

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE HACIENDA	<b>PARTIDA</b>	08
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	<b>CAPÍTULO</b>	11

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)
●Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Nivel de oportunidad en la generación de reporte de información financiera mensual de Bancos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(Suma de días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de generación de la información/N° de reportes generados)	n.c.	n.c.	0 días	19 días	20 días	SI	103%	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe con el cálculo de días hábiles transcurridos entre la fecha de corte de la información y la fecha de citación a reunión con el Superintendente para presentar el Reporte.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Citación a reunión con el Superintendente para presentar el Reporte.</p>	
●Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Nivel de oportunidad en la generación de reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(Suma días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de generación de la información/N° de reportes generados año t)	n.c.	n.c.	0 días	19 días	20 días	SI	103%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe con el cálculo de días hábiles transcurridos entre la fecha de corte de la información y la fecha de citación a reunión con el Superintendente para presentar el Reporte.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Citación a reunión con el Superintendente para presentar el Reporte.</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)
•Atención a Público y Cliente Bancario.	<u>Calidad/Producto</u>  Promedio mensual de caída del sistema de emisión de informe de deuda  Aplica Enfoque de Género: NO	((Suma N° de horas no operativas del sistema de Emisión de Informe de Deuda/12))	n.c.	n.c.	0 horas	1 horas	5 horas	SI	588%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe mensual, emitido por el jefe/a de atención a público, con resumen de fallas del sistema de "emisión de informe de deuda"	1
•Atención a Público y Cliente Bancario.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son respondidos oportunamente  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos ingresados por escrito en el año t que son respondidos dentro de plazo de 10 días hábiles/N° de reclamos ingresados que requieren respuesta directa por escrito en el año t)*100)	n.m.	n.m.	0 %	94 %	90 %	SI	105%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de plazos establecidos, emitido por el jefe/a de Atención a Público.	
•Atención a Público y Cliente Bancario.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son oportunamente derivados a la Institución financiera correspondiente.  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos ingresados por escrito en el año t que son derivados dentro del plazo de 6 días hábiles/N° de reclamos ingresados por escrito para derivar en el año t)*100)	0 %	0 %	0 %	93 %	90 %	SI	103%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de plazos establecidos, emitido por el jefe/a de Atención a Público.	

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)
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° instituciones bancarias visitadas en fiscalización año t/N° de entidades bancarias bajo fiscalización de SBIF año t)*100)	n.m.	n.m.	0 %	100 %	92 %	SI	109%	25%	<u>Reportes/Informes</u> Carta gantt de visitas de las unidades. Reporte del sistema de correspondencia que indica el N° cartas, de ingreso a visitas emitidas.	2
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo fiscalización de la SBIF  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° Cooperativas visitadas en inspección año t/N° de cooperativas bajo fiscalización de SBIF año t)*100)	n.c.	n.c.	0.00 %	100.00 %	80.00 %	SI	125%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Carta gantt de visitas de las unidades. Reporte del sistema de correspondencia que indica el N° cartas, de ingreso a visitas emitidas.	3

(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.-Se proyectó una caída del sistema que genera la Emisión de los Informes de Deuda, que podría promediar las 6 horas mensuales. Debido a una falla ocurrida durante el año 2011 se tomaron medidas preventivas respecto de futuras caídas del sitio, lo que redundó en un mayor N° de horas operativas del mismo; generándose caídas sólo por razones de fuerza mayor, que son de causa externa a esta Superintendencia.
- 2.-Se visitaron los 24 Bancos que se encuentran bajo supervisión de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- 3.-La meta se programó en el año 2011 con un universo de 5 Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo la Supervisión de la SBIF, el cual aumentó en una 1 cooperativa durante el año 2012. Se visitaron las 6 Cooperativas de Ahorro y Crédito que se encuentran bajo supervisión de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.