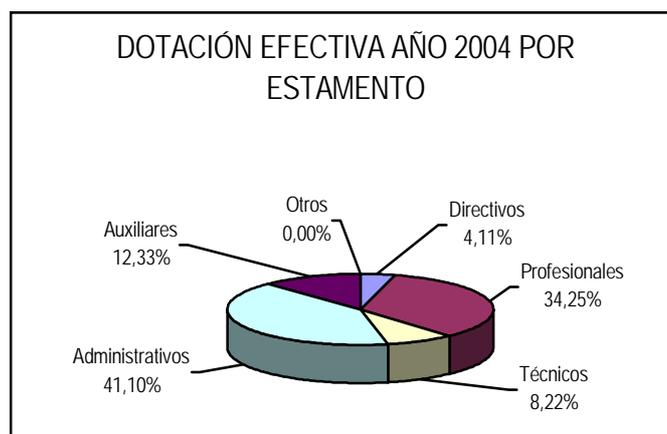
<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

<sup>2</sup> Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

## Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva <sup>3</sup> año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales <sup>4</sup>	1	2	3
Directivos no Profesionales <sup>5</sup>			
Profesionales <sup>6</sup>	14	11	25
Técnicos <sup>7</sup>	4	2	6
Administrativos	22	8	30
Auxiliares	3	6	9
Otros <sup>8</sup>			
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>73</b>

Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

<sup>5</sup> En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

<sup>6</sup> En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

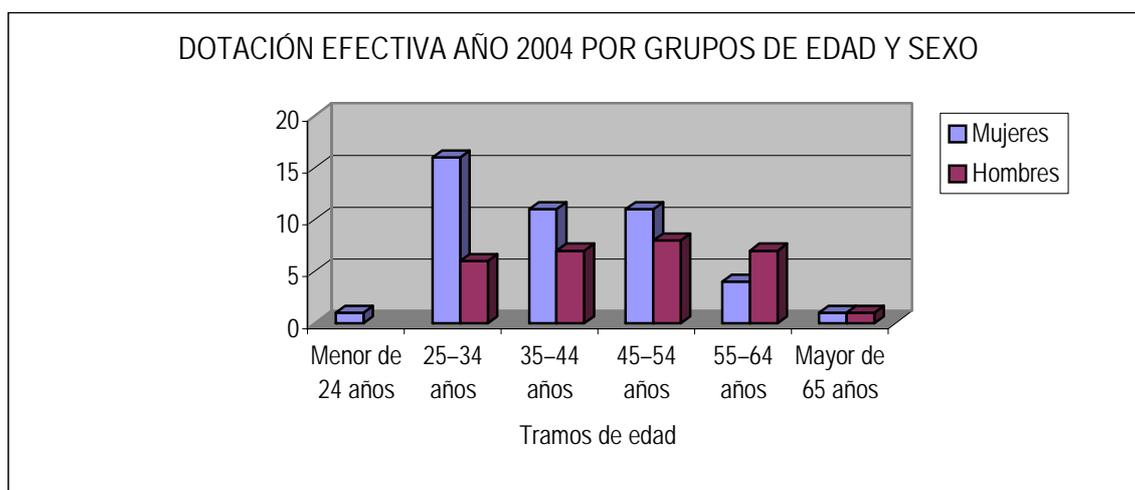
<sup>7</sup> Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

<sup>8</sup> Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

## Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva <sup>9</sup> año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	1		1
25 – 34 años	16	6	22
35 – 44 años	11	7	18
45 – 54 años	11	8	19
55 – 64 años	4	7	11
Mayor de 65 años	1	1	2
TOTAL	44	29	73

Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



<sup>9</sup> 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.

---

- Recursos Financieros

## Recursos Presupuestarios año 2004

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos <sup>10</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	870.679
Endeudamiento <sup>11</sup>	
Otros Ingresos <sup>12</sup>	36.062
TOTAL	906.741

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados <sup>10</sup> año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente <sup>13</sup>	859.221
De Capital <sup>14</sup>	23.354
Otros Gastos <sup>15</sup>	24.166
TOTAL	906.741

---

<sup>10</sup> Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

<sup>11</sup> Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

<sup>12</sup> Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

<sup>13</sup> Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

<sup>14</sup> Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

<sup>15</sup> Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

---

## ● 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
  - Balance Global
  - Resultados de la Gestión Financiera
  - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
  - Informe de Programación Gubernamental
  - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

---

## • Cuenta Pública de los Resultados

### Balance Global

Una de las prioridades de la Superintendencia de Quiebras el 2004 fue enfrentar la dispersión de las fiscalizaciones de quiebras, generada por el aumento del número de síndicos incluidos en la nómina nacional en los últimos años, lo cual redujo nuestra capacidad de cobertura para desarrollar la revisión de las actuaciones de los síndicos en terreno, por lo que se ha dado preferencia a la fiscalización de quiebras en que los síndicos presentan la cuenta definitiva de su administración, por tratarse de una de las instancias más complejas, en la que se requiere una acción y respuesta ágil del Servicio, para lograr que se cumplan los objetivos de la quiebra, con apego a la normativa legal vigente. El 2004 se cerró con 949 procesos civiles vigentes de quiebras administradas por 104 síndicos, 304 quiebras radicadas en 118 juzgados de regiones y 645 quiebras en 45 juzgados de la Región Metropolitana.

Otra de las prioridades del Servicio fue la adecuación de nuestros procesos de trabajo, para atender las demandas de investigación de ilícitos cometidos que desencadenan el estado de quiebra, con el fin de ejercer la acción penal o denunciar a los responsables ante el Ministerio Público. El 2004 terminó con 287 procesos penales en trámite o de calificación criminal de las quiebras, en los que el Servicio actúa en defensa de la fe pública comprometida en toda quiebra.

En lo que respecta a las acciones de fiscalización preventiva de quiebras a nivel nacional, el porcentaje de incautaciones realizadas por los síndicos en quiebras declaradas por los tribunales del país fiscalizadas en el año disminuyó de un 76,1% el 2003 a un 68,3% el 2004, debido a que en el último año las incautaciones realizadas en regiones estuvieron menos concentradas en una misma localidad que en el 2003, año en que se revisaron 25 incautaciones en regiones realizadas por 11 síndicos, con los recursos asignados para viáticos y pasajes y, en la misma cantidad de viajes, el 2004 se fiscalizaron 13 incautaciones realizadas por 12 síndicos. A nivel nacional, el 2004 se fiscalizaron 140 incautaciones de 59 síndicos y el 2003 fueron 185 incautaciones de 56 síndicos. Esta fiscalización de orden preventivo, es un insumo importante para los resultados de la fiscalización final de las quiebras, tanto si son vigentes como con cuenta definitiva de administración.

Por otra parte, a nivel nacional el 2004 se fiscalizaron en el aspecto financiero contable, 187 quiebras (77 en trámite y 110 con cuenta definitiva de administración), y el 2003 fueron 219 las quiebras fiscalizadas a nivel nacional (115 en trámite y 104 con cuenta de administración), porque se priorizó la fiscalización de cuentas definitivas que requieren un estudio más completo del total de la quiebra.

En los resultados finales de las acciones de fiscalización de quiebras, tiene importancia la revisión preventiva ejecutada a las enajenaciones de bienes de las quiebras. El 2004 registra 446 enajenaciones informadas por los síndicos de las cuales se fiscalizaron 316 ejecutadas por 55 síndicos (24 en regiones y 292 en la Región Metropolitana), en las que se privilegió la dispersión de lugares y síndicos fiscalizados. El 2003 los síndicos informaron 742 enajenaciones, de las cuales se fiscalizaron 571 realizadas por 55 síndicos (163 en Regiones y 408 en la Región Metropolitana), con una mayor concentración de enajenaciones realizadas en una misma localidad. Las enajenaciones

---

de bienes de quiebras de la Región Metropolitana fiscalizadas registran el 2004 una cobertura de 95,1% sobre 307 enajenaciones informadas por los síndicos, porcentaje que el 2003 fue de un 95,6%, sobre 427 enajenaciones registradas. La cobertura de fiscalización de las enajenaciones de bienes de quiebras de regiones el 2004, registró un 17,27% sobre un total 139 enajenaciones, siendo la mayor cobertura el 2003 producto de la existencia de enajenaciones ejecutadas en un mismo día o en días sucesivos, lo que permitió revisar en un mismo cometido varias actuaciones. Este tipo de fiscalización contribuye a fortalecer la revisión integral de quiebras vigentes, así como la de quiebras con cuenta definitiva, ya que se controla con mayor prontitud la enajenación que ejecuta el síndico. La Superintendencia no posee oficinas regionales, por lo que los programas de fiscalización a los procedimientos de enajenación e incautación de bienes realizados por los síndicos, se cumplieron organizando los recursos humanos y materiales para llegar a controlar la mayoría de las regiones del país y alcanzar a la mayor cantidad de síndicos, logrando mantener los niveles de cobertura obtenidos.

