

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE JUSTICIA	<b>PARTIDA</b>	10
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE QUIEBRAS	<b>CAPÍTULO</b>	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●FISCALIZACIÓN</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;-Fiscalización de quiebras vigentes.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Fiscalización de procedimientos de incautaciones e inventarios.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de incautaciones fiscalizadas en el año t, respecto del total de incautaciones realizadas por los síndicos en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de incautaciones fiscalizadas en el año t/Número total de incautaciones realizadas por los síndicos año t)*100)</p>	75 %	80 %	80 %	82 %	82 %	SI	100%	7%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Planilla excel de registro de incautaciones realizadas.</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de fiscalización de incautación.</p>	
<p>●FISCALIZACIÓN</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;-Fiscalización de quiebras vigentes.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;sp;*Fiscalización de enajenaciones.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de enajenaciones de bienes realizadas por los síndicos en las quiebras fiscalizadas en el año t respecto al total de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de enajenaciones de bienes de quiebras realizadas por los síndicos fiscalizadas en el año t/Número de enajenaciones de bienes de quiebras notificadas por los síndicos en el año t)*100)</p>	78 %	81 %	82 %	84 %	84 %	SI	100%	25%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Planilla de registro de control de enajenaciones realizadas (contiene datos de la notificación y de la fiscalización).</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de fiscalización de enajenaciones.</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Archivo en papel que contiene fotocopias de los avisos publicados en los diarios de circulación nacional (notificaciones).</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•FISCALIZACIÓN  &nbsp;&nbsp;&nbsp;- Fiscalización de quiebras vigentes.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de quiebras fiscalizadas por la Superintendencia de Quiebras durante el año t, respecto del total de quiebras vigentes del país.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de fiscalizaciones a quiebras vigentes año t/Total de quiebras vigentes del país)*100)	14 %	0 %	15 %	15 %	15 %	SI	95%	35%	<u>Formularios/Fichas</u> Planilla de fiscalizaciones a quiebras vigentes efectuadas en el año.  <u>Formularios/Fichas</u> Listado de quiebras vigentes del país.	
•FISCALIZACIÓN	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de cuentas definitivas de administración publicadas por los síndicos, por instrucción de la Superintendencia de Quiebras año t.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de quiebras con instrucciones al síndico, con cuentas definitivas de administración publicadas año t /Total de quiebras vigentes susceptibles de publicar la cuenta definitiva de administración)*100)	42 %	42 %	0 %	27 %	25 %	SI	109%	25%	<u>Formularios/Fichas</u> Planilla de registro que contiene la información de las instrucciones impartidas por la Superintendencia, para la publicación de las cuentas.  <u>Formularios/Fichas</u> Oficios emitidos  <u>Formularios/Fichas</u> Publicación en el Diario Oficial de la Cuenta Definitiva de Administración respectiva.	1
•ATENCIÓN DE CLIENTES Y CIUDADANOS	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio del proceso de respuesta a consultas y reclamos ciudadanos por parte de la Superintendencia año t.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días del proceso de respuesta a consultas y reclamos año t/Total de consultas y reclamos ingresados al Servicio año t))	95 días	94 días	0 días	62 días	90 días	SI	146%	8%	<u>Formularios/Fichas</u> Planilla de registro que contiene la información de la fecha y número de ingreso donde se evidencia la consulta o reclamos y el número de oficio y fecha u otro documento que acredite la respuesta al usuario.	2

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

**Notas:**

1.-El 2012 se instruyó mediante oficio a 129 quiebras, lo que se llevó a cabo con la emisión de 85 oficios, lo que excede al número de quiebras con oficios comprometidos por parte de la Superintendencia (80), esto en razón de que la Superintendente de Quiebras solicitara realizar un mayor esfuerzo con el objeto de que los síndicos pusieran fin a las quiebras que estuvieran en condiciones de ser terminadas. Se definió en octubre comenzar con 2 síndicos que tuvieran bajo su administración una gran cantidad de quiebras, se analizó la información interna de fondos disponibles de las quiebras y se les emitió oficio consultando. Luego, ellos fueron recibidos y acogidas sus observaciones y reparos respecto del oficio enviado. Dado los buenos resultados, esto se replicará el 2013 con un nuevo grupo de síndicos y así lograr rehabilitar a un número mayor de fallidos. Otro factor que influyó en el sobrecumplimiento fue la destinación de personal exclusivo para la meta, lo que permitió un alto grado de especialización.

2.-El año 2012 disminuyeron las quiebras declaradas, lo que afectó la cantidad de consultas y reclamos de usuarios/as (variable externa que no maneja el Servicio), esta disminución ha permitido reducir los tiempos de respuesta considerablemente al haber menos consultas se puede distribuir las respuestas en los fiscalizadores jurídicos y éstos se demoran menos tiempo en contestar. Por otra parte, a contar del 1° de diciembre de 2012, se impartieron nuevas instrucciones de trabajo a los fiscalizadores, de acuerdo a la presentación de fecha 20 de noviembre de 2012, en la cual se establecieron flujogramas de trabajo tendientes a disminuir aún más el tiempo de respuesta (envío de oficios), en diciembre 2012 y para el año 2013. Finalmente, también el sobrecumplimiento se debió a errores en la proyección producto de que la meta se incorporó en el Formulario H el 2012 (meta nueva), por lo que no tuvimos certeza de su comportamiento en el transcurso del año 2012.