

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DE HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS

Moneda1123, Santiago – Casilla 15-D; Teléfono (56 2) 2887 9200; Fax (56 2) 2381 0410

www.sbif.cl

Índice

Carta

1. Resumen Ejecutivo	4
2. Resultados de la Gestión año 2012	7
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	7
3. Desafíos para el año 2013	13
4. Anexos	17
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	18
Anexo 2: Recursos Humanos.....	21
Anexo 3: Recursos Financieros.....	29
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.....	36
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	40
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	41
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	43
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	44

I. Carta Presentación del Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras

El 2012 fue un año de múltiples desafíos para la SBIF, tanto en lo referente a su labor de regulación y fiscalización como por los cambios organizacionales que se llevaron a cabo. El balance de este trabajo es positivo como quedará detallado en este informe de Balance de Gestión Institucional (BGI).

En consecuencia, en esta carta de presentación quiero referirme sólo a algunos de estos desafíos emprendidos, en el entendido que la explicación completa de cada una de las iniciativas viene más adelante.

Una importante labor de coordinación y precisión de ámbito de competencia realizó en 2012 la SBIF en las materias vinculadas a protección de derechos de Consumidor tras las últimas modificaciones a Ley de Consumidor (N° 20.555).

El nuevo esquema establece que coexistirán dos sistemas de control en materia bancaria, aunque con diversos caracteres. En relación al consumidor financiero actuará el Sernac Financiero, quien podrá solicitar antecedentes a los prestadores de servicios, iniciar mediaciones con las entidades y reclamarle compensaciones para los clientes.

Sin embargo, la SBIF conservará en su plenitud su supervisión sobre las operaciones de los bancos e instituciones financieras, tendiente a preservar la estabilidad del sistema. Su foco es la gestión de los riesgos.

En consecuencia, esta Superintendencia inició un proceso de análisis de la interrelación entre las diversas normas, reglamentos, resoluciones y circulares que pudieran haberse dictado en relación al consumidor, considerando que cada organismo tiene finalidades diferentes.

La SBIF ha enfocado su labor entendiendo que el consumidor financiero necesita contar con un sistema capaz de proporcionar un equilibrio entre la protección de sus derechos, la inclusión y la educación financiera (lineamientos OCDE). Solo el desarrollo sustentable de estas tres áreas en paralelo garantiza un marco de acción que le permita alcanzar el mayor bienestar posible.



RAPHAEL BERGOEING VELA
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

1. Resumen Ejecutivo

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) es una institución autónoma, con personalidad jurídica propia y se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.

Corresponde a la SBIF la fiscalización del Banco del Estado de Chile y de las entidades bancarias y financieras cuyo control no esté encomendado por la ley a otra institución.

Al 31 de diciembre de 2012, la SBIF cuenta con una dotación autorizada de 233 funcionarios y sus instalaciones están ubicadas en Santiago. Además de su edificio institucional, la SBIF mantiene una Oficina de Atención al Cliente Bancario y público en general.

Los énfasis de la actividad institucional en el año 2012

Respecto del balance de la gestión 2012, dicho año estuvo marcado por un escenario con un positivo desempeño económico del país y un entorno internacional que aún mantiene incertidumbres.

A nivel local, el desempeño favorable de la industria financiera, la solidez de la institucionalidad económica y la calidad del sistema de supervisión financiera, constituyeron una base sólida para enfrentar los efectos del deterioro del escenario externo.

En un año caracterizado por varios cambios en la estructura de la SBIF, ésta ejecutó su presupuesto 2012 de acuerdo a las condiciones que debió enfrentar en ese período; dando cumplimiento pleno a los requerimientos externos.

Los pilares del trabajo institucional de la SBIF, durante el año recién pasado, se centraron en cuatro ámbitos fundamentales que seguirán constituyendo la base de los esfuerzos de la institución durante el año 2013.

1.- Apoyo técnico en la discusión e implementación de las reformas regulatorias. En 2012, la SBIF tuvo una activa labor en la generación normativa y de reforzamiento de la participación desde la perspectiva técnica, en la discusión de cuatro proyectos de ley.

- Pre-proyecto de modificación de la Ley General de Bancos.
- Proyecto de Ley que crea un Sistema de Obligaciones Económicas (SOE).
- Proyecto de Ley sobre la Tasa de Interés Máxima Convencional.
- Proyecto de Ley de Cooperativas.

Adicionalmente, participó en forma activa apoyando técnicamente el proyecto de Ley de Quiebras y el Decreto Presidencial para aumentar la Seguridad de los cajeros automáticos.

2.- Mejoramiento continuo de la supervisión financiera. Con el objetivo de generar una mejor coordinación a nivel de regulación financiera, y tal como se estableció en su constitución, la SBIF participó activamente en las actividades y grupos de trabajo del Consejo de Estabilidad Financiera, una comisión asesora permanente formada por el Ministerio de Hacienda, el Banco Central y las tres Superintendencias del ámbito financiero.

La Superintendencia avanzó en los siguientes aspectos relacionados con la Supervisión:

- Cambios normativos para la implementación de la ley que estableció la licitación de seguros asociados a créditos hipotecarios (en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros).
- Autorización para que Corpbanca pudiera adquirir una filial bancaria en Colombia. Esta iniciativa demandó un importante trabajo técnico con el Banco Central de Chile y la firma de un Memorandum de Entendimiento (MOU) con el regulador bancario colombiano que permitiera una adecuada supervisión.
- Proyecto nueva reglamentación para Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito no Bancarias. Esta normativa ha sido revisada durante el último año conjuntamente con el Banco Central de Chile, lo que permitió desarrollar un borrador de normativa que será promulgada por el Consejo del Banco Central durante los primeros meses del 2013. La SBIF, por su parte, emitirá la normativa relativa a este tema durante el primer semestre del mismo año.
- La SBIF organizó y realizó el primer colegio supervisor de reguladores bancarios entre Chile, Perú y Colombia.

3.- Profundización de la transparencia y calidad de la información. El objetivo de esta línea de acción es generar condiciones para una mayor comprensión por parte de la ciudadanía sobre el sector financiero en general y de la labor de la SBIF en particular. Asimismo, también busca generar información estadística más completa y oportuna. Concretamente se trabajó en:

- Creación de la Dirección de Comunicaciones.
- Implementación de una estrategia de comunicación digital a través del desarrollo de redes sociales.
- Análisis y puesta en marcha de un plan de educación financiera alineado con los principios de la OCDE.
- Avance en mayor transparencia en Riesgos de Mercado y de Créditos
- Perfeccionamiento del análisis cuantitativo del desempeño de la banca.
- Aumento en la serie de datos disponibles a través del sitio SBIF.

4.- Perfeccionamiento de los procesos institucionales internos. Estas actividades responden a la necesidad de fortalecer la capacidad del fiscalizador para enfrentar adecuadamente y con altos estándares de calidad, la mayor complejidad del negocio financiero. Se espera que los funcionarios de la SBIF complementen su formación profesional con un proceso de capacitación técnica de primer nivel, optimizando al mismo tiempo sus condiciones laborales.