En los resultados de la Fiscalización de quiebras en regiones, debido a la alta rotación de profesionales del área jurídica, los que no alcanzan a permanecer el tiempo suficiente para aprovechar las destrezas adquiridas en la capacitación interna para la validación de las quiebras, no se logró superar el estándar de 35 quiebras fiscalizadas integralmente. El 2004 se fiscalizaron 30 quiebras y el 2003 fueron 55 las quiebras fiscalizadas, por lo que el Porcentaje de fiscalizaciones de quiebras vigentes de regiones el 2004 llegó a un 9,9% sobre 304 quiebras, y el 2003 fue de un 20,6% sobre 267 quiebras, lo que también es producto de la mayor cantidad de quiebras vigentes en regiones el año 2004. Esto se debe fundamentalmente a que se debió dar prioridad a la necesidad urgente de fiscalizar 3 síndicos que presentaron serios problemas en la administración de sus quiebras. El Porcentaje de fiscalizaciones de quiebra en regiones con cuenta definitiva de administración presentada al tribunal, el 2004 llegó a un 10,9% sobre un total de 304 quiebras vigentes, porcentajes que el 2003 fue de 13,1% calculado sobre un total de 267 quiebras vigentes. El 2004 se mejoró el proceso de fiscalización de quiebras, mediante la implementación del sistema de validación a los repartos de fondos efectuados a los acreedores laborales de las quiebras, usando herramientas informáticas de apoyo, para que la revisión cubra a todos los ex trabajadores, con créditos pagados en la primera distribución de fondos que reciben de la quiebra, lográndose cubrir 300 acreedores laborales de quiebras fiscalizadas el último trimestre del año, meta que estaba contemplada en la programación gubernamental.

El Porcentaje de quiebras con auditorías penales en regiones aumentó de un 11,6% el 2003, calculado sobre las 69 quiebras de deudores susceptibles de ser calificados, a un 35,7% el 2004 determinado sobre un total de 70 quiebras, debido principalmente a la mayor demanda de investigación en quiebras de regiones, especialmente de aquellas regidas por el nuevo sistema de enjuiciamiento criminal. El Porcentaje de quiebras con auditorías penales en todo el país, aumentó de un 26,3%, el 2003, determinado sobre 194 quiebras de deudores susceptibles de ser calificados, a un 31,8% el 2004, calculado sobre un total de 195 quiebras. En el ámbito nacional y de regiones se lograron las metas proyectadas de auditar el 31,6% y el 20,8% de las quiebras susceptibles de ser calificadas, respectivamente, pero debido a los mayores requerimientos de regiones no se alcanzó la meta de la Región Metropolitana de auditar el 36,4% de las quiebras susceptibles de ser calificadas.

Los servicios de Atención de Usuarios, específicamente los de información y de certificación de estados de quiebras registran 5.666 personas usuarias que el 2004 recibieron información del Registro de Quiebras, cifra que el año 2003 fue menor, con 5.017 personas atendidas. Además, se concretó la

---

encuesta a los usuarios de los servicios de información y certificación de estados de quiebra obteniéndose que el 81,6% de las 250 personas encuestadas calificaran de muy buena la atención recibida, cumpliéndose esta meta contemplada en la programación gubernamental.

El año 2004 se inició con 107 síndicos en la nómina nacional y se cerró con 126 síndicos.

Durante el 2004 se colaboró prioritariamente en la entrega de información requerida para una tramitación expedita de los dos proyectos de ley en trámite en el Senado el primero y, en la Cámara de Diputados, la segunda propuesta de modificaciones a la Ley de Quiebras que apunta a la prevención de la crisis de la empresa y las vías concursales alternativas, como los convenios, elaborada en el marco de la Agenda Pro Crecimiento acordada entre el Gobierno y la SOFOFA.

En el aspecto financiero, la institución mantiene el equilibrio entre los Ingresos y Gastos del Servicio en los años 2003 y 2004. En efecto, el indicador de economía Porcentaje promedio del presupuesto mensual ejecutado respecto de la ejecución mensual programada, se ha logrado mantener a un nivel por sobre el 98% en estos dos últimos años, producto de los controles permanentes efectuados a las actividades programadas con los recursos asignados presupuestariamente.

---

## Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6			
Ingresos y Gastos años 2003 – 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ <sup>16</sup>	Monto Año 2004 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>851.678</b>	<b>906.741</b>	
Ingresos de Operación	7.427	6.974	
Imposiciones Previsionales			
Venta de Activos	0		
Recuperación de Préstamos			
Transferencias	0		
Otros Ingresos	7.359	20.748	
Aporte Fiscal	827.106	870.679	
Saldo Inicial de Caja	9.786	8.340	
<b>GASTOS</b>	<b>851.678</b>	<b>906.741</b>	
Gastos en Personal	702.851	748.272	
Bienes y Servicios de Consumo	106.796	105.258	
Transferencias Corrientes	7.124	5.691	
Inversión Real	26.398	23.354	
Inversión Financiera			
Transferencias de Capital			
Servicios de la Deuda Pública			
Operaciones años anteriores			
Otros Compromisos Pendientes	81	4.679	
Saldo Final de Caja	8.428	19.487	

---

<sup>16</sup> La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

---

**El comportamiento de los Ingresos comparativamente entre el año 2003 y 2004 evidencia un aumento en:**

- Otros Ingresos, por los Mayores recursos reintegrados en arcas por concepto de Licencias Médicas, emanadas principalmente por profesionales con enfermedades prolongadas, y
- Aporte Fiscal, Debido a los mayores fondos solicitados el 2004 por nuestro Servicio, para dar cumplimiento a las funciones institucionales.

**Por otra parte, la disminución que se denota el 2004 en:**

- Ingresos de Operación, se produce por los menores recursos percibidos por venta de estados de no declaratoria de quiebras.

**El comportamiento de los Gastos comparativamente entre el año 2003 y 2004 evidencia un aumento en:**

- Gastos en Personal, por Aplicación de Leyes N° 19.863 , N° 19.882 y N° 19.917 de reajuste de sueldos, pagos de bonos y aguinaldos.
- Otros Compromisos Pendientes, por reconocimiento a funcionario de asignación técnico profesional retroactiva según lo dictaminado por la Contraloría General de la Republica y por Resoluciones de Honorarios a Suma Alzada pendientes de Visación al 31 diciembre de 2003

**Por otra parte, la disminución que se denota el 2004 en:**

- Bienes y Servicios de Consumo, Transferencias Corrientes e Inversión Real, es producto del ajuste Presupuestario establecida a nivel Gubernamental.

Cuadro 7 Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004								
Sub t.	Item	Asig.	Denominación	Presupue sto Inicial <sup>17</sup> (M\$)	Presupue sto Final <sup>18</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados <sup>19</sup> (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
			<b>INGRESOS</b>	<b>843.946</b>	<b>893.245</b>	<b>906.741</b>	<b>-13.496</b>	
01			Ingresos de Operación	8.043	7.970	6.974	996	
07			Otros Ingresos	6.808	6.747	20.748	-14.001	(1)
	79		Otros	6.808	6.747	20.748	-14.001	
09			Aporte Fiscal	827.695	870.679	870.679	0	
	91		Libre	827.695	870.679	870.679	0	
11			Saldo Inicial de Caja	1.400	7.849	8.340	-491	
			<b>GASTOS</b>	<b>843.946</b>	<b>893.245</b>	<b>906.741</b>	<b>-13.496</b>	
21			Gastos en Personal	711.185	751.683	748.272	3.411	(2)
22			Bienes y Servicios de Consumo	107.124	106.157	105.258	899	
25			Transferencias Corrientes	5.902	5.849	5.691	158	
	31		Transferencias al Sector Privado	5.733	5.680	5.662	18	
		001	Sala Cuna y/o jardines Infantiles	5.483	5.430	5.412	18	
		283	Para cumplimiento Art. 37 Ley N° 18.175	250	250	250	0	
	34		Transferencias al Sector Público	169	169	29	140	
		001	Impuestos	169	169	29	140	
31			Inversión Real	18.335	23.677	23.354	323	
	50		Requisitos de Inversión Para funciona.	11.650	11.484	11.483	1	
	56		Inversión en informática	6.685	12.193	11.871	322	
70			Otros Compromisos Pendientes	400	4.879	4.679	200	
90			Saldo Final de Caja	1.000	1.000	19.487	-18.487	

#### Comparación entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados

##### INGRESOS

(1) Otros Ingresos M\$ 14.001. Obedece al mayor ingreso obtenido por la recuperación de Licencias Médicas, durante al año 2004, lo que se deriva de un aumento de las enfermedades no profesionales presentadas por funcionarios.

