

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

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 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Estimación 2012	Meta 2013	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Supervisión de Bancos e Instituciones Financieras	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ instituciones bancarias visitadas en fiscalización año t}}{\text{N}^\circ \text{ de entidades bancarias bajo fiscalización de SBIF año t}} \right) * 100$	N.M.	N.M.	100 % (26/26)*100	67 % (16/24)*100	96 % (23/24)*100	96 % (23/24)*100	25%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Carta gantt de visitas de las unidades. Reporte del sistema de correspondencia que indica el N° cartas, de ingreso a visitas emitidas.</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 financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	$\frac{\text{Suma días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de generación de la información}}{\text{N}^\circ \text{ de reportes generados año t}}$	N.C.	N.C.	S.I.	S.I.	0 días	20 días 240/12	15%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Informe con el cálculo de días hábiles transcurridos entre la fecha de corte de la información y la fecha de publicación</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Mail de notificación de publicación de la información</p>	2	2
•Generación de	<p><u>Calidad/Producto</u></p>	Suma de días	N.C.	N.C.	S.I.	S.I.	0 días	20 días	20%	<p><u>Reportes/Infor</u></p>	3	3

Información Pública sobre el Sistema Financiero	3 Nivel de oportunidad en la generación de reporte de información financiera mensual de Bancos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de generación de la información/N° de reportes generados						240/12		mes Informe con el cálculo de días hábiles transcurridos entre la fecha de corte de la información y la fecha de publicación Formularios/Fichas Mail de notificación de publicación de la información		
•Atención a Público y Cliente Bancario.	<u>Calidad/Producto</u> 4 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)	N.C.	N.C.	3 horas (39/12)	0 horas (2/12)	5 horas (60/12)	4 horas (48/12)	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"	4	4
•Atención a Público y Cliente Bancario.	<u>Calidad/Producto</u> 5 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	N.M.	N.M.	89 % (455/511) *100	93 % (242/261)* 100	90 % (630/700)* 100	92 % (644/700) *100	8%	Reportes/Informes Informe de cumplimiento de plazos establecidos, emitido por el jefe/a de Atención a Público.	5	5

<p>●Atención a Público y Cliente Bancario.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son oportunamente derivados a la Institución financiera correspondiente.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(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</p>	<p>0 % (0/0)*100</p>	<p>0 % (0/0)*100</p>	<p>90 % (8875/9889)*100</p>	<p>96 % (4268/4440)*100</p>	<p>90 % (10300/11500)*100</p>	<p>95 % (10925/11500)*100</p>	<p>7%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de plazos establecidos, emitido por el jefe/a de Atención a Público.</p>	<p>6</p>	<p>6</p>
<p>●Institucional</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>7 Porcentaje Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo fiscalización de la SBIF</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° Cooperativas visitadas en inspección año t/N° de cooperativas bajo fiscalización de SBIF año t)*100</p>	<p>N.C.</p>	<p>N.C.</p>	<p>80.00 % (4.00/5.00)*100</p>	<p>50.00 % (3.00/6.00)*100</p>	<p>83.33 % (5.00/6.00)*100</p>	<p>83.33 % (5.00/6.00)*100</p>	<p>10%</p>	<p><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.</p>	<p>7</p>	<p>7</p>

Notas:

- 1 Universo de Instituciones bancarias fiscalizadas definido según Art. 2 de la Ley General de Bancos.
El objetivo es poder medir la cobertura en términos de fiscalización que se logra cada año.
- 2 Se considera fecha de corte, a partir del 9no día hábil del mes siguiente a que está referida la información.
Se considera fecha de generación de la información, la fecha en la que se publica la información en el sitio Web www.sbif.cl
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
- 3 Se considera fecha de corte, a partir del 9no día hábil del mes siguiente a que está referida la información.
Se considera fecha de generación de la información, la fecha en la que se publica la información en el sitio Web www.sbif.cl
El objetivo de este indicador es conocer la oportunidad con que es generada la información sobre desempeño financiero de los Bancos.
- 4 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.
- 5 Reclamo contestado se considera con Carta directa al reclamante.
Este indicador mide los tiempos de demora en dar respuesta 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.

6 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.

7 Universo definido por los artículos N° 5 transitorio de la Ley General de Bancos y N° 87 de la Ley General de Cooperativas.

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 ésta que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.

4 Se identifica como riesgo para el cumplimiento de esta meta fallas en el abastecimiento de energía que pudiera generar caídas de los sistemas informáticos

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

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

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