- Se generaron perfeccionamientos internos en el monitoreo de temas complejos. Entre las materias abordadas, se destacan los ejercicios de estrés del sistema frente a coyunturas específicas.
- Fortalecimiento de las instancias de control interno y de gestión institucional y realización de actividades interinstitucionales, tales como:
 - Planificación estructurada y participativa de proyectos a desarrollar en 2013.
 - Perfeccionamiento del proceso de evaluación de desempeño a través de capacitaciones en distintos niveles de la organización.
- Auditoría Interna, a través de la realización de auditorías en los ámbitos de Probidad, Transparencia, Gestión de Riesgos, Seguridad de la Información y Sistemas de Control Interno, dio cumplimiento en un 100% con los Objetivos de Auditoría Interna establecidos por el Presidente de la República, el Ministro de Hacienda y lo comprometido internamente, con el Superintendente.

Los desafíos para el próximo año.

Las tareas propuestas para el período 2013 - 2014, se llevarán a cabo en un escenario de ampliación del perímetro regulatorio y sobre la base de cuatro ejes: Supervisión, Regulación, Transparencia y Mejoramiento de la Gestión Institucional.

Respecto del **primer eje**, la SBIF, luego de realizar una revisión integral de su modelo de supervisión, durante 2013 implementará los cambios organizacionales necesarios para alinear hacia las mejores prácticas internacionales y generar una sinergia a nivel interno entre las diferentes Direcciones. Avanzar hacia un enfoque de supervisión de conglomerados financieros. Asimismo, y en línea con las mejores prácticas de supervisión bancaria en mercados desarrollados, la SBIF seguirá trabajando para divulgar un Manual de Supervisión y, como regla general, continuará con su política de publicar sus circulares y normativas para consulta pública antes de promulgarlas.

Respecto del **segundo eje** vinculado a la ampliación del campo de acción de la institución, la SBIF está llamada a prepararse institucionalmente y a asumir un liderazgo en la discusión de iniciativas tan relevantes como el Sistema de Obligaciones Económicas y, sobre todo, los cambios que se realizarán a la Ley General de Bancos. Asimismo, en el ámbito normativo, la SBIF deberá incorporar en la gestión propia, los cambios en el modelo sobre emisores y operadores de tarjetas de crédito no bancarias. Finalmente, deberá generar un nuevo modelo de supervisión para implementar los cambios que podría incorporar la aprobación del proyecto de Ley sobre la Tasa Máxima Convencional.

Vinculado al **tercer eje** de acción, la transparencia en la gestión, se destaca la puesta en marcha de la aplicación para móviles y tablet de nuestro sitio web, una completa revisión y actualización de las publicaciones que periódicamente hace la SBIF y el reforzamiento de una política de educación financiera.

Finalmente, en el **cuarto eje**, en materia de gestión interna, la SBIF dará comienzo a un proceso de Planificación Estratégica institucional, que le permitirá vincular los cambios en el entorno y en el mercado al quehacer institucional proyectando la actividad de la SBIF en el largo plazo. Se ha comenzado a incrementar los niveles de seguridad en el acceso a la información de Deuda, lo cual se está logrando con la incorporación de tecnología de punta, que permite la identificación de los solicitantes por medio del lector de huella digital. Finalmente, durante el año 2013, la SBIF concretará una serie de cambios internos en la estructura organizacional como resultado de readecuaciones en diversas áreas de la Institución.

RAPHAEL BERGOEING VELA
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

2. Resultados de la Gestión año 2012

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Supervisión Financiera.

Durante el año 2012 se ha dado cumplimiento total a las visitas planificadas de supervisión a bancos, cooperativas y sociedades de apoyo al giro bancario.

Entidades supervisadas on site AÑO 2012

Entidades	Visitas Planificadas	Visitas Realizadas (1)	Visitas No Planificadas (2)	Regiones
Bancos	24	100%	1	3 (3)
Cooperativas	6	100%		1 (4)
Soc. Apoyo al Giro	2	100%		

(1) Para 6 bancos y 3 cooperativas las cartas de cierre de visita se están emitiendo durante el mes de enero de 2013.

(2) Durante el año se revisó en terreno el modelo de opciones "vanilla" del Banco de Chile.

(3) Corresponde a sucursales de los bancos Falabella, Estado y Security

(4) Corresponde a una sucursal de Coopeuch

Debido a la coyuntura internacional, se ha realizado un seguimiento semanal de la situación de bancos internacionales (europeos) que operan en el mercado nacional y de las condiciones de financiamiento internacional. En el marco de lograr una mayor participación internacional, entre otras actividades se ha realizado, en el país, el primer Colegio de Supervisores a nivel internacional (con Perú y Colombia).

En lo relativo a la Atención del Cliente Bancario, durante 2012 la SBIF recibió 10.088 presentaciones de parte de usuarios de las instituciones supervisadas, representando esto una caída de 10% respecto de 2011, cuando se totalizaron 11.213 casos.

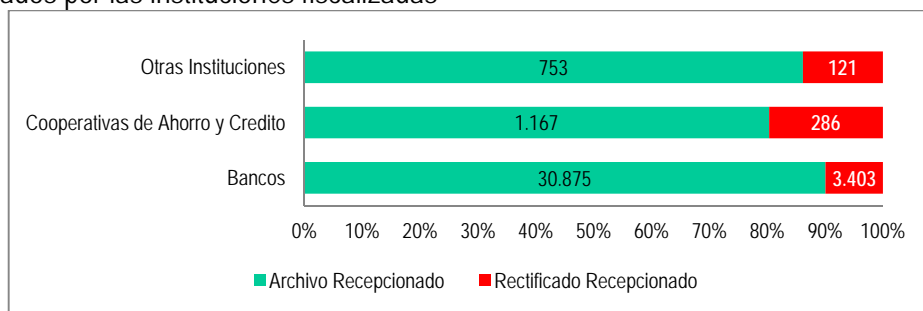
- Se trabajó en un proyecto de reestructuración interna de la Dirección de Asistencia al Cliente Bancario, delineando los principios de un nuevo enfoque para su quehacer.
- Este nuevo enfoque implica moverse gradualmente desde la asistencia y la revisión de casos particulares, hacia una mirada de la industria en su conjunto y a acciones centradas en los oferentes de servicios financieros.

En agosto del 2012 asumió un nuevo Director Jurídico, por lo que está en revisión el mecanismo apropiado para el establecimiento de un Comité de Sanciones, trabajándose, durante el año 2013, un procedimiento adecuado.

Perfeccionamiento del sistema de información institucional

Evaluación de la calidad de la información reportada y rediseño de las bases de datos asociadas a tres sistemas de información: Tasas de Interés, Captaciones, e Instrumentos financieros no derivados.

En el dominio de Procesamiento de Información, se procesaron 36.605 archivos normativos enviados por las instituciones fiscalizadas



En el mes de Marzo de 2012, se dio partida a una nueva versión de la página web institucional, la que contempló un rediseño con el fin de mejorar la presentación, acceso y uso de la información.

Durante el mes de Abril se suscribió convenio con la Biblioteca del Congreso Nacional, el que permite que ambas instituciones proporcionen acceso directo a través de Internet a los textos actualizados de las normas jurídicas vinculadas al ámbito financiero.

Monitoreo de la estabilidad financiera

Generación de las herramientas necesarias para lograr una evaluación continua y de alta frecuencia de la coyuntura financiera y de los riesgos sistémicos.