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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

---

GASTOS

(2) Gastos en Personal: M\$ 3.411. Obedece a la demora en la provisión de un cargo considerado en el escalafón profesional, como a su vez, el saldo por concepto de viáticos al exterior no utilizado por inexistencia de jornadas de capacitación afines a la misión institucional.

**Cuadro 8**  
**Indicadores de Gestión Financiera**

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[N^{\circ} \text{ total de decretos modificatorios} - N^{\circ} \text{ de decretos originados en leyes}^{23} / N^{\circ} \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	50.0	14.3	40.0	280	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{24}]$	\$	10.454	10.941	11.534	105	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{25} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	%	-	-	-	-	
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$	%	-	-	-	-	

<sup>21</sup> Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

<sup>22</sup> 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.

<sup>23</sup> Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

<sup>24</sup> 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.

<sup>25</sup> Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>26</sup> Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

---

## Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

### Tramitación de juicios criminales de calificación de quiebras

Entre las acciones destinadas a hacer efectiva la responsabilidad penal por delitos relacionados con la quiebra, el servicio investiga la existencia de ilícitos en los libros, papeles y documentos incautados y en las operaciones que precedieron a la quiebra, a fin de ejercer la acción penal ante los tribunales del crimen competentes o denunciarlos al Ministerio Público, en los casos que la ley señala. En este ámbito, el 2004 aumentaron los informes de diagnóstico de la situación penal, ya que para cubrir la necesidades que se presentaron en quiebras de regiones por requerimientos de Fiscales Regionales, se asignó a tiempo parcial un profesional auditor con desempeño en labores de gestión en el Servicio de Bienestar, lo que permitió auditar 62 quiebras, cuya distribución por región, es: 1 en la I Región; 3 en la II Región; 2 en la IV Región; 2 en la V Región; 1 en la VII Región; 8 en la VIII Región; 11 en la IX Región y 34 en la Región Metropolitana. Tanto a nivel nacional como regional, el Porcentaje de quiebras de todo el país con auditorías penales aumentó de un 26,3% el 2003 a un 31,8% el 2004 y de un 11,6% a un 35,7% en regiones, pero disminuyó al 27,2% el 2004 el Porcentaje de quiebras con auditorías penales en la Región Metropolitana que el 2003 fue de 34,4%, disminución en la que influyeron los requerimientos de investigación de algunas Fiscalías Regionales del Ministerio Público, y que significó reducir las auditorías a quiebras de la Región Metropolitana de 40 proyectadas a 34 ejecutadas. El aumento del Porcentaje de auditorías penales a quiebras regionales el 2004 es producto de que los auditores penales de la Superintendencia de Quiebras han sido llamados a informar como peritos por las Fiscalías Regionales del Ministerio Público, en materias de calificación criminal de las quiebras, por lo que se ha dado prioridad a las auditorías de quiebras de regiones que están regidas por la Reforma Procesal Penal. A nivel nacional, se cumplió el desafío de ejecutar un mínimo de 50 diagnósticos o auditorías penales y, tanto en el ámbito nacional como regional se lograron las metas proyectadas de auditar respectivamente el 31,6% y el 20,8% de las quiebras susceptibles de ser calificadas, que el 2003 fueron 194 (125 en la Región Metropolitana y 69 en Regiones) y el 2004 fueron 195 (125 en la Región Metropolitana y 70 en Regiones). En la Tramitación de los juicios criminales de calificación de quiebras, el 2004 se registró una disminución del Promedio de procesos penales tramitados por abogados penales ya que se han reducido los procesos penales vigentes de 361 el 2003 a 287 el 2004, producto de la paulatina incorporación de las regiones a la Reforma Procesal Penal, proceso en el cual la Superintendencia de Quiebras no cumple un rol de parte, por lo tanto no le corresponde a esta superintendencia llevar el juicio criminal, sino que son llevados por las fiscalías correspondientes. Esto, ha ocasionando que no se inicien juicios en los cuales ésta Superintendencia deba hacerse parte, por lo que la disminución del indicador obedece a una variable no controlable por el Servicio. Por otra parte, el Tiempo promedio emisión del informe del estado procesal de las causas penales de calificación de quiebras, logró mantenerse con un leve mejoramiento del tiempo promedio de 15 minutos registrado el 2003 a 14,9 minutos el 2004.

### Fiscalización de Quiebras

Los resultados de Fiscalización de quiebras, tanto vigentes como con cuenta definitiva de administración, el 2004 dan cuenta de 187 quiebras fiscalizadas a nivel nacional (77 en trámite y

---

110 cuenta definitiva de administración) resultado que es inferior al registrado el 2003 de 219 quiebras fiscalizadas a nivel nacional (115 en trámite y 104 con cuenta de administración). Estos resultados se logran con la aplicación de controles preventivos, tales como la Fiscalización de incautaciones de bienes de las quiebras, donde el Porcentaje de cobertura de fiscalizaciones realizada a quiebras vigentes a nivel nacional fue de un 68,3% el 2004, sobre 205 diligencias informadas por los síndicos, menor que la registrada el 2003 de un 76,1% sobre 243 incautaciones, no obstante se logró superar la meta proyectada de fiscalizar el 66,4% de las incautaciones informadas por los síndicos. En la disminución de incautaciones fiscalizadas en quiebras de regiones, influyó que el 2004 las diligencias en regiones se ejecutaron en localidades más dispersas, por lo que en la misma cantidad de viajes realizados con los recursos asignados para viáticos y pasajes de fiscalizadores el 2003 se revisaron en terreno a 25 incautaciones realizadas por 11 síndicos, y el 2004 se revisaron 13 incautaciones realizadas por 12 síndicos, cumpliéndose el desafío de mantener la fiscalización de quiebras en regiones a un número mayor de síndicos o de regiones. Cabe señalar que el 2003 se mejoró este indicador por las incautaciones registradas en días iguales o sucesivos, derivadas de la existencia de quiebras de empresas relacionadas, lo que permitió mejorar la aplicación de los recursos asignados, especialmente los de pasajes, ya que en un mismo cometido se fiscalizaron dos o más diligencias, pero esto fue de una ocurrencia extraordinaria, ya que el Servicio no tiene control alguno sobre el número de quiebras que declaren los tribunales de justicia cada año, así como del número de incautaciones que realizarán los síndicos, o de la ubicación de los bienes pertenecientes a las quiebras.

El 2004 no se logró mantener el estándar de 35 quiebras fiscalizadas integralmente en regiones, ni se cumplió la meta de un 13,2% en el indicador de desempeño Porcentaje de quiebras vigentes en regiones fiscalizadas en el año, ya que se registró una disminución de las quiebras fiscalizadas en forma integral a sólo 30 de un total de 304 quiebras vigentes de regiones, lo que da un 9,9% y, el 2003 se revisaron 55 de 267 quiebras de regiones, lo que equivale a un 20,6% de las quiebras vigentes regionales. Cabe destacar que las quiebras vigentes en regiones aumentaron, sin embargo la disminución del indicador es producto de la rotación de profesionales abogados que en los últimos años han renunciado por registrarse en el mercado mejores expectativas de trabajo y de renta, lo que impide formar personal que tenga las destrezas requeridas para atender con mayor celeridad y con cierta autonomía las materias de fiscalización de quiebras. Se hace presente que el significativo aumento registrado el 2002 y 2003, obedece a una situación no habitual producida por la presentación de cuentas parciales de síndicos que dejaron anticipadamente su cargo por no ser ratificados por los acreedores o por otras causa, en quiebras concentradas en la VIII Región, lo que permitió aprovechar mejor los tiempos de trabajo en regiones.

