

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Información Consolidada.	<u>Eficiencia/Producto</u> 1 Monto de activos supervisados por funcionario <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(Colocaciones + inversiones supervisadas en el sistema) período t/ Número de funcionarios de la Superintendencia en el período t	429886 MM\$ 76089873 /177	495408 MM\$ 92145881 /186	443912 MM\$ 90114212 /203	440260 M M\$ 91574163/2 08	473211 M M\$ 92749433/1 96	472304 MM\$ 10249000 0/217	38%	<u>Base de Datos/Softwar e</u> Archivo MB1 (BALANCE CONSOLIDADO) del Manual de Sistemas de Información de Bancos <u>Base de Datos/Softwar e</u> Nómina del Personal	1	1
•Atención directa a público y procesamiento de reclamos.	<u>Calidad/Producto</u> 2 Variación anual de reclamos ingresados por escrito y que son respondidos <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	((Número de reclamos anuales ingresados por escrito y que son respondidos t/Número de reclamos anuales ingresados por escrito y que son respondidos t-1)-1)*100	10.4 % ((7592.0/ 6879.0)- 1)*100	13.8 % ((8642.0/ 7592.0)- 1)*100	3.5 % ((8855.0/ 8554.0)- 1)*100	-1.4 % ((4273.0/43 35.0)- 1)*100	2.0 % ((10000.0/9 800.0)- 1)*100	-5.0 % ((9500.0/ 10000.0)- 1)*100	31%	<u>Reportes/Infor mes</u> Informe generado a partir del Sistema de Correspondencia Interno	2	2
•Información Consolidada.	<u>Eficacia/Producto</u>	((Número de visitas anuales al sitio web de	60.5 % ((142500 9.0/88792	19.9 % ((170866 4.0/14250	30.9 % ((223583 6.0/17086	30.8 % ((1547099. 0/1183119.	25.0 % ((2500000. 0/2000000.	28.0 % ((320000 0.0/25000	31%	<u>Base de Datos/Softwar e</u> Informe del	3	3

•Publicaciones.	3 Variación anual de número de visitas al sitio web de la Superintendencia Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	la Superintendencia t/Número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t-1)-1)*100	0.0)-1)*100	09.0)-1)*100	64.0)-1)*100	0)-1)*100	0)-1)*100	00.0)-1)*100		Sistema Google Analytics de reporte de visitas al sitio web		
-----------------	---	---	-------------	--------------	--------------	-----------	-----------	--------------	--	---	--	--

Notas:

- 1 Corresponde a la última información disponible (junio de 2010) a la fecha de elaboración del informe.
La periodicidad del indicador es anual.
- 2 El nivel de actividad del área depende de la decisión de las personas de acercarse a la SBIF a formular consultas o reclamos, en la medida que sienten que en la instancia natural, que es la entidad bancaria, no han sido debidamente atendidos.
La periodicidad del indicador es anual.
- 3 Sólo se consideran las visitas al sitio Web de la Superintendencia www.sbif.cl, no se contabilizaron las visitas a los sitios www.bancafacil.cl y www.clientebancario.cl.
La periodicidad del indicador es anual.

Supuesto Meta:

- 1 La proyección para diciembre de 2011, ha sido determinada en base al Modelo de Proyección de Balances desarrollado por el Departamento de Análisis Financiero. Los supuestos básicos usados son: 1) Variación del IPC: 2010=3,5% y 2011=3,2%; 2) Tipo de cambio promedio: 2010 = 534 \$/USD y 2011 = 542 \$/USD. Se consigna que las proyecciones responden exógenamente a cambios en variables macroeconómicas como la tasa de crecimiento de la economía, el nivel de las tasas de interés y la inflación.
- 2 Se debe considerar que el logro de la cifras proyectadas responden exógenamente a cambios en variables macroeconómicas como la tasa de crecimiento de la economía, el nivel de las tasas de interés y la inflación.
La proyección del número de reclamos anuales ingresados por escrito se calculó en función de la variación histórica de este dato que se considera desde el año 2005.
- 3 Este indicador tendrá incrementos que no responden a directamente a intervenciones de la Superintendencia, en la medida que un mayor porcentaje de clientes bancarios tengan acceso a Internet y en una bancarización creciente de personas.
La proyección del número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia se calculó en función de la variación histórica de este dato, el cual se considera desde el año 2005.
Para el periodo 2011, se consideró un cambio en la plataforma tecnológica que seguramente tendrá un impacto negativo en el resultado del indicador, por esta razón se proyectó una meta levemente inferior al año anterior.