Generación de evaluación de exposiciones y riesgos frente a sectores específicos. Durante el año se generaron evaluaciones especiales asociadas al Sector Retail, Sector Inmobiliario, Sector Construcción, Sector Salmón, y Sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Además, Instituciones de Garantía Recíproca.

Evaluación, adaptación e implementación de nuevas herramientas para el monitoreo de la liquidez bancaria (siguiendo las nuevas orientaciones internacionales en la materia).

En el mes de Enero de 2012, se concretó la creación la Unidad de Estadísticas Financieras dependiente de la Dirección de Estudios y Análisis Financiero.

Compromisos institucionales externos y otras actividades.

Participación activa en el Comité de Estabilidad Financiera y en el Comité de Superintendentes Financieros, donde se presentaron algunos proyectos desarrollados en forma conjunta, y también se analizaron materias enmarcadas en temas regulatorios que pueden tener impacto en normas de otros reguladores.

1. Trabajos desarrollados en conjunto por las Superintendencias :
Análisis de Conglomerados Financieros. Información disponible sobre niveles de alfabetización financiera. Continuidad de negocios en infraestructuras del sistema financiero
2. Algunos de los temas regulatorios u otras materias abordadas:
 - Constitución de la Entidad de Contraparte Central de derivados.
 - Repositorio de transacciones.
 - Proyectos de educación financiera y rol de las Superintendencias en esta materia.
 - Seguimiento a los conglomerados financieros analizados.

Perfeccionamientos Regulatorios.

- Autorización a Corpbanca para adquirir filial bancaria en Colombia y otras filiales
- Redacción y coordinación de firma de Memorándum de Entendimiento, MOU, Chile/Colombia
- Reformulación de Norma Gobierno Corporativo de Bancos
- Coordinación con Ministerio de Relaciones Exteriores y Asociación de Bancos sobre implementación Ley FATCA
- Denuncias Miscuentas.com y Cumplo.cl
- Revisión de actividades de otras empresas relacionadas a pagos a terceros como dineromail, mercadopago, sodexo, edenred, amipass.
- Cooperación a Superintendencia de Quiebras respecto al Proyecto de Ley de Reorganización y Liquidación de Empresas y Personas.
- Solicitud de nueva inversión de Corpbanca para adquirir segunda filial bancaria y otras filiales en Colombia.
- Proyecto nueva reglamentación para Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito no Bancarias.
- Proyecto de Ley sobre Tasa Máxima Convencional. Análisis y propuesta de indicaciones al Ministerio de Hacienda.
- Durante el año, se contestaron 507 presentaciones de consultas formales de entidades estatales y 1.363 de particulares y bancos. Con respecto a consultas de Tribunales y Ministerio Público, se dio respuesta a un total de 6.798 consultas y solicitudes.
- Modificaciones a la Ley General de Bancos (LGB): Anteproyecto LGB: Revisión integral de la Ley, Anteproyecto: Ley Corta, Discusión de Títulos específicos de la LGB con el Banco Central y Ministerio de Hacienda.

- Propuesta técnica de perfeccionamientos normativos asociados a tres materias: (a) exigencias de provisiones y normativa contable aplicable a cooperativas de ahorro y crédito, (b) normativa de bonos hipotecarios y (c) disposiciones prudenciales en materia de liquidez bancaria.
- Principales Circulares emitidas durante el año 2012 relacionadas con temas relevantes para la Banca: Circular N° 3.530 (1) (21.03.2012); Circular N° 3.532 (2) (28.03.2012); Circular N° 3.541 (03.09.2012); Circular N° 3.542 (13.09.2012); Circular N° 3.544 (07.11.2012).

Perfeccionamiento de los procesos institucionales internos.

Estas actividades responden a la necesidad de fortalecer la capacidad del fiscalizador para enfrentar adecuadamente y con altos estándares de calidad, la mayor complejidad del negocio financiero. Se espera lograr que los funcionarios de la SBIF complementen su formación profesional con un proceso de capacitación técnica de primer nivel, optimizando, al mismo tiempo, sus condiciones laborales.

El 16 de agosto de 2012 se firmó un Convenio de Colaboración con la Dirección de Compras y Contratación Pública con el objeto de que la SBIF se incorpore al sistema, en las materias que el Superintendente determine.

Se cumplió con la migración del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), desde su versión 1.0 a 2.0.

Los integrantes de la Unidad de Finanzas, en el marco de la incorporación gradual de la institución a las Normas Internacionales Contables para el Sector Público (NICSP), han participado en capacitaciones sobre éstas, las que se aplicarán a contar del año 2015.

Reconocimiento de la Subsecretaría de Hacienda a la SBIF en relación a iniciativa ChilePaga, por cumplimiento constante de pago de facturas dentro de 30 días.

Ejecución Presupuestaria 2012
Cuadro Presupuestario
(en M\$ de 2012)

Subtítulo	Clasificación presupuestaria	Ley de Presupuestos al 31.12.12	Ejecución	% Ejecución
	Ingresos	31.738.901	38.375.873	104.7%
06	Rentas de la Propiedad	287.840	370.665	12.8%
07	Ingresos de Operación	784	49	6.3%
08	Otros Ingresos corrientes	33.380.812	36.004.942	107.9%
10	Venta de Activos no Financieros	1.990	217	10.9%
15	Saldo Inicial de Caja	1.067.475	0	0.0%
	Gastos	34.738.901	34.242.472	98.6%
21	Gastos en Personal	8.185.526	7.974.118	97.4%
22	Bienes y servicios de consumo	3.354.091	3.090.619	92.1%
24	Transferencia corrientes	16.104	15.595	96.8%
25	Integros al Fisco	21.961.233	21.951.305	100.0%
29	Adquisición de Activos no Financieros	414.492	409.806	98.9%
31	Iniciativas de Inversión	642.211	635.786	99.0%
34	Servicio de la Deuda	165.244	165.243	100.0%

Se ha dado cumplimiento a los Objetivos Gubernamentales, Ministeriales e Institucionales de Auditoría Interna para el año 2012 ampliando su cobertura hacia ámbitos de Control Interno y Gestión de Riesgos, entre otros. En el ámbito de Control de gestión, se ha hecho lo propio con los requerimientos de la Dirección de Presupuestos y los propios Institucionales.

Se han desarrollado actividades en materia de Seguridad de la Información durante el año 2012 que han permitido iniciar un proceso de cierre de brechas ISO 27001 -27002, lo que se ha logrado efectuando capacitación, sensibilización y difusión de los conceptos asociados a ésta, y se ha reflejado, además, en el cumplimiento de la Meta de Eficiencia Institucional asociada a este tópico.

En 2012, la SBIF reorganizó su área de comunicaciones creando una Dirección, de la que dependen la Unidad de Internet y Publicaciones, Unidad de Educación Financiera y Unidad de Biblioteca. El objetivo fue reconocer la importancia de la comunicación en el quehacer institucional, tanto externa como interna.

En 2012, la SBIF tuvo un fuerte incremento en el número de personas que visitaron los tres sitios web disponibles: SBIF, Cliente Bancario y Banca Fácil.