En los resultados finales del producto Fiscalización de quiebras, también contribuyen otros procesos de control o de fiscalización preventiva, a través de los cuales se dictan instrucciones a los síndicos para subsanar errores u omisiones, tendientes a regularizar operaciones y gestiones, antes de realizar la fiscalización integral de la quiebra, lo cual hace que el proceso de revisión general de la quiebra sea más fluido. Tal es el caso de la fiscalización de las enajenaciones de bienes de quiebras, que el 2004 registró una cobertura de fiscalización nacional de 71,1% sobre 446 enajenaciones y el 2003 fue mayor, 75,5%, sobre 756 actuaciones informadas por los síndicos. En la Región Metropolitana se fiscalizaron 292 de 307 enajenaciones el 2004, y el 203 fueron 408 de 427 enajenaciones informadas por los síndicos. En regiones se fiscalizaron 25 enajenaciones de 139 informadas por los síndicos y el 2003 fueron 163 enajenaciones fiscalizadas en regiones de 329 informadas por los síndicos. Cabe señalar que la cobertura del 2003 es circunstancial, pues en 5

---

regiones se ejecutaron enajenaciones en un mismo día o en días sucesivos, situación que se presentó en 144 enajenaciones efectuadas en las Regiones I, IV, V, IX y X.

El Promedio de fiscalizaciones a quiebras con cuenta definitiva efectuadas por fiscalizadores financiero-contables y jurídicos el 2004 registró 9 quiebras por fiscalizador y el 2003 fue de 8 quiebras por fiscalizador, aumento que se debe a la mayor cantidad de quiebras en que los síndicos rindieron cuenta definitiva de su administración (110), ya que el 2003 éstas fueron 104. Además, influyó la reducción de un fiscalizador que estuvo desempeñándose todo el año en una revisión especial a una quiebra, en la que el tribunal está investigando la actuación del síndico por faltas denunciadas durante su administración, y en la que se pretende la remoción de éste.

El Porcentaje de fiscalizaciones de quiebra en regiones con cuenta definitiva de administración presentada al tribunal registra el 2004 un 10,9% de cobertura respecto de las 304 quiebras de regiones registradas en el año, porcentaje que el 2003 fue de un 13,1% de cobertura respecto de 267 quiebras, disminución que se debe principalmente a la mayor cantidad de quiebras que se mantienen vigentes al año 2004, factor que el Servicio no puede controlar por depender del avance del proceso jurídico que llevan los tribunales y de la gestión que realice el respectivo síndico. El sobrecumplimiento se debe a que se proyectó una menor cantidad de quiebras con cuenta de administración rendida por los síndicos en regiones, situación que no puede ser controlada por el Servicio, por depender de factores externos asociados al curso legal del juicio de quiebra y a la gestión de administración que ejerza el síndico.

### Registro de Quiebras

La Superintendencia de Quiebras tiene entre sus atribuciones y deberes impuestos por la Ley de Quiebras, la obligación de llevar el registro de quiebras, este producto requiere de procesos de trabajos destinados a actualizar y mantener la información de las quiebras, utilizada tanto para fines de actualización y mantención de la información como del control de las mismas.

El registro de quiebras, es uno de los productos de apoyo para todas las acciones asociadas a las funciones esenciales del Servicio, de supervigilancia de la administración de los síndicos y de la actuación como parte en los juicios criminales de calificación, y es el principal producto para la entrega de los servicios de información a usuarios de la institución. En el Registro de Quiebras, se mantiene la información más relevante de los procesos civiles de quiebras y su estado (terminadas o en estado vigente). El año 2004 culminó con 949 procesos civiles vigentes de quiebras, 304 juicios de quiebras radicados en 118 juzgados de regiones y 645 de la Región Metropolitana radicados en 45 juzgados.

Entre los subproductos del Registro de quiebra se cuentan los siguientes servicios:

- Informes de la circunstancia de estar o no declarado en quiebra, cuyo resultado se mide a través del indicador Promedio de usuarios externos que reciben información del Registro de Quiebras atendidos por funcionario de la OIRS, que registró 855 usuarios atendidos por funcionario de la OIRS, con un total de 4.274 atenciones el 2004, cifra que el 2003 fue de 711 usuarios, con un total de 3.553 atenciones. El aumento del indicador se explica por la mayor demanda de información, y a la mejor información del registro de atención de usuarios que permite llevar un control más exhaustivo del perfil de usuarios que consultan por una quiebra, por el síndico, o el tribunal en que está radicada, con el objeto de proseguir trámites de cobranza de deudas, requerir certificados de pagos previsionales, solicitar pago de deudas al fallido, o verificar créditos en una quiebra, etc.

---

- Certificación de estado de quiebra, cuyo resultado se mide mediante el indicador Promedio de certificaciones de estados de quiebra emitidas por funcionario de la Oirs, que registra 278 certificados entregados por funcionario, con un total de 1.392 certificados emitidos el 2004, cifra inferior a la registra el 2003 de 293 certificados, con un total de 1.464 certificaciones emitidas. La disminución se debe a una menor demanda de certificados solicitados por personas que requieren demostrar no encontrarse en quiebra, para postular a algunas actividades o negocios.

- Nómina Nacional de Síndicos. Se registraron 126 síndicos en la Nómina Nacional el 2004, de los cuales 122 administraban 949 quiebras vigentes al término del año, y al cierre del 2003, eran 89 los síndicos que administraban 878 quiebras vigentes.

El subproducto Registro y actualización de la notificaciones judiciales de quiebras decretadas por los tribunales del país, que se mide a través del indicador Porcentaje de quiebras que son ingresadas y/o actualizadas en el Registro de las Quiebras regidas por la Ley 18.175, registró un 29,25%, el 2004 sobre un total de 3.689 quiebras administradas la actual Ley de Quiebras, y el año 2003 alcanzó un 28,2%, sobre 3.488 quiebras administradas.

El 2004 se aplicó una encuesta a nuestros usuarios lográndose que el 82% de las personas consultadas calificarán de muy buena la atención recibida en los servicios de información y certificación asociados al registro de quiebras, no obstante no se logró la meta del 83% proyectada. El subproducto Registro y actualización de causas penales de calificación de quiebras, registra información histórica de 1.215 juicios de calificación de quiebras a diciembre de 2004 y a igual mes del 2003, registraba 1.185 causas penales.

---

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

### **Informe de Programación Gubernamental**

Las actividades presentadas en la Programación Gubernamental 2004 se cumplieron totalmente y están relacionadas principalmente con los siguientes productos estratégicos:

**Fiscalización de Quiebras:** Se logró ampliar en un 50% promedio la validación de acreedores laborales incluidos en reparto de fondos de quiebras de la Región Metropolitana, esto con el objeto de fortalecer los procesos de fiscalización de quiebras, especialmente los de revisión de repartos de fondos a los acreedores y los de conservación de información relevante para la validación de la administración ejercida por los síndicos. El nuevo sistema terminó de implantarse en el mes de octubre y durante el último trimestre del año se aplicó para la revisión de los pagos de repartos de fondos incluidos en las fiscalizaciones de quiebras ejecutadas en el mismo periodo, esto es, 300 acreedores laborales fueron revisados con el nuevo sistema automatizado de validación de créditos.

**Registro de Quiebras:** Se logró que, a través de una encuesta de opinión a usuarios de los servicios de información y certificación de estados de quiebra, a lo menos el 80% de los usuarios encuestados calificaran la atención de la Oficina de Partes e Informaciones (Oirs), como muy satisfactoria. En los resultados finales de la encuesta de opinión se obtuvo que el 82% de las 250 personas calificaron la atención recibida como "Muy Buena", el resto la calificó como "Buena" y ningún usuario declaró en los ítem "Regular" o "Mala". Cabe señalar que, el 100% de los entrevistados dio respuesta a este punto de la encuesta.

En ambos casos se obtuvo un 100% de cumplimiento.

---

## Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones<sup>27</sup> Evaluadas<sup>28</sup>

El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2004.

---

<sup>27</sup> Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

<sup>28</sup> Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

---

## • Avances en Materias de Gestión

### Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión

En el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004, la Superintendencia logró importantes avances en todas las áreas de mejoramiento, habiéndose dejado de cumplir sólo uno de los compromisos.

