

REF: CREA SUBDEPARTAMENTO DE
GESTIÓN DE CLIENTES Y
TRANSPARENCIA DEPENDIENTE DEL
DEPARTAMENTO JURIDICO, Y
DETERMINA SU ESTRUCTURA
INTERNA.

RESOLUCION S.Q. N° 120 /

SANTIAGO, 

VISTOS:

Lo dispuesto en el DFL N° 1-19.653 de 2001, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado; Ley N° 19.880, de Bases sobre los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; el artículo 73 inciso primero del Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834; Ley N° 19.882 que regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica; Ley N° 18.175 de 1982, Orgánica de la Superintendencia de Quiebras; Ley N° 20.416 de 2010, que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño; Instructivo Presidencial N° 008 sobre Participación Ciudadana de 2008; Ley Decreto N° 680 de 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior; Ley N° 20.285, publicada en el Diario Oficial el 20 de agosto de 2008; Reglamento de la Ley N° 20.285, promulgado el 2 de Marzo de 2009 mediante el Decreto N° 13 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y publicado el 13 de abril de 2009; Ordinario N° 413, de 13 de abril de 2009 del Ministro de Hacienda y Ministro Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los Jefes de Servicio, sobre instrucciones para el cumplimiento de obligaciones de transparencia activa; Decreto Supremo N° 58 del Ministerio de Justicia de 18 de enero de 2010, y las necesidades de buen servicio de esta Superintendencia;

CONSIDERANDO

1.- Que, de conformidad con lo dispuesto en el Título II de la Ley N° 18.175 de 1982, Ley Orgánica de la Superintendencia de Quiebras, que en su artículo 7° crea una persona jurídica denominada Superintendencia de Quiebras, en adelante la Superintendencia, cuyo objeto será supervigilar y controlar las actuaciones de los síndicos, y a su vez, en su artículo 9° establece que un funcionario, con el título de Superintendente de Quiebras, es el Jefe Superior de la Superintendencia y su representante legal y que tendrá a su cargo el cumplimiento de las funciones y atribuciones que la ley le encomienda y las que correspondan a este organismo.

2.- Que conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley N° 18.575, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se fijó por el DFL N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, se establece que los Servicios Públicos estarán a cargo de un Jefe superior a quien le corresponderá dirigir, organizar y administrar el correspondiente servicio; controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos; responder de su gestión, y desempeñar las demás funciones que la ley les asigne.

3.- Que, de su parte, el artículo 5° inciso primero de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, dispone que "las autoridades y funcionarios deberán velar por la eficiente e idónea



administración de los medios públicos y por el debido cumplimiento de la función pública”.

4.- Que la Ley N° 18.175 de 1982, Orgánica de la Superintendencia de Quiebras, en su artículo 8°, dispone que para el cumplimiento de sus funciones, la Superintendencia tendrá las siguientes atribuciones y deberes; y en su numeral N° 13 establece: Recibir, dentro del ejercicio de sus funciones fiscalizadoras, las denuncias que los acreedores, el fallido o terceros interesados formulen en contra del desempeño del síndico o del administrador de la continuación del giro.

5.- Que la Ley N° 20.416, publicada en el Diario Oficial el 3 de febrero de 2010, que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, en su Título Segundo artículo 15°, dispone que la Superintendencia tendrá, además, las siguientes funciones; y en su numeral N° 5 establece: Recibir las denuncias que los acreedores, los deudores o terceros interesados formulen en contra del desempeño de los asesores y en caso que sea procedente poner en conocimiento del Ministerio Público a la mayor brevedad las irregularidades de carácter penal de que pueda tomar conocimiento. En caso que las denuncias no tengan carácter criminal, pondrá sus conclusiones en un informe dirigido al denunciante y señalará si impuso sanciones al respectivo asesor.

6.- Que Ley N° 20.285, publicada en el Diario Oficial el 20 de agosto de 2008 sobre acceso a la información pública, y su Reglamento promulgado el 2 de Marzo de 2009 mediante el Decreto N° 13 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y publicado el 13 de abril de 2009, regulan el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo.

7.- Que la Ley N° 18.175 de 1982, Orgánica de la Superintendencia de Quiebras, en su artículo 8° N° 11, dispone que para el cumplimiento de sus funciones, la Superintendencia deberá llevar los registros de quiebras, continuaciones de giro, convenios judiciales y cesiones de bienes en el caso del artículo 246, los que tendrán carácter público, y extender las certificaciones y copias que procedan.