Número de visitas por años

	2011	2012	Crecimiento (%)
SBIF.CL	2.198.054	2.201.415	0,15
Cliente bancario	1.212.729	1.855.179	34,6
Banca Fácil	857.658	1.183.697	27,5
CSSF	3.036	3.943	23,0

Metas comprometidas. Durante los últimos años, se han comprometido indicadores de gestión relacionados con el quehacer institucional, en los ámbitos de Supervisión, Atención de Público y Publicaciones, los que han sido cumplidos de acuerdo a lo comprometido por la SBIF. Esto ha quedado registrado en los respectivos formularios que acompañan el presupuesto.

Se han cumplido los indicadores de gestión comprometidos en la Ley de Presupuestos para el año 2012, tal como se detalla en el anexo N° 4, del presente documento.

3. Desafíos para el año 2013

Compromisos de Gobierno.

Perfeccionamiento del esquema de regulación y supervisión financiera. En este punto, hay una serie de iniciativas legales que están en discusión parlamentaria, que han sido trabajadas durante el año 2012 y que representan una ampliación del ámbito de funciones de la SBIF:

- Proyecto de Ley de Deuda Consolidada. Supervisión de la industria de información económica con la discusión de un Sistema de Obligaciones Económicas (SOE), titulares de información, reportantes y distribuidores.
- Proyecto de Ley de Tasa Máxima Convencional. Supervisión del cumplimiento de la Ley respecto de instituciones colocadoras de fondos de manera masiva.
- Proyecto de Ley General de Cooperativas. Somete completamente a la fiscalización de la SBIF a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se constituyan o cuenten con patrimonio superior a 400.000 UF.
- Apoyo técnico para la generación del proyecto de modificación de la Ley General de Bancos y la Agenda de Mercado de Capitales, desafío al que la institución deberá destinar importantes esfuerzos durante el próximo periodo.

Aspectos Relevantes contraídos en la Ley de Presupuestos 2013

A la fecha, la ejecución del presupuesto del año 2013 se ha realizado de acuerdo a lo proyectado. El presupuesto del año 2013 de esta Superintendencia, además de cubrir el quehacer permanente de esta institución, deberá dar cuenta, entre otros, de los siguientes temas:

Ámbito de Supervisión

- Continuar seguimiento de Bancos Europeos y condiciones de financiamiento internacional.
- Supervisión Internacional. Aplicación de supervisión home- host, a propósito de internacionalización de Corpbanca en Colombia.
- Continuar monitoreo y/o análisis de grupos relacionados a bancos, emitir nuevo informe.
- Implementación en todas las visitas a bancos y cooperativas del proyecto de digitalización.
- Asumir la incorporación de nuevas entidades para la supervisión (1 cooperativa de ahorro y 1 banco).
- Participación en las adecuaciones de la normativa SBIF relativa a la protección de los usuarios
- Identificar áreas de mejoras en regulación financiera

Ámbito de Análisis

- Potenciar redes internacionales
- Revisión Acuerdo de Libre Comercio Multilateral: Trans- Pacific Partnership (TPP)
- Asamblea Anual ASBA
- Basel Consultative Group: principal foro de ámbito internacional en materia de regulación y supervisión bancaria

Ámbito información

- Educación Financiera. Se continúa abordando por canales remotos y presenciales pero con nueva metodología, potenciándolo con la estrategia de redes
- Promover la comunicación de la SBIF usando redes sociales
- Desarrollo de un sistema de información integral de reclamos en las instituciones fiscalizadas
- Diseño e implementación de indicadores de desempeño de las instituciones respecto de sus clientes

Principales Productos Estratégicos y/o Programas (Formulario A1- Definiciones Estratégicas 2013)

Respecto del desarrollo o desempeño de los principales productos estratégicos de la Superintendencia, en general se puede decir que los ámbitos de acción se focalizan en:

1. La intensificación del monitoreo de variables y sectores que pueden verse afectados por el escenario externo y sus eventuales efectos sobre la estabilidad financiera, esto se materializaría en las siguientes acciones:

- Aumentar la intensidad y la coordinación del sistema de supervisión financiera en materias como:
 - Conglomerados.
 - Solvencia y liquidez.
 - Detección de vulnerabilidades y fuentes de contagio.
- Monitorear en alta frecuencia, variables y sectores con potencial impacto sobre la estabilidad financiera.
 - Financiamiento externo de bancos y empresas.
 - Demanda externa y términos de intercambio.
 - Volatilidad de los mercados accionarios y cambiarios locales.
 - Situación financiera de los usuarios e intermediarios de crédito, en particular de las firmas e intermediarios financieros con mayor endeudamiento y exposición a descálces cambiarios y de liquidez.
- La innovación financiera y la creciente integración económica del país genera la necesidad de revisar y perfeccionar de manera continua, el esquema de regulación y supervisión en aplicación (Basilea - FSI).

- Fortalecer instancias de coordinación con las autoridades económicas tales como:
 - Consejo de Estabilidad Financiera.
 - Comité de Superintendentes.
 - Otras Instituciones: Banco Central, Ministerio de Economía, y CORFO, entre otras.

2. En el ámbito interno, la SBIF continuará perfeccionando las instancias de control y gestión. Al margen de las labores habituales y de continuidad, entre los desafíos internos se destacan reestructuraciones internas de varias Direcciones dando cuenta del actual quehacer institucional, al respecto:

La Dirección de Asistencia al Cliente Bancario se encuentra en un proceso de transición, en el que basándose en sus nuevos lineamientos da origen a la nueva Dirección de Conducta de Mercado. Con este cambio, se propone abordar las relaciones que establecen las instituciones supervisadas con quienes demandan sus servicios, colaborando con la mantención de la estabilidad del sistema financiero, en resguardo de los depositantes y del interés público. La anterior Unidad de Transparencia de Mercado da paso a la Unidad de Competencia y Desarrollo, la que se encargará de generar indicadores, realizar estudios y proponer cambios normativos. El Departamento de Atención de Público -sin abandonar sus tareas de atención de consultas, entrega de información y revisión de reclamos de usuarios- sumará paulatinamente funciones de supervisión de las conductas de las instituciones supervisadas en el mercado, dando origen al Área de Cumplimiento Normativo.

En la Dirección de Supervisión, la actual Unidad de Riesgo Financiero se transformará en el nuevo Departamento, el que tendrá por objetivo asumir una labor de monitoreo más específico de aquellas entidades bancarias especializadas en los negocios de tesorería, en particular, en los productos de derivados, en respuesta a la relevancia que ha adquirido esta industria. Junto con ello, el Departamento mantiene sus funciones de apoyo transversal al resto de los Departamentos de Supervisión.

Se creará la Unidad de Operadores y Emisores de tarjetas de crédito no bancarias. El objetivo de esta Unidad será la supervisión de estas entidades, en el marco de las modificaciones a la normativa del Banco Central. Esta Unidad fortalecerá la función fiscalizadora de la SBIF, a través del desarrollo y aplicación de procedimientos de supervisión, acciones de monitoreo *on going* y evaluaciones en terreno de estas entidades.

Se creará el Departamento de Planificación y Gestión de Información Financiera en la Dirección de Estudios y Análisis Financiero, el que tendrá por objetivo profundizar el análisis individual de las entidades financieras y brindar mayor apoyo a las labores de fiscalización.

La labor de Educación Financiera que radica en la Dirección de Asistencia al Cliente Bancario pasará a depender de la Dirección de Comunicaciones, transformándose en la Unidad de Educación Financiera.