**Capacitación:** El Servicio cuenta con un plan de trabajo que considera el desarrollo de competencias, a fin de que los funcionarios mejoren su desempeño en las áreas claves del quehacer institucional. Esto se efectúa con el concurso del Comité Bipartito de Capacitación, lográndose capacitar a 39 funcionarios el 2004, 7 menos que el 2003, y considera las actividades que ofrece la Asociación Chilena de Seguridad a sus asociados. Con presupuesto asignado el 2004 se capacitaron 30 funcionarios, uno más que el 2003.

**Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias:** 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 del Servicio, a fin de que puedan ejercer sus derechos ciudadanos. Se implementó el Sistema Común de Registro para los dispositivos de atención identificados en el diagnóstico del Servicio y permitió obtener información precisa sobre la identificación de nuestros usuarios.

**Gobierno Electrónico:** El Servicio elaboró un Diagnóstico de los procesos de provisión de los productos estratégicos entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios, de los procesos de soporte y de canales tecnológicos. De éste análisis, se llegó a seleccionar cinco (5) posibles proyectos que incorporarían mejoras utilizando Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

**Planificación / Control de Gestión:** El Sistema de Planificación / Control de Gestión no se cumplió el 2004. Las principales dificultades son de obtención oportuna de los resultados de indicadores del SIG debido a que algunos centros de responsabilidad no han perfeccionado los registros de actividades ejecutadas. Los principales requisitos no cumplidos son:

- No se presentaron los antecedentes que dan cuenta del pleno funcionamiento del SIG.
- El Sistema de Información de Gestión no señala mecanismos estables de sistematización de la información para la construcción de reportes que apoyen el proceso de toma de decisiones.

**Gestión Territorial Integrada:** Se logró determinar que a los productos y/o servicios de la Superintendencia no se les aplica la perspectiva territorial, por lo que nuestra institución fue eximida de este sistema el 2005.

**Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público:** Se opera con procesos de compra y contrataciones incorporados a la Plataforma de Compras del Estado, accediendo a información en el Sistema ChileCompras.

**Administración Financiero-Contable:** La función financiero-contable se desarrolla mediante procesos de información que cumplen con los requisitos básicos de oportunidad, calidad y pertinencia en la entrega de la información a DIPRES y Contraloría.

**Equidad de Género:** A nivel de recopilación de datos estadísticos se ha implementado la perspectiva de género en algunos productos o subproductos que admiten una segregación por sexo.

---

## Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 9 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2004			
Equipos de Trabajo	Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
Subdepartamento de Finanzas y Unidad de Auditoría Interna	6	100%	4%
Departamento Jurídico y Subdepartamento Penal	13	100%	4%
Subdepartamento Civil Metropolitano y de Regiones	9	95,71%	4%
Departamento Financiero y de Administración	29	90,00%	4%
Subdepartamento de Fiscalización	10	100%	4%
Subdepartamento de Auditoría Penal	6	100%	4%
Porcentaje de Cumplimiento Global Convenio Colectivo		97,62%	

---

## Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales

El Servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

---

## Avances en otras Materias de Gestión

Ente los objetivos estratégicos del Servicio para el año 2004, se contempló adecuar los procesos de trabajo relacionados con la calificación de las quiebras, para responder al nuevo sistema de enjuiciamiento criminal, de acuerdo a los requerimientos originados por la implementación de la Reforma Procesal Penal. Durante el año 2004 se efectuaron reuniones con los Fiscales Regionales de la Región Metropolitana y representantes de los distintos Servicios del sector justicia, en las cuales se han propuesto iniciativas de trabajo en conjunto, con el Jefe de la Unidad Especializada en Lavado de Dinero, Delitos Económicos y Crimen Organizado del Ministerio Público, con el objeto de conocer la labor de la mencionada unidad especializada, de la Superintendencia y sus respectivas facultades. Se fijó una agenda de trabajo, estableciéndose coordinación entre ambas instituciones, desarrollando una jornada de capacitación conjunta entre la Superintendencia de Quiebras y el Ministerio Público. Además, durante el segundo semestre del año se efectuaron jornadas de capacitación para los profesionales Auditores Penales de la Superintendencia, quienes podrán actuar como peritos en los juicios orales.

Con esto, se han asentado las primeras acciones concretas de coordinación y participación de la Superintendencia de Quiebras en el nuevo sistema de enjuiciamiento criminal, puesto que el Servicio tiene interés en seguir actuando en defensa de la fe pública que está comprometida en toda quiebra.

En materia de desarrollo de sistemas informáticos o computacionales se ha logrado el 2004 implantar mejoramientos a 16 de ellos, entre los cuales los más importantes son: Control de Despacho, Consulta Registro de Quiebras, Intereses de repartos, Consulta Penal, Bitácora de quiebras, Bodega de Materiales, etc. Por otra parte, se adaptaron algunos sistemas de información, especialmente para realizar las acciones destinadas a incorporar el enfoque de género en los distintos registros que manejan las unidades operativas. Los recursos informáticos permitieron distribuir la información de las quiebras al interior del Servicio, a fin de ejecutar los controles de los procesos civiles y penales, y responder a los requerimientos de los servicios usuarios. Al 31 de diciembre de 2004 se registra: 3.689 quiebras administradas bajo la actual Ley de Quiebras; 15.681 quiebras administradas bajo la anterior Ley de Quiebras N° 4.558, y 495 convenios. La información contenida en estos registros, así como el sistema de consulta implementado por el Servicio ha contribuido en la mejor entrega de los servicios de atención a usuarios externos, de la OIRS, e internos.

Si bien se han desarrollado cambios positivos en materia de redistribución y mejoramiento de los equipos computacionales, aún existe un déficit de implementación, generado por la escasez de los recursos y el avance de la tecnología, lo que dificulta la constante y necesaria actualización del equipamiento y de las aplicaciones en uso.

En el ámbito del Control interno, se señala que durante el 2004 se realizaron 11 auditorías Internas, 9 de orden Institucional (7 auditorías programadas y 2 adicionales), una Auditoría Gubernamental y una Sectorial. Por otra parte, el seguimiento a las auditorías de años anteriores cubrió 28 observaciones con recomendaciones aceptadas por el Jefe de Servicio (9 del periodo 2002–2003 y 19 del año 2004), emitiéndose 7 informes de seguimiento al 31/12/04.

---

- **Proyectos de Ley**

BOLETÍN: N° 3.180-03

Descripción: Fortalecimiento de la transparencia en la administración privada de las quiebras, fortaleciendo la labor de los síndicos y de la Superintendencia de Quiebras.

Fecha de ingreso: Martes 17 de Diciembre, 2002.

Estado de tramitación: Tercer trámite constitucional / Cámara de Diputados.

Beneficiarios directos: Los acreedores en general y especialmente los trabajadores, quienes podrán verificar condicionalmente sus acreencias y no se les podrá obligar a renunciar a parte alguna de sus créditos preferentes, esto es, sus remuneraciones e indemnizaciones.

BOLETÍN: N° 3.671-03

Descripción: Modifica la ley N° 18.175, de Quiebras, en materia de convenios concursales.

Fecha de ingreso: Martes 14 de Septiembre, 2004.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / Senado.

Beneficiarios directos: La empresa en crisis y el sistema económico que no pierde empresas productivas viables, y los trabajadores que no pierden su fuente laboral.

---

## ● 4. Desafíos 2005

Las acciones del Servicio el año 2005 están asociadas a la inminente entrada en vigencia de las modificaciones a la Ley de Quiebras, lo que es una de las principales aspiraciones del Servicio, por cuanto permitirá el fortalecimiento de la transparencia en la administración privada de las quiebras, con miras a transparentar la labor de los síndicos y fortalecer la Superintendencia de Quiebras. Las acciones del Servicio el 2005 están dirigidas a aumentar la fiscalización debido a la mayor cantidad de quiebras vigentes y el aumento del número de síndicos incluidos en la nómina nacional en los últimos años, lo que necesariamente requerirá de la adopción de medidas de control y supervigilancia que permitan velar por el cumplimiento de la ley en la administración que ejercen los síndicos en las quiebras. El 2005 se presenta con 949 quiebras vigentes en todo el país, 287 procesos penales en tramitación y 126 síndicos sujetos a fiscalización.