8.- Que la Ley N° 18.175 de 1982, Orgánica de la Superintendencia de Quiebras, en su artículo 8° inciso final, establece que la Superintendencia de Quiebras deberá tener a disposición del público información actualizada, al menos una vez al año, acerca del número de síndicos que integran la nómina nacional; el número de quiebras que cada uno de ellos tenga a su cargo; el número de quiebras declaradas en el año; el número de convenios vigentes; y toda otra información que sea relevante para el conocimiento público.

9.- Que el artículo 14 letra d) del D.F.L. N° 5.200/1929 del Ministerio de Educación, dispone que los documentos de los Ministerios y Servicios Públicos que hayan cumplido cinco años de antigüedad deben ser enviados al Archivo Nacional. Asimismo, la expurgación o destrucción de documentos en la Administración Pública sólo puede efectuarse conforme las normas de la Circular N° 28.704, de 1981, de la Contraloría General de la República, que exige un acto administrativo que autorice la destrucción y el levantamiento de un acta que dé cuenta de esta última.

10.- Que mediante Decreto exento N° 120, de 29/01/2010, la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, adjudicó a la Superintendencia de Quiebras los fondos máximos para el financiamiento de la propuesta *“MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES Y ACCESIBILIDAD AL SITIO WEB DE LA SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS PARA GRUPOS VULNERABLES”*, con la cual se postuló al concurso *“Fondo de Modernización de la Gestión Pública 2010”*.

11.- Que la Superintendencia debe desarrollar la propuesta adjudicada y dar cumplimiento a las bases administrativas del fondo de modernización de la gestión pública 2010, aprobadas mediante Decreto exento

Nº 1435, de 16/12/2009, de la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

12.- Que la Superintendencia de Quiebras tiene la necesidad disponer de una unidad responsable y definida, de carácter profesional estrechamente vinculada al giro del negocio del Servicio, que administre y gestione un sistema global de atención, información, difusión y educación con quienes tienen el carácter de clientes para nuestra institución, tales como acreedores, deudores, fallidos y terceros interesados en quiebras, convenios, cesiones de bienes, continuación de giro y asesoría económica de insolvencia, ex - trabajadores, Administradoras de Fondos Pensiones, Administradoras de Fondos Cesantía, Instituto de Previsión Social (Ex -INP), Cajas de Compensación, Isapres, Mutuales de Seguridad, Fisco de Chile (representado por la Tesorería General de la República), Bancos e instituciones financieras, bajo los estándares de calidad y oportunidad definidos por la Institución, que permita dar cuenta de una manera participativa la forma de realizar las funciones, donde se reúnan los intereses de los ciudadanos, los funcionarios y la política de gobierno de profundizar la transparencia del servicio público;

RESUELVO:

1. **CRÉASE** el "Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia", dependiente del Departamento Jurídico de la Superintendencia de Quiebras, que tendrá las siguientes funciones:

- a) Recibir, controlar, evaluar y gestionar todos los requerimientos que los (as) usuarios (as) del sistema concursal chileno (denuncias, reclamos, consultas y solicitud de información) formulen ante la Superintendencia y las derivaciones que efectúen otras entidades públicas, ya sea, en forma presencial, telefónica, web y escritas; y coordinar las respuestas de las mismas, para lograr resultados óptimos de satisfacción.
- b) Recibir las denuncias que en virtud del artículo 8º N° 13 de la Ley N° 18.175 de 1982, Orgánica de la Superintendencia de Quiebras, los acreedores, el fallido o terceros interesados formulen en contra del desempeño del síndico o del administrador de la continuación del giro, y
- c) Recibir las denuncias que en virtud del artículo 15º N° 5 del Título Segundo de la Ley N° 20.416 de 2010, que Fija Normas Especiales para las Empresas de Menor Tamaño, los acreedores, los deudores o terceros interesados formulen en contra del desempeño de los asesores y en caso que sea procedente poner en conocimiento del Ministerio Público a la mayor brevedad las irregularidades de carácter penal de que pueda tomar conocimiento. En caso que las denuncias no tengan carácter criminal, pondrá sus conclusiones en un informe dirigido al denunciante y señalará si impuso sanciones al respectivo asesor.
- d) Evacuar respuestas, salvo aquellas que involucren procesos de fiscalización en curso, o aquellas que puedan derivar en un proceso de fiscalización.
- e) En el marco de la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y Acceso a la Información de la Administración del Estado, se encargará de la Transparencia pasiva evaluando, derivando y gestionando las solicitudes que ingresen por esta vía, y en la Transparencia activa gestionará con el Encargado del banner Gobierno Transparente la actualización mensual del mismo en materias de mecanismos de participación ciudadana, trámites y servicios, y software de gestión de solicitudes.
- f) Ingresar y actualizar información de quiebras, convenios, cesiones de bienes, continuación de giro y asesoría económica de insolvencia.
- g) Generar oficios relacionados con las publicaciones judiciales que presente errores u omisiones.
- h) Mantener actualizada la nómina de síndicos.