La Secretaría General, Oficina de Partes y Archivos constituirán una Unidad, que dependerá de la Dirección Superior

Compromisos establecidos a través de Indicadores de Desempeño (Formulario H-Indicadores 2013)

Se realizarán esfuerzos importantes para mejorar la oportunidad, calidad y la capacidad de procesamiento interno de la información, tanto para fines propios como para favorecer la disciplina de mercado y la transparencia. En particular:

- Respecto de la información financiera, para el año 2013 se ha comprometido la revisión de los antecedentes sobre reportes financieros mensuales de Cooperativas de Ahorro y Crédito y de Bancos, en un plazo máximo de 20 días contados desde el cierre del mes.
- En lo referente al sistema que genera informes de Deuda al Cliente Bancario, durante el año 2012 se estima que dicho sistema no debería tener problemas de disponibilidad más allá de 5 horas al mes, lo que significa una disminución respecto del año 2012, producto de la implementación de sistemas de respaldo de información implementado durante ese año.
- A partir del año 2013 se monitorearán los tiempos de respuesta y/o derivaciones de las presentaciones efectuadas ante esta Superintendencia en el marco de la Asistencia al Cliente Bancario. Se estima un promedio de 6 y 10 días respectivamente para cada una de las presentaciones.

Es importante destacar que, con la medición de estos indicadores, la SBIF está monitoreando la gestión de cerca del 78% del presupuesto total asignado a esta institución.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

La Superintendencia se rige por la Ley General de Bancos, cuyo texto fue fijado por el D.F.L. N°3, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial N° 35.944 del 19 de diciembre de 1997.

- Misión Institucional

Supervisar a Bancos e Instituciones Financieras en resguardo de los depositantes y el interés público.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2012

Número	Descripción
1	En un año caracterizado como de una sobrecarga particular para la SBIF, ésta ejecutó su presupuesto 2012 de acuerdo a las condiciones que debió enfrentar en ese período; dando cumplimiento pleno a los requerimientos externos sin postergar nuestro quehacer permanente.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Velar porque las instituciones bancarias fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rigen.
2	Avanzar en la aplicación del concepto de autorregulación, exigiendo mayor responsabilidad de la alta administración de las entidades fiscalizadas. Lo anterior a fin de situar la responsabilidad de la gestión de los bancos en el Directorio.
3	Adecuarse a las definiciones del Comité de Basilea y consolidar la aplicación de los estándares internacionales de contabilidad con el objeto de perfeccionar los enfoques de supervisión y el seguimiento de los riesgos.
4	Proteger el patrimonio público involucrado en la garantía estatal a los depósitos mediante la Supervisión del Sistema Financiero.
5	Generar información clara y completa, por distintos medios, y con un elevado nivel de calidad en la atención que se le entrega al usuario del Sistema Financiero.

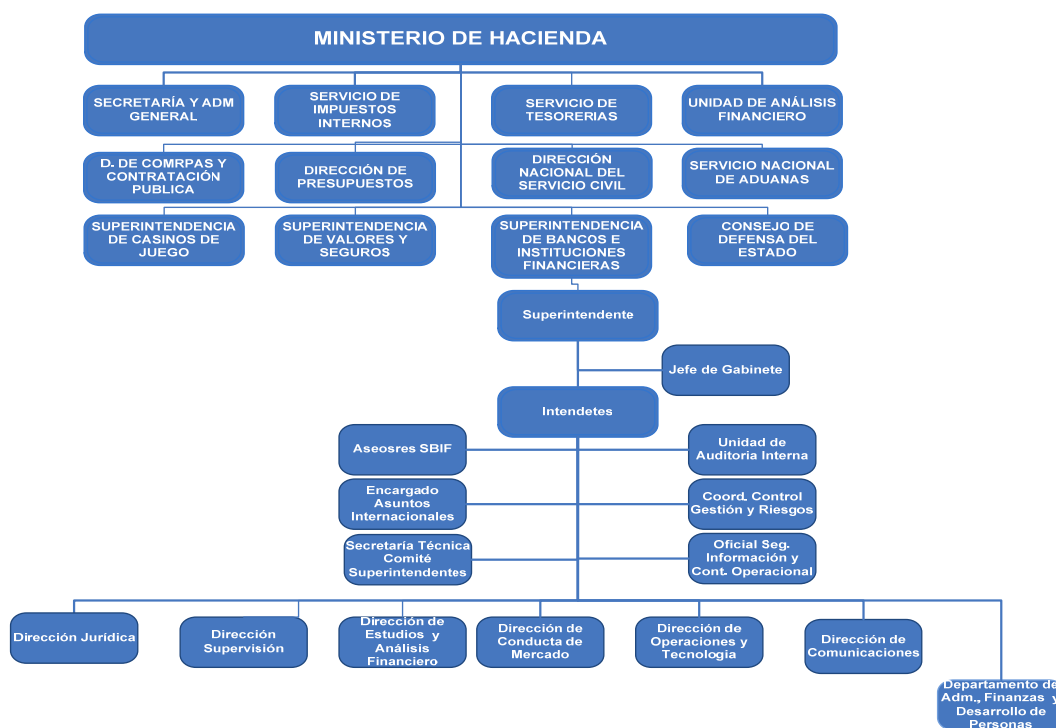
- Productos estratégicos vinculados a objetivos estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Supervisión de Bancos e Instituciones Financieras- Supervisar las empresas bancarias y otras instituciones financieras	1, 2, 3, 4
2	Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero- Entrega al usuario de información a través del sitio Web institucional y de los sitios Web relacionados	1, 3, 4, 5
3	Atención a Público y Cliente Bancario.- Atender consultas y reclamos de los usuarios del sistema bancario y resolver o derivar sus presentaciones.	1, 5
4	Normativa y Regulación del Sistema Financiero- Mantener actualizada la normativa vigente y perfeccionar la regulación del mercado cuando sea requerido.	1, 2, 3, 4, 5

- Clientes/ Beneficiarios/ Usuarios

Número	Nombre
1	Entidades fiscalizadas (Bancos, Financieras)
2	Público general que consulta información sobre temas abordados en las entidades fiscalizadas.
3	Entidades Registradas