Fiscalización de quiebras: se reformulan y refuerzan los procesos finales de fiscalización de quiebras, mediante acciones de seguimiento aplicadas con mayor celeridad por parte de la Superintendencia a los ajustes instruidos a los síndicos, a fin de conseguir que se restablezca el curso normal de la administración que éstos ejercen en las quiebras, se enajenen los activos de éstas y el producto se distribuya cuanto antes a los acreedores que en derecho corresponda. Se dará énfasis a los procedimientos de fiscalización preventiva de las quiebras, con el objeto de enfrentar la mayor dispersión de quiebras entre una mayor cantidad de síndicos, así como el aumento de las quiebras vigentes. Se espera el 2005 mantener los niveles de cobertura de fiscalización alcanzados en materias de control preventivo de las actuaciones de los síndicos de quiebras.

Tramitación de los juicios criminales de calificación de quiebras: Se adecuarán los procesos de trabajo relacionados con la calificación de las quiebras para responder al nuevo sistema de enjuiciamiento criminal, y a los requerimientos que se originen por la implementación de la Reforma Procesal Penal en la Región Metropolitana.

En el aspecto de la investigación para fines penales, el 2005 se ejecutará un mínimo de 50 auditorías penales y se continuará aplicando el programa de fiscalización a la documentación de los fallidos, iniciado el 2003 para enfrentar de mejor forma los requerimientos de información que origine el nuevo sistema de enjuiciamiento criminal, así como por las auditorías ejecutadas, para investigar y hacer efectiva la responsabilidad penal, por ilícitos de quiebra culpable o fraudulenta.

En el ámbito jurídico penal, se continuará desarrollando la tramitación de los juicios criminales de calificación vigente, se atenderán los nuevos juicios que se inicien el 2005 y, en general, se realizarán las acciones destinadas a perseguir la responsabilidad penal de quienes han tenido injerencia en los negocios del fallido, ya sea actuando como parte en los procesos en los que no se aplica la Reforma Procesal Penal, o presentando la denuncia al Ministerio Público, cuando corresponda, en las quiebras que se rigen por la nueva normativa de enjuiciamiento criminal.

---

Registro de Quiebras: Se mejoran algunos sistemas de información de quiebras y los de gestión a través de la incorporación de recursos tecnológicos que contribuyan a mejorar la oportunidad y calidad en la entrega de los productos y servicios institucionales.

Atención de Usuarios: El Registro de Quiebras y el sistema computacional de consulta a éste, así como otros registros auxiliares, serán actualizados, el primero con la información de mayor relevancia producida en las quiebras, y el segundo con la implementación informática necesaria para responder, tanto a las necesidades internas de control de los síndicos y de las quiebras que éstos administran, como a las demandas de antecedentes de las personas que han tenido alguna relación con una determinada quiebra.

El 2005 se espera que el 80% de los usuarios encuestados califiquen la atención de la Oficina de Partes e Informaciones (Oirs), como "Muy Buena" y, lograr además que no supere los 10 minutos, el tiempo promedio de entrega de certificados de estados de quiebra, declarado por los encuestados.

Los servicios de atención de usuarios del Registro de Quiebras, contemplan la atención de 5.500 personas aproximadamente. Para ello, se requiere continuar con la labor de registro y actualización de información de las nuevas quiebras que se notifiquen en el año y de las 3.689 quiebras administradas bajo las normas de la actual Ley de Quiebras. Además, se deberán mantener y procesar los registros y archivos de las quiebras administradas por la ex Sindicatura Nacional de Quiebras, en los que se mantienen antecedentes de más de 15.600 quiebras de la anterior Ley de Quiebras, los cuales son utilizados para extraer información y entregar, entre otros, los certificados de carácter previsional a ex trabajadores de quiebras que efectúan trámites para su jubilación, o están demandando otros derechos o beneficios sociales.

El 2005 se continuarán desarrollando los programas de fiscalización a quiebras de regiones, mediante la aplicación de procedimientos y controles similares a los empleados en las quiebras de la Región Metropolitana. Para el año 2005 se ejecutará el programa de fiscalización de quiebras de regiones, proyectado de acuerdo a los recursos presupuestarios asignados para viáticos y pasajes de fiscalizadores jurídicos, y las prioridades asignadas por el jefe del Servicio. Dicho programa contempla fiscalizar 35 quiebras vigentes de regiones, seleccionadas de acuerdo a los comportamientos observados en los síndicos que las administran.

En cuanto a la fiscalización de toda quiebra con Cuenta Definitiva de Administración notificada en forma legal en los doce meses anteriores al mes de Diciembre, incorporando medidas para disponer de mejor información en los procesos finales de revisión de los ajustes instruidos en éstas. Para ello, se efectuarán controles periódicos a las notificaciones judiciales de cuentas definitivas de administración presentadas por los síndicos en las quiebras, con el objeto de organizar los recursos humanos y materiales para asignar las fiscalizaciones y fijar las prioridades, de acuerdo al plazo de vencimiento en que cada cuenta se tendrá por aprobada por el tribunal respectivo, de tal manera que se espera que cada fiscalizador ejecute la fiscalización a un mínimo de 11 quiebras con cuenta definitiva el año 2005.

---

## ● 5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 3: Programación Gubernamental
- Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004
- Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				

• Tramitación de juicios criminales de calificación de quiebras.

- Tramitación e inspección de procesos criminales de calificación de quiebras.  
≈ Informes de causas criminales en tramitación en juzgados del crimen y tribunales superiores de justicia.

Calidad/Producto

Tiempo promedio de reporte o informe del estado procesal de las causas penales de calificación

(Sumatoria (N° de minutos de reporte del estado procesal de las causas penales de calificación)/N° de causas penales en trámite)

Minutos 19,1 15,0 14,9 15,4 Si 103

Aplica Enfoque de Género: NO

• Tramitación de juicios criminales de calificación de quiebras.

- Diagnósticos de la situación penal de las quiebras.  
≈ Informes de Auditorías penales.

Eficacia/Producto

Porcentaje de auditorías penales a quiebras regionales

(N° de Auditorías penales a quiebras regionales en el año t / N° total de quiebras regionales del año t)\*100

Porcentaje 16,3 % 11,6 % 35,7 % 20,8 % Si 172 31

Aplica Enfoque de Género: NO

<sup>29</sup> Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

<sup>30</sup> Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

<sup>31</sup> El aumento se debe a que la vigencia de la Reforma Procesal Penal en regiones ha originado una mayor demanda de informes de auditoría de la situación de las quiebras que están regidas por el nuevo sistema de enjuiciamiento criminal, debido a que los auditores penales de este Servicio han sido llamados a informar como peritos, ante los requerimientos de las Fiscalías Regionales del Ministerio Público en materias de calificación criminal de las quiebras.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación de juicios criminales de calificación de quiebras.</li> <li>-</li> </ul>	<u>Eficacia/Producto</u>									
	Diagnósticos de la situación penal de las quiebras. ≈ Informes de Auditorías penales.	Porcentaje de auditorías penales a quiebras de todo el país	(N° de Auditorías penales a quiebras en el año t / N° total de quiebras del año t) * 100	Porcentaje	25,9 %	26,3 %	31,8 %	31,6 %	Si	101
	Aplica Enfoque de Género: NO									
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación de juicios criminales de calificación de quiebras.</li> <li>-</li> </ul>	<u>Eficacia/Producto</u>									
	Diagnósticos de la situación penal de las quiebras. ≈ Informes de Auditorías penales.	Porcentaje de auditorías penales a quiebras de la Región Metropolitana.	(N° de Auditorías penales a quiebras de la Región Metropolitana en el año t / N° total de quiebras de la Región Metropolitana del año t) * 100	Porcentaje	30,1 %	34,4 %	27,2 %	36,4 %	No	75
	Aplica Enfoque de Género: NO								32	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación de juicios criminales de calificación de quiebras.</li> <li>-</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>									
	Diagnósticos de la situación penal de las quiebras. ≈ Informes de Auditorías penales.	Tiempo promedio de ejecución de auditorías penales por auditor	(Sumatoria (N° de meses de ejecución de auditorías penales) / Promedio de auditorías penales ejecutadas por auditor)	Meses	1,14	1,18	1,16	1,20	Si	103
	Aplica Enfoque de Género: NO									

