

FORMULACIÓN DE METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2009

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	CAPITULO	11

II. FORMULACIÓN MEI

Areas de Mejoramiento	Sistemas	Metas Especificas Comprometidas	Ponderador
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/Control de Gestión	1) Establecer las Definiciones Estratégicas de la institución, de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y beneficiario(a)s.	30.00 %
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoria Interna	3) Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.	20.00 %
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	5) Ejecutar el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo, e informando los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo incluyendo el detalle de las acciones de capacitación realizadas de acuerdo al plan y el presupuesto ejecutado.	25.00 %
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	---	---
ATENCIÓN A CLIENTES	Gobierno Electrónico	5) Implementar el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional (incluyendo nuevos productos si corresponde), considerando la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico ¹² .	25.00 %
	Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, usuario(a)s y Beneficiario(a)s	---	---

III. PROPUESTA DE MODIFICACIÓN METAS

Sistemas	Cambios	
Auditoria Interna	Texto Original :	Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.
	Texto Propuesta :	La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras se compromete al envío mensual al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG) de un resumen ejecutivo por cada una de las auditorías en proceso en un mes determinado, como asimismo aquellas en proceso de ejecución. Para ello, el informe ejecutivo, contendrá los elementos mínimos que se señalan a

		continuación: - Número interno del informe - Fecha del mes de envío del informe - Materia de la auditoría - Tipo de objetivo (institucional, ministerial o gubernamental) - Auditoría planificada o no - Fecha de inicio de la auditoría - Fecha estimada de término - Estado de la auditoría (en proceso o terminada) - Objetivos Generales de la Auditoría - Objetivos específicos - Área o proceso auditado - Alcance de la auditoría - Oportunidad de la auditoría - Debilidades o hallazgos, en caso de encontrarse terminada la auditoría - Otros aspectos no considerados La fecha de entrega de los informes ejecutivos, será como máximo el último día hábil de cada mes, con la información relativa a los informes en proceso o terminados en el mes inmediatamente anterior.
	Texto Justificación :	Esta Superintendencia considera que los conceptos que se exponen en el Programa Marco son incompatibles con la necesaria independencia que debe tener este Organismo, a fin de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley General de Bancos para preservar la estabilidad y solvencia de las entidades supervisadas y los estándares impuestos por los organismos internacionales.
Capacitación	Texto Original :	Ejecutar el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo, e informando los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo incluyendo el detalle de las acciones de capacitación realizadas de acuerdo al plan y el presupuesto ejecutado.
	Texto Propuesta :	Ejecutar el Plan Anual de Capacitación año 2009, en lo relativo a las temáticas y acciones de capacitación definidas en el Plan de Capacitación Marco 2009-2010, a partir del Estudio de Detección de Necesidades de capacitación realizado entre nov-2007 y mar-2008.
	Texto Justificación :	Esta Superintendencia considera que los conceptos que se exponen en el Programa Marco son incompatibles con la necesaria independencia que debe tener este Organismo, a fin de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley General de Bancos para preservar la estabilidad y solvencia de las entidades supervisadas y los estándares impuestos por los organismos internacionales.
Gobierno Electrónico	Texto Original :	Implementar el Programa de Trabajo para la ejecución de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido en la provisión de sus productos estratégicos y procesos de soporte institucional (incluyendo nuevos productos si corresponde), considerando la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico ¹² .
	Texto Propuesta :	Para cumplir junto con el objetivo de implementar el programa de trabajo para la ejecución de cada proyecto de mejoramiento con uso de TIC comprometido en la provisión de sus productos estratégicos, también con los compromisos adoptados en cuanto a atención de usuarios, producto de la eximición del Sistema SIAC, para el año 2009 se reestructurará el sitio web oficial www.sbif.cl con el objetivo de transformarlo en el espacio orientado a los especialistas en banca e instituciones financieras. Con estos cambios, se busca que SBIF.cl vuelva a su orientación de ser un sitio que atiende a los usuarios que buscan información estadística, más toda la información de tipo normativo y legal que regula la relación entre las instituciones fiscalizadas y sus clientes. Las demás audiencias serán atendidas por los otros sitios de la institución ClienteBancario.cl (orientado a los clientes de los bancos) y Bancafacil.cl (portal educativo de SBIF). Los nuevos contenidos buscarán ofrecer información interactiva ofreciendo herramientas de este tipo a los usuarios, además de agregar información referida a lo establecido por el Nuevo Marco de Capital (Pilar III de Basilea II), IFRS, Gobiernos Corporativos y otras exigencias similares de acuerdo a la política de divulgación que establezca la Superintendencia. Entre los énfasis del nuevo sitio web se cuentan los siguientes: 1. Organización de Contenidos en torno a Instituciones y Agrupaciones 2. Creación de una Base de Datos pública que ofrezca Información Interactiva 3. Contenido separado de la presentación en el sitio web 4. Generación de servicios web para consumo desde plataformas interoperables 5. Múltiples plataformas de destino y acceso a la información 6. Contenidos y Funcionalidades compartidos entre los tres sitios web de SBIF 7. Redefinición en el uso de espacio en el nuevo Sitio Web para enfatizar en los contenidos técnicos.
	Texto Justificación :	Esta Superintendencia considera que los conceptos que se exponen en el Programa Marco son incompatibles con la necesaria independencia que debe tener este Organismo, a fin de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley General de Bancos para preservar la estabilidad y solvencia de las entidades supervisadas y los estándares impuestos por los organismos internacionales.
Planificación/Control de Gestión	Texto Original :	Establecer las Definiciones Estratégicas de la institución, de acuerdo a su legislación, prioridades gubernamentales y presupuestarias, los recursos asignados en la Ley de Presupuestos, la opinión del equipo directivo y sus funcionarios, y las percepciones de sus cliente(a)s, usuario(a)s y