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

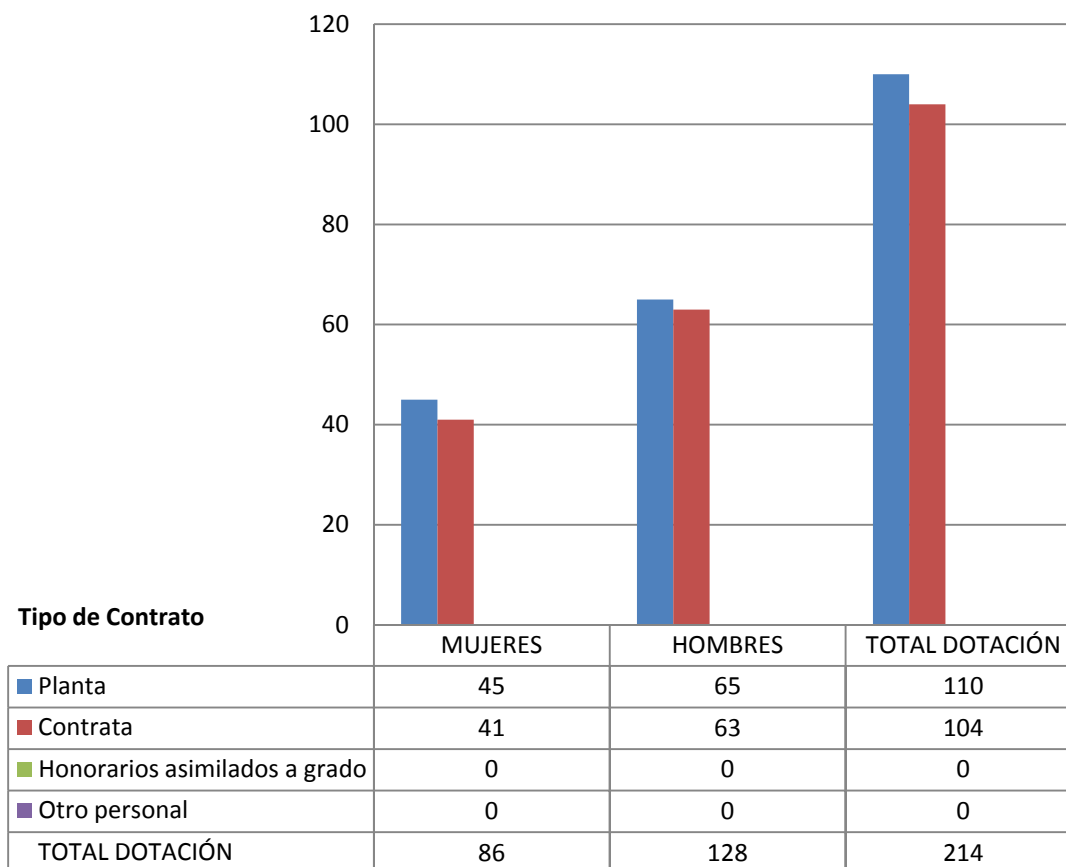
Cargo	Nombre
Superintendente	Raphael Bergoeing Vela
Intendente	Julio Acevedo Acuña
Intendente	Gustavo Rivera Urrutia
Director de Supervisión	Oswaldo Adasme Donoso
Director de Estudios y Análisis Financiero	José Miguel Zavala Matulic
Director Jurídico	Carlos Pavez Tolosa
Director de Operaciones y Tecnología	Ronald Kumpf Latrille
Director de Conducta de Mercado	Alex Villalobos Ribal
Director de Comunicaciones	Daniel García Schilling 1

1 Ingresa a la SBIF con fecha 01 de Abril de 2012.

Anexo 2: Recursos Humanos

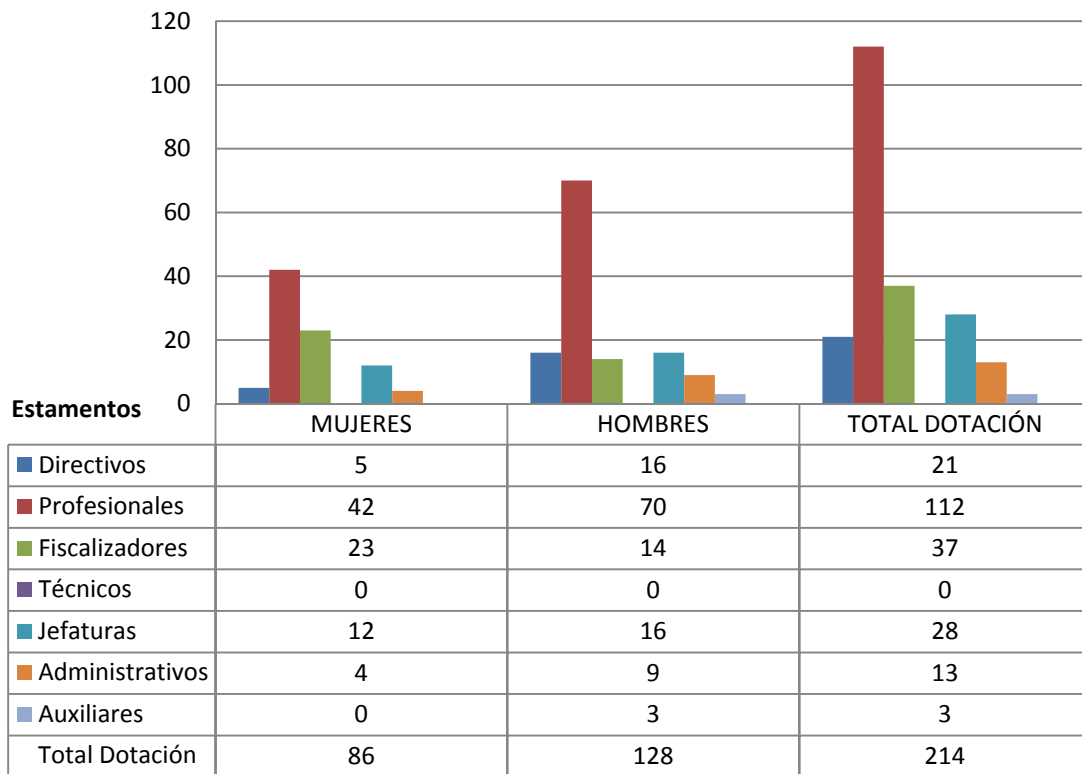
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