<sup>32</sup> La disminución obedece a que la mayor demanda de auditorías penales de regiones se tienen que solucionar con una necesaria disminución de auditorías a quiebras de la Región Metropolitana, dado que los recursos humanos son limitados. Se considera no cumplida la meta, cuya ponderación es de un 7% en relación al total de metas comprometidas y presentadas en la Ley de Presupuestos año 2004.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación de juicios criminales de calificación de quiebras.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tramitación e inspección de procesos criminales de calificación de quiebras.</li> </ul> </li> </ul>	<i>Eficiencia/Producto</i>									
	Promedio de procesos penales tramitados por abogados penales  Aplica Enfoque de Género: NO	(N° de procesos penales vigentes en año t/N° de abogados penales en año t)	Procesos penales	87	90	96	118	No	81	<sup>33</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalización de quiebras.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fiscalización preventiva de notificaciones, incautaciones y enajenaciones de bienes de quiebras.</li> <li>≈ Fiscalización de incautaciones de quiebras.</li> </ul> </li> </ul>	<i>Eficiencia/Producto</i>									
	Porcentaje de cobertura de fiscalizaciones realizadas a quiebras vigentes en el país  Aplica Enfoque de Género: NO	(N° de incautaciones de quiebras realizada por síndicos fiscalizadas/N° de incautaciones notificadas al Servicio de quiebras declaradas en el año)*100	Porcentaje	62,7 %	76,1 %	68,3 %	66,4 %	Si	103	

<sup>33</sup> Con la paulatina incorporación de las regiones a la Reforma Procesal Penal, han disminuido los procesos penales en las regiones lo que ha ocasionado que no se inicien juicios en los cuales ésta Superintendencia deba hacerse parte, por lo que la disminución del indicador obedece a una variable no controlable por el Servicio. La meta se considera no cumplida y su ponderación es de un 7% en relación al total de metas comprometidas y presentadas en la Ley de Presupuestos año 2004.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
• Fiscalización de quiebras.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>									
- Fiscalización a quiebras.	Porcentaje de fiscalizaciones de quiebras vigentes en regiones	(N° de quiebras vigentes en regiones fiscalizadas en el año t / N° total de quiebras en regiones del año t)*100	Porcent aje	21,2 %	20,6 %	9,9%	13,2 %	No	75	34
≈ Fiscalización integral a quiebras vigentes.	Aplica Enfoque de Género: NO									

• Fiscalización de quiebras.

-

Fiscalización a quiebras.

≈

Fiscalización a quiebras con Cuenta de Administración rendida por los síndicos y notificadas en el Diario Oficial.

Eficacia/Resultado Intermedio

Porcentaje de fiscalizaciones de quiebra en regiones con cuenta definitiva de administración presentada al tribunal

(N° de Fiscalizaciones de quiebra con cuenta definitiva en regiones en el año t / N° total de quiebras en regiones del año t)\*100

Porcent aje

9,3%

13,1 %

10,9 %

8,3%

Si

131

35

<sup>34</sup> La meta del indicador de eficacia "Porcentaje La fiscalización de quiebras vigentes en regiones" no se logró cumplir a nivel integral, ya que la fiscalización jurídica final sólo alcanzó a 30 quiebras y no cubrió las 43 quiebras fiscalizadas en el aspecto financiero contable, debido principalmente a que en el último tiempo se ha producido una rotación importante de profesionales abogados que se han retirado del Servicio para aceptar mejores expectativas económicas y de trabajo. Esto, ha resentido la fiscalización jurídica de las quiebras, ya que se requiere un tiempo mayor a un año para que un profesional adquiera las destrezas necesarias para actuar con celeridad y sin una supervisión continua.

<sup>35</sup> La diferencia es producto de que se proyectó una menor cantidad de quiebras con cuenta de administración presentada por los síndicos en regiones a ser fiscalizadas, factor que el Servicio no puede controlar por depender del avance del proceso jurídico que llevan los tribunales y de la gestión que realice el síndico. Sin embargo, los síndicos efectuaron rendición en un nivel porcentual similar al aumento registrado en las nuevas quiebras declaradas en regiones.

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO <sup>29</sup>	% Cumplimiento <sup>30</sup>	Notas
				2002	2003	2004				
• Fiscalización de quiebras.										
– Fiscalización a quiebras.										
≈	<u>Eficiencia/Producto</u>									
Fiscalización a quiebras con Cuenta de Administración rendida por los síndicos y notificadas en el Diario Oficial.	Promedio de fiscalizaciones a quiebras con cuenta definitiva efectuadas por fiscalizadores financiero-contables y jurídicos	(Número de quiebras con cuenta de administración fiscalizadas/N° de fiscalizadores financiero-contables y jurídicos)	Quiebras	7	8	9	7	Si	129	36
	Aplica Enfoque de Género: NO									
• Registro de Quiebras.	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u>									
– Sistema computacional de consulta al Registro de Quiebras.	Porcentaje de usuarios encuestados que califican de muy satisfactoria la atención de certificación de estados de quiebra	(N° de usuarios de la OIRS encuestados que califican la atención como muy satisfactoria/N° total de usuarios encuestados)*100	Porcentaje	84 %	82%	82%	83%	Si	99	
≈	Certificación de estado de quiebra.									
	Aplica Enfoque de Género: NO									
• Institucional	<u>Economía/Proceso</u>									
	Porcentaje promedio del presupuesto mensual ejecutado respecto de la ejecución mensual programada	(Promedio anual (Ejecución efectiva del gasto mensual/ejecución programada del gasto mensual))*100	Porcentaje	98,8 %	99,0 %	99,3 %	98,4 %	Si	101	
	Aplica Enfoque de Género: NO									

Porcentaje global de cumplimiento: 79,00%

<sup>36</sup> El sobrecumplimiento es producto de una mayor cantidad de quiebras con cuenta de administración fiscalizadas (110) respecto de las proyectadas (94) y por la reducción de un fiscalizador que se destinó a la revisión especial de una quiebra para atender los requerimientos del tribunal, generado por un incidente asociado a la remoción del síndico, por infracciones cometidas en la administración de la quiebra en que fue designado.

## ● Anexo 2: Otros Indicadores de Desempeño

**Cuadro 11**  
**Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>37</sup> 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
Fiscalización de quiebras. - Fiscalización preventiva de notificaciones, incautaciones y enajenaciones de bienes de quiebras. ≈ Fiscalización de enajenaciones de bienes de quiebras.	Porcentaje de enajenaciones de bienes de las quiebras que son fiscalizadas. <sup>38</sup>	(N° de enajenaciones de bienes de quiebras que son fiscalizadas/N° de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos) * 100	%	74,7 %	77,0 %	74,7 %	97 <sup>38</sup>	39
Fiscalización de quiebras. - Fiscalización preventiva de notificaciones, incautaciones y enajenaciones de bienes de quiebras. ≈ Fiscalización de enajenaciones de bienes de quiebras.	Porcentaje de Enajenaciones de bienes fiscalizadas en regiones	(N° de Fiscalizaciones de enajenaciones de bienes en regiones en año t/ N° total de enajenaciones en regiones comunicadas por los síndicos en año t)*100	%	12,78	49,5 4	17,9 9	36 <sup>38</sup>	40

<sup>37</sup> 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.

<sup>38</sup> Indicador ascendente.

<sup>39</sup> La menor cantidad de quiebras fiscalizadas el año 2004 (316 sobre 446 enajenaciones) respecto del 2003 (571 sobre 742 enajenaciones) obedece a que las enajenaciones realizadas por los síndicos disminuyeron en el último año. Por otra parte, la mayor parte del año se destinó un fiscalizador de control de bienes a reforzar el equipo de trabajo que ejecuta la revisión especial para atender el juicio de remoción de un síndico de la nómina nacional.

<sup>40</sup> En el caso de los procedimientos de enajenaciones de bienes fiscalizados, la disminución en el indicador de desempeño obedece a que el 2003 fue circunstancial la cobertura alcanzada y se debió principalmente a una concentración de las actuaciones fiscalizadas en regiones, una de ellas fue la V Región donde se fiscalizaron 105 enajenaciones de inmuebles en sólo tres cometidos, debido a la mayor concentración de quiebras a fiscalizar en dicha zona geográfica, se logró dar un óptimo uso a los recursos presupuestarios asociados a viáticos y pasajes, lo que no suele ocurrir con frecuencia dada la mayor dispersión de las actuaciones a fiscalizar.

