

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2013

Ministerio	MINISTERIO DE JUSTICIA	Partida	10
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	Capítulo	05

Misión ¹

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

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	FISCALIZACIÓN	4	1	3	0
2	REGISTRO DE INFORMACIÓN, BASES DE DATOS Y ESTADÍSTICAS	0	0	0	0
3	ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS	1	0	1	0
4	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
Total Indicadores		5	1	4	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	20%	80%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

FISCALIZACIÓN

Indicador <i>Variables</i>	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.	42 %	42 %	24 %	25 %	30 %
<i>Número de quiebras con cuentas definitivas de administración publicadas en el año t, instruidas por la Superintendencia para estos efectos</i>	10	18	11	15	24
<i>Total de quiebras con instrucciones de publicación de la cuenta definitiva en el año t</i>	24	43	45	60	80

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS

Indicador <i>Variables</i>	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.	95 días	94 días	92 días	90 días	75 días
<i>Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t</i>	<i>37.850</i>	<i>29.780</i>	<i>26.070</i>	<i>28.080</i>	<i>19.760</i>
<i>Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t</i>	<i>400</i>	<i>316</i>	<i>282</i>	<i>312</i>	<i>262</i>

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2012.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2012

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.