

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

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 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Nivel de oportunidad en la generación de reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<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</p>	0 días	N.C.	N.C.	20 días 118/6	21 días 252/12	20 días 240/12	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>	1	1
•Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Nivel de oportunidad en la generación de reporte de información financiera mensual de Bancos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<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 año t</p>	0 días	N.C.	N.C.	20 días 118/6	21 días 252/12	20 días 240/12	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</p>	2	2

		° de reportes generados								citación a reunión con el Superintendent e para presentar el Reporte. Formularios/Fichas Citación a reunión con el Superintendent e para presentar el Reporte.		
•Atención a Público y Cliente Bancario.	<u>Calidad/Productos</u> 3 Promedio mensual de caída del sistema de emisión de informe de deuda Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Suma N° de horas no operativas del sistema de Emisión de Informe de Deuda/12)	0 horas	N.C.	N.C.	2 horas (22/12)	6 horas (72/12)	5 horas (60/12)	15%	Reportes/Informes Informe mensual, emitido por el jefe/a de atención a público, con resumen de fallas del sistema de "emisión de informe de deuda"	3	3
•Atención a Público y Cliente Bancario.	<u>Calidad/Productos</u> 4 Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son respondidos oportunamente Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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	0 %	N.M.	N.M.	86 % (226/263)*100	89 % (490/550)*100	90 % (630/700)*100	8%	Reportes/Informes Informe de cumplimiento de plazos establecidos, emitido por el jefe/a de Atención a Público.	4	4
•Atención a Público y	<u>Calidad/Productos</u>	(N° de reclamos	0 %	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	90 % (4310/4800	90 % (9000/10000	90 % (10300/11	7%	Reportes/Infor	5	5

Cliente Bancario.	5 Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son oportunamente derivados a la Institución financiera correspondiente. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	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)*100	0)*100	500)*100		mes Informe de cumplimiento de plazos establecidos, emitido por el jefe/a de Atención a Público.		
●Institucional	<u>Eficacia/Producto</u> 6 Porcentaje Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo fiscalización de la SBIF Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° Cooperativas visitadas en inspección año t/N° de cooperativas bajo fiscalización de SBIF año t)*100	0.00 %	N.C.	N.C.	40.00 % (2.00/5.00) *100	80.00 % (4.00/5.00) *100	80.00 % (4.00/5.00) *100	10%	<u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Carta gantt de visitas de las unidades. Reporte del sistema de correspondencia que indica el N° cartas, de ingreso a visitas emitidas.	6	6
●Institucional	<u>Eficacia/Producto</u> 7 Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° instituciones bancarias visitadas en fiscalización año t/N° de entidades bancarias bajo fiscalización de SBIF año t)*100	0 %	N.M.	N.M.	64 % (16/25)*100	88 % (22/25)*100	92 % (23/25)*100	25%	<u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Carta gantt de visitas de las unidades. Reporte del sistema de correspondencia que indica el N° cartas, de ingreso a visitas emitidas.	7	7

Notas:

1 Se considera fecha de corte, el ultimo día del mes a reportar.

El objetivo de este indicador es conocer la oportunidad con que es generada la información sobre desempeño financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas

2 Se considera fecha de corte, el ultimo día del mes a reportar.

El objetivo de este indicador es conocer la oportunidad con que es generada la información sobre desempeño financiero de los Bancos.

3 El objetivo es lograr una medición del tiempo en que el sistema de entrega de información al público sobre los informes de deuda se encuentra no operativo, esto para mejorar la operatividad del sistema en caso de ser necesario.

4 Reclamo contestado se considera con Carta directa al reclamante.

Este indicador mide los tiempos de demora en dar repuesta a los clientes bancarios que se acercan a SBIF, esto con el objetivo de lograr mejorarlos en caso de ser necesario.

Indicador de Cobertura Nacional por cuanto se reciben reclamos de todas las regiones del país.

5 Reclamo derivado. Se considera como plazo de derivación el que transcurre entre el ingreso de la carta a la SBIF y la fecha en que se firma digitalmente el requerimiento a la Institución financiera involucrada.

Este indicador mide los tiempos de demora en dar respuesta a los clientes bancarios que se acercan a la SBIF, esto con el objetivo de lograr mejorarlos en caso de ser necesario.

Indicador de Cobertura Nacional por cuanto se reciben reclamos de todas las regiones del país.

6 El objetivo es poder medir la cobertura en términos de fiscalización que se logra cada año.

7 El objetivo es poder medir la cobertura en términos de fiscalización que se logra cada año.

Supuesto Meta:

1 La Institución no identifica variables de responsabilidad externas a ésta que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.

2 La Institución no identifica variables de responsabilidad externas a ésta que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.

3 La Institución no identifica variables de responsabilidad externas a la institución que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.

4 La Institución no identifica variables de responsabilidad externas a la institución que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.

5 La Institución no identifica variables de responsabilidad externa a ésta que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador

6 La Institución no identifica variables de responsabilidad externas a la institución que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.

7 La Institución no identifica variables de responsabilidad externas a la Institución que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.