**Cuadro 11**  
**Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>37</sup> 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
Fiscalización de quiebras. - Fiscalización preventiva de notificaciones, incautaciones y enajenaciones de bienes de quiebras. ≈ Fiscalización de incautaciones de quiebras.	Porcentaje de Incautaciones fiscalizadas en regiones <sup>38</sup>	(N° de Fiscalizaciones de incautaciones de bienes en regiones en año t/ N° total de incautaciones en regiones comunicadas por los síndicos en año t)*100	%	6,8%	31,3 %	18,8 %	60	41
Registro de Quiebras. - Certificación de estado de quiebra. ≈ Informes de la circunstancia de estar o no declarado en quiebra.	Promedio de usuarios externos que reciben información del Registro de Quiebras atendidos por funcionario de la OIRS.	(Número de usuarios que consultan información del Registro de Quiebras / Número de funcionarios de la OIRS)	Nº	792	711	855	120	42
Registro de Quiebras. - Certificación de estado de quiebra. ≈ Certificado emitido de figurar o no en el Registro de Quiebras	Promedio de certificaciones de estados de quiebra emitidas por funcionario de la Oirs. <sup>38</sup>	(Número de certificados emitidos/Número de Funcionarios de la OIRS)	Nº	268	293	278	95	43

<sup>41</sup> La variación del indicador es producto de que las incautaciones fiscalizadas en regiones disminuyeron el 2004 de 25 registradas el 2003 a sólo 13 incautaciones fiscalizadas el 2004, producto de una mayor dispersión de las diligencias en distintas localidades, lo que no permite aprovechar los recursos para que en un mismo viaje se controle más de una incautación. Sin embargo, el 2004 se fiscalizaron las incautaciones en regiones de 12 síndicos y el 2003 las 25 incautaciones fueron de 11 síndicos.

<sup>42</sup> El 2004 aumentaron los usuarios que consultaron antecedentes del Registro de Quiebras a 4.274 personas, cifra bastante superior a la registrada el 2003 en que se presentaron 3.553 personas que recibieron información de encontrarse o no en el Registro de Quiebras.

<sup>43</sup> El 2004 fue menor la cantidad de certificaciones de estados de quiebra requeridas por los usuarios en conformidad al Registro de Quiebras. El 2003 fueron 1.464 los certificados emitidos y el 2004 llegaron a emitirse sólo 1.392 certificados, situación sobre la cual la Superintendencia no tiene control alguno y sólo puede asegurar la entrega de los certificados del estados de quiebras solicitados.

**Cuadro 11**  
**Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>37</sup> 2004/ 2003	Notas
				2002	2003	2004		
Registro de Quiebras. - Registro y actualización de las notificaciones judiciales de quiebras decretadas por los tribunales del país.	Porcentaje de quiebras que son ingresadas y/o actualizadas en el Registro de las Quiebras regidas por la Ley 18.175. <sup>38</sup>	$(N^{\circ} \text{ de quiebras ingresadas o actualizadas} / N^{\circ} \text{ de quiebras del Registro de Quiebras Ley 18.175}) * 100$	%	26,6 %	28,2 %	29,3 %	104	44

<sup>44</sup> Anualmente el Registro de Quiebras va aumentando con las nuevas quiebras y con la información de aquellas quiebras que se mantienen en estado vigente al inicio de cada año. El indicador aumenta por las quiebras que se mantienen en estado vigente, las que de año en año han aumentado. Es así cómo el número de quiebras ingresadas y/o actualizadas cada año registra 1.079 quiebras el 2004 (878 vigentes al inicio del año más 201 nuevas quiebras notificadas) y el 2003 registraba 985 (781 vigentes al inicio del 2003 más 204 nuevas quiebras notificadas ese año).

## ● Anexo 3: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo <sup>45</sup>	Producto <sup>46</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>47</sup>
Fortalecer los procesos de fiscalización de quiebras, especialmente los de revisión de repartos de fondos a los acreedores y los de conservación de información relevante para la validación de la administración ejercida por los síndicos.	Ampliar en un 50% promedio la validación de acreedores laborales incluidos en reparto de fondos de quiebras de la Región Metropolitana.	Fiscalización de Quiebras	1° Trimestre al 4° Trimestre: ALTO
Aplicación de encuestas de opinión a usuarios de los servicios de información y certificación de estados de quiebra de la Oficina de informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS).	Lograr que el 80% de los usuarios encuestados califiquen la atención de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (Oirs), como muy satisfactoria.	Registro de Quiebras	1° Trimestre al 4° Trimestre: CUMPLIDO

<sup>45</sup> Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

<sup>46</sup> Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

<sup>47</sup> Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

- **Anexo 4: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2004**

Cuadro 13 Cumplimiento PMG 2004										
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance						Prioridad	Ponderador	Cumple
		I	II	III	IV	V	VI			
Recursos Humanos	Capacitación				○			MEDIANA	7%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○			MEDIANA	7%	✓
	Evaluación de Desempeño				○			MEDIANA	8%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS						○	ALTA	12%	✓
	Gobierno Electrónico	○						ALTA	10%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión						○	ALTA	12%	×
	Auditoría Interna				○			MEDIANA	8%	✓
	Gestión Territorial Integrada	○						MENOR	5%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○	ALTA	12%	✓
	Administración Financiero- Contable						○	ALTA	14%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				○			MENOR	5%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento: 88,00%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación

Cuadro 14 Cumplimiento PMG años 2001 - 2003			
	2001	2002	2003
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	100%	100%	100%

## ● Anexo 5: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 15 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>48</sup>		Avance <sup>49</sup>	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	1,67	1,37	122 <sup>50</sup>	
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	4,05%	6,76%	60 <sup>50</sup>	51
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	-	-	-	-
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	-	-	-	-
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	12,16%	6,76%	180 <sup>50</sup>	
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	-	-	-	-
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	150,00 %	100,0%	150 <sup>50</sup>	
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0,00%	10,81%	0 <sup>52</sup>	

<sup>48</sup> La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

<sup>49</sup> 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.

<sup>50</sup> Indicador descendente

<sup>51</sup> El aumento del número de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del Servicio, con motivo de acceder a mejores expectativas económicas, tanto en el sector privado como en otros organismos del sector público.

<sup>52</sup> Indicador ascendente

Cuadro 15 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>48</sup>		Avance <sup>49</sup>	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata contratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios contratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	7,69%	21,62%	281 <sup>52</sup>	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	62,16%	53,42%	86 <sup>52</sup>	54
Porcentaje de becas <sup>53</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	-	-	-	-
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	21,66	22,63	104 <sup>52</sup>	
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	7,47	8,07	93 <sup>50</sup>	55
Evaluación del Desempeño <sup>56</sup>	Lista 1 % de Funcionarios	79,73%	86,30%	108 <sup>52</sup>	57
	Lista 2 % de Funcionarios	4,05%	4,11%	99 <sup>50</sup>	
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 3 % de Funcionarios	-	-	-	-
	Lista 4 % de Funcionarios	-	-	-	-

<sup>53</sup> Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

<sup>54</sup> Durante el año 2003, se capacitaron 17 personas en dos cursos impartidos por la ACHS y el año 2004, sólo se logró capacitar a 9 funcionarios bajo este régimen de actividades sobre prevención de riesgos y seguridad, el cual no tiene un costo directo para el Servicio. Cabe precisar que el presupuesto asignado para capacitación, no ha registrado aumentos en los últimos años, lo que dificulta mejorar éste indicador de año en año, ya que el costo de los cursos es creciente, pero además se ha tenido que optar por acciones de capacitación de menor duración.

<sup>55</sup> El aumento del promedio mensual de horas extraordinarias por funcionario se debe a la mayor actividad requerida por parte de técnicos y administrativos para atender los requerimientos de fiscalización y revisión extraordinarias de quiebras, surgidas de procesos especiales de fiscalización de quiebras que emanan de resoluciones judiciales en las que los tribunales solicitan que informe previamente la Superintendencia para resolver materias de quiebras.

<sup>56</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

<sup>57</sup> El año 2004 se registran 7 funcionarios no calificados, el Jefe de Servicio, los cinco miembros de la Junta Calificadora y un funcionario con menos de seis meses de ingreso al Servicio.