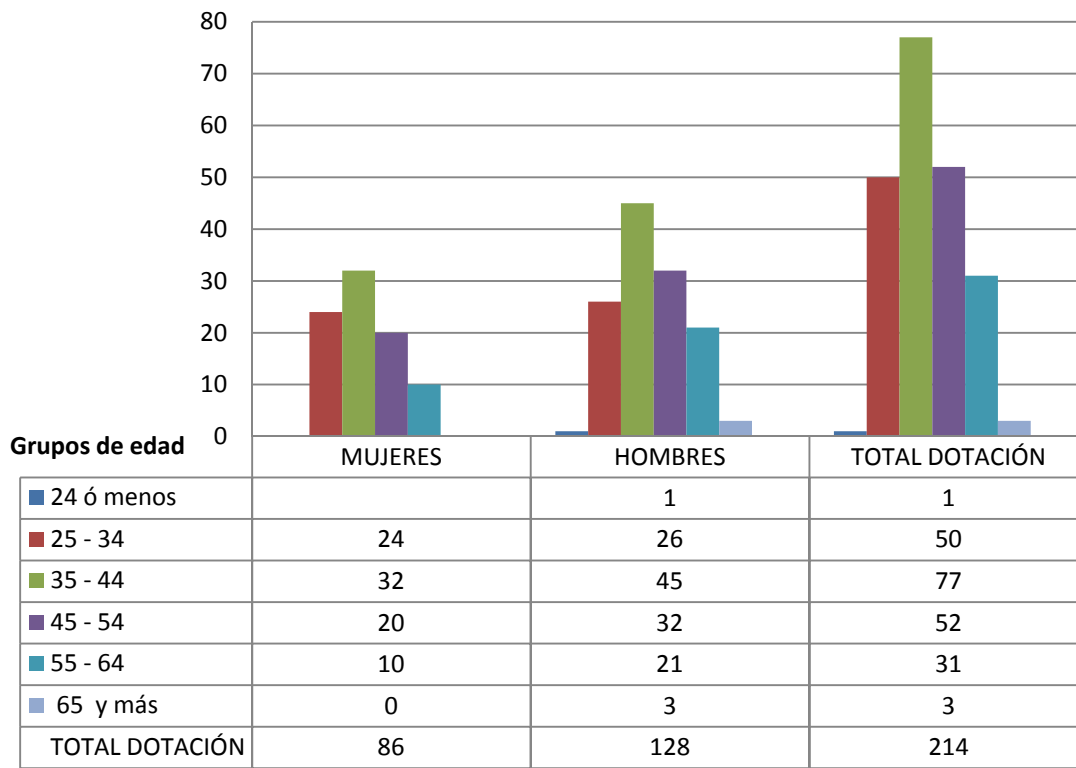


² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

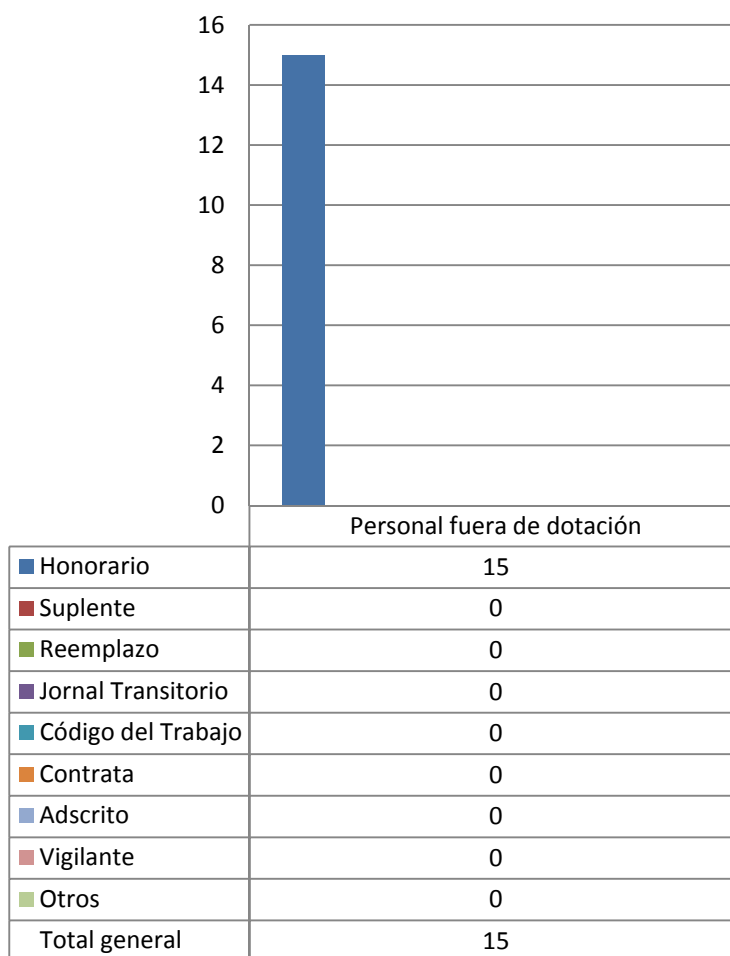
- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2012³, por tipo de contrato



³ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2011	2012		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁶ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁷	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	100%	92,9%	92,9%	1
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100%	100%	100%	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	8,7%	4,7%	145,4%	2
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0%	0,5%	---	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0%	0%	---	
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3,4%	0,5%	24,1%	3

4 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

5 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

7 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

8 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2011	2012		
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	5,3%	3,3%	133,6%	2
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0%	0,5%	103,9%	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	128%	160%	62,5%	2
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	25,7%	32,7%	126,7%	4
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	36,4%	31,7%	94,1%	4
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	83,7%	93,0%	119,7%	5
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	20,2	10,8	65,0%	5
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0,0%	2,1%	---	
4.4 Porcentaje de becas ¹⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0%	0,0%	---	

9 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

10 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2011	2012		
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,38	0,53	113,3%	
• Licencias médicas de otro tipo ¹¹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,32	0,21	153,9%	6
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.					
	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,06	0,02	206,0%	7
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	4,33	3,59	106,0%	
7. Evaluación del Desempeño¹²					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	27,9%	40,2%	101,0%	8
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	61,1%	48,1%	104,9%	8
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0%	0,0%		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0%	0,0%		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹³ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	---	

11 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

12 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

13 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2011	2012		
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁴ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	---	

Notas

- 1.- El retroceso de este indicador corresponde a la regularización de un contrato a honorarios, que logrando buenos niveles de desempeño se procedió con su ingreso a la contrata.
- 2.- La variación en los indicadores responde al mayor número de ingresos que se genera producto del aumento en la dotación efectiva del Servicio, a fin de satisfacer necesidades estratégicas de gestión, como por ejemplo responder adecuadamente a la mayor amplitud del perímetro regulatorio de la Superintendencia.
- 3.- El retroceso en este indicador se generaría fundamentalmente debido a que los funcionarios, estando en edad de jubilar, lo han pospuesto a la espera de un posible anuncio a nivel de gobierno sobre un nuevo incentivo al retiro.
- 4.- La variación en este indicador se produce debido a las facultades especiales de gestión que dispone el Superintendente, en virtud del artículo 5 de la Ley General de Bancos.
- 5.- De acuerdo a los lineamientos del Plan Anual de Capacitación para el año 2012, se priorizó un aumento de acciones de capacitación con una menor duración en horas pero con un alcance institucional más amplio, fundamentalmente en temáticas de supervisión bancaria como por ejemplo Basilea III.
- 6.- El elevado sobrecumplimiento en este indicador responde a una disminución de casi un 50% en las licencias tipo 4, Enfermedad grave hijo menor de un año.
- 7.- El elevado sobrecumplimiento en este indicador responde exclusivamente a que durante el año 2012; no se presentaron solicitudes de permisos sin goce de remuneraciones.
- 8.- Para presentar estos datos se han homologado los niveles de desempeño establecidos en el proceso de calificaciones de la Superintendencia con las listas de calificaciones.

¹⁴ Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

Los Cuadros a), b) y c) se obtienen directamente de la aplicación Web de BGI

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012			
Denominación	Monto Año 2011	Monto Año 2012	Notas
	M\$*	M\$	
INGRESOS	29.725.451	36.375.872	a)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	80.230	370.665	
INGRESOS DE OPERACION	36.427	49	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	29.585.199	36.004.941	a)
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	23.594	217	
GASTOS	30.059.864	34.242.472	
GASTOS EN PERSONAL	7.038.992	7.974.118	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.044.299	3.090.619	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	33.792	0	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.456	15.595	
INTEGROS AL FISCO	16.334.621	21.951.305	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	36.564	409.806	
INICIATIVAS DE INVERSION	3.413.904	635.786	
SERVICIO DE LA DEUDA	142.237	165.243	
RESULTADO	-334.413	2.133.400	a)

* La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2011 es 1,030057252.

a).- El resultado positivo en el año 2012 se explica principalmente por una mayor recaudación en los aportes de las instituciones fiscalizadas