		beneficiario(a)s.
	Texto Propuesta :	Del objetivo N° 1 se excluyen las percepciones de sus clientes, usuarios y beneficiarios. Además, el Servicio se compromete a realizar durante el año 2009, tres encuentros del Superintendente con todos los funcionarios en los que se analizarán los siguientes aspectos: a) Vigencia de los Objetivos Estratégicos Institucionales. b) Vigencia de los Planes de Trabajo definidos para el año 2009. c) Evaluación del cumplimiento de las Metas definidas por las distintas áreas de trabajo. En el tercer encuentro, además se proyectará a la SBIF al año 2010. Comunicación directa de la Alta Dirección con toda la institución a través de la intranet cada dos meses, con el objetivo de: -Evaluar avance de actividades institucionales. -Dar cuenta de la contingencia que enfrenta la institución respecto de las instituciones que supervisa.
	Texto Justificación :	Esta Superintendencia considera que los conceptos que se exponen en el Programa Marco son incompatibles con la necesaria independencia que debe tener este Organismo, a fin de cumplir con las obligaciones que le impone la Ley General de Bancos para preservar la estabilidad y solvencia de las entidades supervisadas y los estándares impuestos por los organismos internacionales.

IV. PROPUESTA DE EXIMICIÓN DE SISTEMAS

Sistemas	Justificación
Compras y Contrataciones	Conforme a lo dispuesto especialmente en los artículos 1° y 10° de la Ley General de Bancos no procede.
Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, usuario(a)s y Beneficiario(a)s	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. Con lo anterior, la SBIF prefiere comprometer metas de eficiencia institucional en el Sistema de Gobierno Electrónico, donde los compromisos planteados van justamente en el sentido de atender en forma más eficiente a los tres tipos de público que atiende la institución, esto es, especialistas (www.s bif.cl), cliente bancario (www.clientebancario.cl) y cliente potencial (www.bancafacil.cl).