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA
DE QUIEBRAS

- i) Mantener actualizada la nómina de árbitros.
- j) Mantener actualizada la nómina de asesores económicos de insolvencia.
- k) Emitir informes estadísticos de equidad de género.
- l) Emitir y difundir la información estadística concursal a su cargo.
- m) Llevar el control de avisos de incautaciones.
- n) Llevar el control y/o distribución de la documentación que ingresa y despacha la unidad.
- o) Realizar el ordenamiento y conservación de la documentación de acuerdo a las normas legales y reglamentarias.
- p) Desarrollar procedimientos de registros, materiales o informatizados de la documentación a su cargo.
- q) Apoyar a los usuarios en la utilización de los distintos sistemas informáticos de trámites virtuales.
- r) Gestionar y coordinar la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS), apoyando e informando al usuario (a) sobre la organización, competencia y funcionamiento del Servicio, formalidades y plazos de las solicitudes presentadas; la documentación y antecedentes, que deben acompañarse a éstas; los procedimientos y su tramitación.
- s) Administrar el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y dar cumplimiento al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG SIAC).
- t) Diseñar, controlar y evaluar un plan de difusión que apunte a la educación e información permanente para el usuario en relación a los derechos y acciones que le asisten en materia concursal.
- u) Diseñar y poner en práctica un modelo de atención de usuarios que garantice entre otros la completa implementación y ejecución del proyecto "*Mejoramiento del sistema de atención a clientes y accesibilidad al sitio web de la Superintendencia de Quiebras para grupos vulnerables*", con altos estándares y niveles de atención de calidad al cliente que contacta y/o reclama.
- v) Formular iniciativas e informes estratégicos de gestión que sirvan de base para la fijación de fortalezas y oportunidades del mejoramiento continuo de los procesos trabajos del Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia.
- w) Proponer los contenidos del sitio web de la Superintendencia de Quiebras de acuerdo a un diseño y línea editorial predefinida conforme a directrices emanadas del Sr. Superintendente. Elaborar un informe del Portal Web sobre la evolución de las visitas realizadas al sitio web y la aplicación de encuesta de satisfacción usuaria de los contenidos del portal, e
- x) Implementar los procedimientos de información que la jefatura instruya.

2. DÉJASE establecido que la dotación del Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia, estará compuesta por dos profesionales, tres administrativos, sin perjuicio de contar con la colaboración de otro personal que al efecto se disponga, pudiendo aumentarse esta dotación según las necesidades del Servicio.

3. DESTÍNASE a Eugenio Canales Canales, RUN 12.362.098-4, Profesional a contrata asimilado grado 6° de la E.U.S., a Catalina Delzo Cerda, RUN 15.584.247-4, Profesional a contrata asimilada grado 8° de la E.U.S., a

María Diez Droguett, RUN 8.124.802-8, Administrativa de planta grado 10° de la E.U.S, a Giovanna Bernal Astudillo, RUN 9.381.568-8, Administrativa de planta grado 14° de la E.U.S, y a Roxana Quezada Gamboa, RUN 10.999.028-0, Administrativa a contrata asimilada grado 14° de la E.U.S, todos funcionarios de este Servicio, al Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia.

4. NÓMBRASE al funcionario Eugenio Canales Canales, RUN 12.362.098-4, Profesional a contrata asimilado grado 6° de la E.U.S., a cargo del Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia dependiente del Departamento Jurídico de la Superintendencia de Quiebras.

5. REVÍSENSE, créanse y/o modifíquense los perfiles de cargo que sean pertinentes y necesarios para la presente resolución.

6. REVÍSENSE, ajústense y/o modifíquense el Convenio de Desempeño Colectivo y el Programa de Mejoramiento a la Gestión, en atención a las funciones y estructura interna del Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia.

7. VIGENCIA, el Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia de la Superintendencia de Quiebras comenzará su funcionamiento a contar del día 15 de febrero del año 2010.

8. COMUNÍQUESE electrónicamente a todos los funcionarios de la Superintendencia de Quiebras.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



RODRIGO ALBORNOZ POLLMANN
SUPERINTENDENTE DE QUIEBRAS

RAP/ JCF/ MCC/

Distribución:

- Departamento Jurídico.
- Departamento Financiero y de Administración.
- Unidad de Asesoría y Gestión.
- Auditoría.
- Todos los funcionarios.
- Archivo.