

## CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2013

### 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 asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Recursos Humanos	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo		O			Menor	5.00%	5.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Compras y Contratación del Sector Público		O			Menor	5.00%	5.00%	✓
	Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna				O	Menor	5.00%	5.00%	✓
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	80.00%	80.00%	✓
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información			O		Menor	5.00%	5.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

### III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
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.
	Planificación / Control de Gestión	Compras y Contratación del Sector Público	Modificar	2	La Institución define el Plan Anual de Compras, considerando la normativa interna y procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y los recursos financieros del Servicio. Lo anterior, sólo para aquellas compras que el Superintendente determine incorporar al Sistema de Compras Públicas, de acuerdo al Convenio de Colaboración con la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.

Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna	Modificar	4	<p>9. La institución, informa al Consejo de Auditoría las medidas correctivas o preventivas (compromisos) respecto a las recomendaciones, detalladas y numeradas en los informes ejecutivos mensuales enviados al CAIGG durante el año 2012, enviando un informe de seguimiento de esos compromisos adoptados por el Servicio. 10. La institución elabora el Plan de Seguimiento de los compromisos derivados de las recomendaciones, detalladas y numeradas en los informes ejecutivos mensuales enviados al CAIGG durante el año 2013, para ser ejecutado durante el año 2014, aprobado por el Jefe de Servicio y validado por el Consejo de Auditoría, el que debe incluir; Introducción, Objetivo General y Específico, Alcance, Equipo de trabajo, Horas de auditoría, Cronograma. Definición de una metodología, la que debe definir las materias sobre las cuales hacer seguimiento, considerando al menos las siguientes alternativas: El Servicio efectuará el seguimiento a todas las recomendaciones, detalladas y numeradas en los informes ejecutivos mensuales enviados al CAIGG durante el año 2012. 11. La institución debe cumplir con un porcentaje mínimo de implementación del Plan de Seguimiento e informar el cumplimiento de los compromisos pendientes al 31 de diciembre de 2012 con la finalidad de asegurar la disminución del nivel de riesgo existente en la administración de los recursos.</p>
-----------	------------------------------------	-------------------	-----------	---	--

#### VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF	15.00	95.83	100.00	104.35	15.00	104.35	15.00
Nivel de oportunidad en la generación de reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito	10.00	20.00	14.42	138.70	10.00	138.70	10.00
Nivel de oportunidad en la generación de reporte de información financiera mensual de Bancos	10.00	20.00	13.58	147.28	10.00	147.28	10.00
Promedio mensual de caída del sistema de emisión de informe de deuda	10.00	4.00	0.83	481.93	10.00	481.93	10.00
Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son respondidos oportunamente	10.00	92.00	101.64	110.48	10.00	110.48	10.00
Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son oportunamente derivados a la Institución financiera correspondiente.	10.00	95.00	103.02	108.44	10.00	108.44	10.00

Porcentaje Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo fiscalización de la SBIF	15.00	83.33	100.00	120.00	15.00	120.00	15.00
Total:	80.00				80.00		80.00