

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2012

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	CAPÍTULO	11

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
			I	II	III	IV		
Marco MEI	Recursos Humanos	Capacitación				O	Mediana	10.00%
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	O				Menor	5.00%
	Planificación / Control de Gestión	Compras y Contratación del Sector Público	O				Menor	5.00%
	Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna			O		Mediana	10.00%
		Planificación / Control de Gestión				O	Alta	50.00%
	Calidad de Atención de Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Mediana	10.00%
Sistema Seguridad de la Información			O			Mediana	10.00%	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco MEI	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Eximir	--	La SBIF ha tomado la decisión de formar una Dirección de Asistencia al Cliente Bancario con el objeto de transformarse en un puente que permita que los clientes bancarios puedan acercarse a los bancos y resolver, en conjunto, sus discrepancias. Este tema no está definido para la SBIF en la Ley de Bancos, la cual establece su imperativo legal y misión fundamental que es: "Velar porque las instituciones fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rijan y ejercer la más amplia fiscalización sobre todas sus operaciones y negocios". En consecuencia, su contraparte o clientes definidos en la ley son las entidades que fiscaliza, las cuales son personas jurídicas, no correspondiendo por tanto, establecer las condiciones para el SIAC.
		Sistema Seguridad de la Información	Modificar	2	El Servicio se compromete a implementar los objetivos 1 y 2 de la Etapa I, y 3 de la Etapa II.

Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna	Modificar	3	Envío mensual al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, CAIGG, de un resumen ejecutivo por cada una de las auditorías terminadas en un mes determinado, como asimismo aquellas en proceso de ejecución. Para ello, el informe ejecutivo contendrá los elementos mínimos que se señalan a continuación: N° interno del informe, Fecha del mes de envío del informe, Materia de la auditoría, Tipo de objetivo (institucional, ministerial o gubernamental), Auditoría planificada o no ? Fecha inicio de auditoría, Fecha estimada de término, Estado de la auditoría (en proceso o terminada), Objetivos generales de la auditoría, Objetivos específicos, Área o proceso auditado, Alcance de la auditoría, Oportunidad de la auditoría, Debilidades o hallazgos, en caso de encontrarse terminada la auditoría La fecha de entrega de los informes ejecutivos, será como máximo el último día hábil de cada mes, con la información relativa a los informes en proceso y/o terminados en el mes inmediatamente anterior.
		Planificación / Control de Gestión	Modificar	4	La SBIF compromete Etapa IV, excluido la generación e implementación del Programa de seguimiento de los indicadores evaluados al 2011.
	Recursos Humanos	Capacitación	Modificar	4	En relación a los objetivos de gestión 21, 22 y 23 de la etapa IV del sistema de capacitación, la institución excluye los compromisos asociados al Comité Bipartito de Capacitación mencionados en dichos objetivos. Además respecto del objetivo N°22 La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas sobre la evaluación de la gestión de capacitación.

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo fiscalización de la SBIF	80.00 %	Mediana	10.00
2	Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF	92 %	Alta	25.00
3	Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son respondidos oportunamente	90 %	Menor	8.00
4	Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son oportunamente derivados a la Institución financiera correspondiente.	90 %	Menor	7.00
5	Nivel de oportunidad en la generación de reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito	20 días	Mediana	15.00
6	Nivel de oportunidad en la generación de reporte de información financiera mensual de Bancos	20 días	Alta	20.00
7	Promedio mensual de caída del sistema de emisión de informe de deuda	5 horas	Mediana	15.00