



GOBIERNO DE  
**CHILE**  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
SUPERINTENDENCIA  
DE QUIEBRAS

REF: SUSTITUYASE RESOLUCIÓN  
S.Q. N° 120 QUE CREA  
SUBDEPARTAMENTO DE GESTION  
DE CLIENTES Y TRANSPARENCIA  
DEPENDIENTE DEL DEPARTAMENTO  
JURIDICO, Y DETERMINA SU  
ESTRUCTURA INTERNA.

RESOLUCION EXENTA N° 598 /

SANTIAGO,

14 JUL 2010

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N°18.175, Orgánica de la Superintendencia de Quiebras; el DFL N° 1-19.653 de 2001, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional 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; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 29, de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834; en la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón; Ley N° 20.407 de Presupuesto del Sector Público para el año 2010; Ley N° 20.285, Sobre Acceso a la Información Pública, 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; Instructivo Presidencial N° 008 sobre Participación Ciudadana de 2008; Decreto Supremo N° 680, que aprueba instrucciones para el establecimiento de Oficinas de Información para el público usuario en la Administración del Estado, del Ministerio del Interior, de 21 de septiembre de 1990; Ordinario N° 413, de 13 de abril de 2009 del Ministerio de Hacienda y Ministerio Secretario General de la Presidencia, dirigido a todos los Jefes de Servicio, sobre instrucciones para el cumplimiento de obligaciones de transparencia activa; en el Decreto N°439, de Justicia, del 7 de mayo de 2010 y las necesidades de buen servicio de esta Superintendencia;

#### CONSIDERANDO

1.- Que en el marco de la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública, y su Reglamento contenido en el Decreto N° 13 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y publicado el 13 de abril de 2009, que regulan el principio de transparencia y 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, mediante Resolución S.Q. N° 120, de 12 de febrero de 2010, se creó el Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia, dependiente del Departamento Jurídico y determinó su estructura orgánica.

3.- Que, el Subdepartamento señalado en el considerando anterior, está estrechamente vinculado al giro del negocio del Servicio, administra y gestiona un sistema integral de atención, información y difusión 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, ex - trabajadores, Administradoras de Fondos Pensiones, Administradoras de Fondos de 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), y Bancos e instituciones financieras, entre otros bajo los estándares de calidad y oportunidad definidos por la Institución, que permite dar cuenta participativa de la gestión del Servicio, donde se reúnen los intereses de los ciudadanos, los funcionarios y la política de gobierno de profundizar la transparencia del servicio público.

4.- Que, conforme a las necesidades de la Superintendencia de Quiebras, es necesario delimitar y reestructurar sus atribuciones, dentro del contexto de su actual desempeño y readecuar su estructura orgánica y sustituir la Resolución S.Q. N° 120, de 12 de febrero de 2010, que creó el Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia:

#### **RESUELVO:**

**1. SUSTITUYASE** la Resolución S.Q. N°120, que creó el Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia, en el sentido de determinar que éste 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 8° 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) Evacuar respuestas, salvo aquellas que involucren procesos de fiscalización en curso, o aquellas que puedan derivar en un proceso de fiscalización.
- d) 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 ejecutar los procesos de la Transparencia pasiva evaluando, derivando y gestionando las solicitudes que ingresen por esta vía y sus respuestas, y en la Transparencia activa gestionará a través del 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.
- e) Ingresar y actualizar información de quiebras, convenios, cesiones de bienes, continuación de giro y asesoría económica de insolvencia.
- f) Realizar el ordenamiento, empaste y conservación de la documentación de quiebras de acuerdo a las normas legales y reglamentarias.
- g) Gestionar y coordinar las actividades de 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.

- h) Administrar el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y dar cumplimiento al Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG SIAC).
- i) 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.
- j) Implementar los procedimientos de información que la jefatura instruya.

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

**3. DEJASE** establecido que la estructura funcional del Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia estará integrada por las siguientes Unidades:

- Unidad de Registro y Estadísticas.
- Unidad de Archivo Único de Quiebras.
- Unidad de Comunicaciones.
- SIACC.

**4. COMUNIQUESE** electrónicamente a todos los funcionarios de la Superintendencia de Quiebras.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



*M*  
CMM/CVB

Distribución:

- Departamento Jurídico.
- Departamento Financiero y de Administración.
- Subdepartamento de Recursos Humanos.
- Subdepartamento de Gestión de Clientes y Transparencia.
- Unidad de Asesoría y Gestión.
- Auditoría.
- Todos los funcionarios.
- Archivo.