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2012

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)15	Presupuesto Final M\$)16	Ingresos y gastos Devengados (M\$)17	Diferencia (M\$)
INGRESOS				33.671.426	33.671.426	36.375.876	-2.704.450
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	287.840	287.840	370.666	-82.826
07			INGRESOS DE OPERACION	784	784	50	734
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	33.380.812	33.380.812	36.004.943	-2.624.131
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	57.941	57.941	79.782	-21.841
	99		Otros	33.322.871	33.322.871	35.925.161	-2.602.290
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.990	1.990	217	1.773
	04		Mobiliario y Otros	1.990	1.990	217	1.773
GASTOS				33.752.205	34.738.901	34.242.472	496.429
21			GASTOS EN PERSONAL	8.118.115	8.185.526	7.974.123	211.403
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.242.251	3.354.091	3.090.614	263.477
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	16.104	16.104	15.595	509
	01		Al Sector Privado	2.853	2.853	2.762	91
	175		Instituto de Estudios Bancarios	2.853	2.853	2.762	91
	07		A Organismos Internacionales	13.251	13.251	12.833	418
	001		Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas - ASBA	13.251	13.251	12.833	418
25			INTEGROS AL FISCO	21.961.233	21.961.233	21.951.306	9.927
	01		Impuestos	10.280	10.280	353	9.927
	03		Excedentes de Caja	21.950.953	21.950.953	21.950.953	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	414.492	414.492	409.805	4.687
	04		Mobiliario y Otros		12.000	10.868	1.132
	05		Máquinas y Equipos	1.944	1.944	1.203	741
	07		Programas Informáticos	412.548	400.548	397.734	2.814
31			INICIATIVAS DE INVERSION		642.211	635.786	6.425
	02		Proyectos		642.211	635.786	6.425
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	165.244	165.243	1
	07		Deuda Flotante	10	165.244	165.243	1
RESULTADO				-80.779	-1.067.475	2.133.404	-3.200.879

b) Este resultado se explica principalmente por mayores ingresos recaudados de las instituciones fiscalizadas y a una ejecución del 97,4% y 92,1% en los subtítulos 21 y 22 respectivamente.

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012

17 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2012/ 2010	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)						No Aplica
	[IP Ley inicial / IP devengados]		49,29	98,81	92,57	187,81	c)
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		100,0	100,0	100,0	100,0	
	[IP percibidos / Ley inicial]		202,87	101,19	108,03	53,25	d)
	[DF/ Saldo final de caja]		2,90	8,52	3,39	116,90	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

c).- El menor o mayor avance se explica por el reconocimiento presupuestario del total de ingresos en el año 2012, situación distinta a la del año 2010.

d).- El menor avance se explica por el reconocimiento presupuestario del total de ingresos en el año 2012, situación distinta a la de los años anteriores.

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

19 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

20 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2012 ²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		2.561.318	2.133.403	4.694.721
Carteras Netas			-182.825	-182.825
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-182.823	-182.823
Disponibilidad Neta		2.632.553	2.348.512	4.981.065
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.632.553	2.348.512	4.981.065
Extrapresupuestario neto		-71.235	-32.283	-103.518
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	3.777	-2.623	1.154
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	-75.010	-29.632	-104.642
216	Ajustes a Disponibilidades	-2	-28	-30
219	Trasposos Interdependencias	0	0	0

²¹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica

f) Transferencias²²

No Aplica

²² Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

g) Inversiones²³

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2012							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁴	Ejecución Acumulada al año 2012 ²⁵	% Avance al Año 2012	Presupuesto Final Año 2012 ²⁶	Ejecución Año 2012 ²⁷	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
31-02 PROYECTO	642.211.000	635.786.320	98,99%	642.211.000	635.786.320	6.424.680	d)
31-02-004 Obras Civiles	638.537.000	634.963.926	99,44%	638.537.000	634.963.926	3.573.074	
31-02-005 Equipamiento	3.674.000	822.394	22,38%	3.674.000	822.394	2.851.606	

d) Esta Iniciativa de Inversión corresponde a la "Etapa II de la Remodelación del Edificio Institucional".

23 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

24 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

25 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2012.

26 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2012.

27 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2012.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2010	2011	2012				
Institucional	Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF	(N° instituciones bancarias visitadas en fiscalización año t/N° de entidades bancarias bajo fiscalización de SBIF año t)*100	%			100%	92%	SI	109.00 %	1
	Enfoque de Género: No			N.M.	0%	(24/24)* 100	(23/25)* 100			
Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	Nivel de oportunidad en la generación de reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito	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	días			19días	20días	SI	103.00 %	
	Enfoque de Género: No			N.C.	0días	233/12	240/12			
Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	Nivel de oportunidad en la generación de reporte de información financiera mensual de Bancos	Suma de días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de generación de la información/N° de reportes generados	días			19días	20días	SI	103.00 %	
	Enfoque de Género: No			N.C.	0días	233/12	240/12			

28 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2012 es igual o superior a un 95% de la meta.

29 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2012 en relación a la meta 2012.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2010	2011	2012				
Atención a Público y Cliente Bancario.	Promedio mensual de caída del sistema de emisión de informe de deuda	(Suma N° de horas no operativas del sistema de Emisión de Informe de Deuda/12)	horas			1horas	5horas	SI	588.00 %	2
	Enfoque de Género: No			N.C.	0horas	(10/12)	(60/12)			
Atención a Público y Cliente Bancario.	Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son respondidos oportunamente	(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	%			94%	90%	SI	105.00 %	
	Enfoque de Género: No			N.M.	0%	(507/537)*100	(630/700)*100			
Atención a Público y Cliente Bancario.	Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son oportunamente derivados a la Institución financiera correspondiente.	(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	%			93%	90%	SI	103.00 %	
	Enfoque de Género: No			(0/0)*100	0%	(8023/8669)*100	(10300/11500)*100			

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta a 2012	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2010	2011	2012				
Institucional	Porcentaje Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo fiscalización de la SBIF	(N° Cooperativas visitadas en inspección año t/N° de cooperativas bajo fiscalización de SBIF año t)*100	%			100.00 %	80.00%	SI	125.00 %	3
	Enfoque de Género: No			N.C.	0.00%	(6.00/6.00)*100	(4.00/5.00)*100			
Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:						100 %				
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:						0 %				
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:						100 %				

Notas:

- 1.- Se visitaron los 24 Bancos que se encuentran bajo supervisión de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- 2.- 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.
- 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.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2012.

No aplica, el Servicio no presenta Otros Indicadores de Desempeño.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No Aplica

Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas

No aplica, SBIF no ha sido sujeto de evaluaciones de programas/instituciones por parte de DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

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				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de							
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Recursos Humanos	Capacitación				O	Mediana	10.00%	100	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	O				Menor	5.00%	100	✓
	Planificación / Control de Gestión	Compras y Contratación del Sector Público	O				Menor	5.00%	100	✓
		Auditoría Interna			O		Mediana	10.00%	100	✓
	Planificación y Control de Gestión	Planificación / Control de Gestión				O	Alta	50.00%	100	✓
		Calidad de Atención de Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				O	Mediana	10.00%	100
	Sistema Seguridad de la Información			O			Mediana	10.00%	100	✓
	Porcentaje Total de Cumplimiento :							100.00%		

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

La SBIF no compromete Convenio de Desempeño Colectivo.

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

La SBIF no tiene proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2012.