
**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2008**

**SUPERINTENDENCIA DE
BANCOS E INSTITUCIONES
FINANCIERAS**

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Presentación	2
2. Resultados de la Gestión 2008	4
3. Desafíos 2009	10
4. Anexos	12
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	13
Anexo 2: Recursos Humanos.....	16
Anexo 3: Recursos Financieros.....	22
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008.....	29
Anexo 5: Compromisos Gubernamentales.....	30
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	31
Anexo 7: Proyectos de Ley.....	32

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	19
Cuadro 2: Recursos Presupuestarios 2008.....	22
Cuadro 3: Ingresos y Gastos años 2007 – 2008, Ley de Presupuestos 2009.....	23
Cuadro 4: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008.....	24
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera.....	26
Cuadro 6: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2008.....	28
Cuadro 7: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2008.....	29
Cuadro 8: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008.....	30
Cuadro 9: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008.....	31

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2008 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)	16
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)	17
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)	18

1. Presentación

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, de las entidades bancarias y financieras cuyo control no esté encomendado por la ley a otra institución.

Por otra parte, la SBIF tendrá la fiscalización de las empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito o de cualquier otro sistema similar, siempre que dichos sistemas importen que el emisor u operador contraiga habitualmente obligaciones de dinero para con el público o ciertos sectores o grupos específicos de él.

La SBIF cuenta con 186 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

Durante el año 2008, se observó un ajuste acotado en los niveles de actividad y en los resultados del sistema, incrementos en el costo de fondeo de las instituciones y en el costo del crédito, la aplicación de estándares de crédito más exigentes y una disminución en las solicitudes de financiamiento.

Se dio continuidad y cabal cumplimiento al programa de supervisión in situ y extra situ definido por la SBIF. Dicha actividad se desarrolló en un marco de creciente complejidad de los negocios financieros y en un escenario económico externo turbulento.

En el ámbito regulatorio se destaca la implementación de perfeccionamientos asociados a la seguridad y eficiencia de las transferencias electrónicas de fondos y el desarrollo de las bases del proyecto de modificación de la Ley General de Bancos. Específicamente, se incorporaron exigencias de inmediatez, simultaneidad y de autenticación para las transferencias electrónicas de fondos y se generó la documentación base para proponer las modificaciones legales necesarias para incorporar las orientaciones internacionales derivadas del Segundo Acuerdo de Capital (Basilea II).

En el ámbito de la transparencia y la asistencia al cliente bancario, resalta el desarrollo de iniciativas tendientes a aumentar la cobertura y profundidad del quehacer institucional en materia de transparencia y asistencia al cliente bancario.

En el ámbito organizacional interno, la SBIF desarrolló importantes esfuerzos para adecuar sus recursos a la creciente complejidad de las funciones institucionales. Se destaca el fortalecimiento del área de RR.HH y el perfeccionamiento de los planes de capacitación; el diseño del proyecto de remodelación de las dependencias institucionales y las readequaciones en el organigrama tendientes a potenciar la coordinación de las distintas áreas y la especialización.

Los desafíos para el próximo año

El 2009 será un año marcado por la puesta en marcha de importantes perfeccionamientos regulatorios y organizacionales internos, destinados a reforzar la calidad de la supervisión y la solidez de la industria financiera. Dichos cambios se darán en un escenario económico más exigente que obligará a la institución a reforzar sus esfuerzos para dar cumplimiento a su misión.

En este ámbito la SBIF deberá intensificar y focalizar el monitoreo de los efectos derivados de la crisis financiera internacional sobre las cartera bancarias, además de elaborar estudios de carácter sectorial, regional e industrial necesarios a fin de lograr un actuar proactivo y prever situaciones de deterioro. De la misma forma, proveer a las autoridades económicas de información oportuna a fin de facilitar el diseño, implementación y control de eventuales políticas públicas canalizadas a través del sistema financiero para enfrentar posibles efectos reales de las turbulencias financieras.

Dentro de los ejes de trabajo para el año 2009 se destacan:

Reformas legales y normativas: Efectuar estudios de calibración e impacto del proyecto de reforma a la Ley General de Bancos y preparar adecuaciones normativas necesarias. Fiscalizar la plena incorporación de las disposiciones contenidas en el Compendio de Normas Contables Bancarias bajo IFRS. Desarrollar la Recopilación Actualizada de Normas para Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por la SBIF. Perfeccionar la fiscalización asociada a transparencia y atención de público.

Diseño Organizacional: Implementar una serie de adecuaciones en la estructura organizacional de la institución a fin de potenciar la eficiencia y la coordinación transversal de las distintas áreas.

Infraestructura: Modernizar la infraestructura física de las dependencias de la institución y las plataformas tecnológicas (hardware y redes), a fin de dar soporte a las mayores exigencias derivadas de la creciente complejidad de las actividades sujetas a fiscalización.



Gustavo Arriagada Morales
Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras

2. Resultados de la Gestión 2008

Durante el año 2008, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) centró sus esfuerzos en llevar a cabo los desafíos y proyectos prioritarios establecidos para este período, cuyos principales resultados se presentan a continuación.

Fiscalización Financiera

1. **Supervisión in situ:** Las labores de supervisión en terreno alcanzaron en total a 49 entidades, ya sean bancos como instituciones financieras. Estas visitas se complementaron con la evaluación de las metodologías y modelos desarrollados por las entidades fiscalizadas, a fin de determinar los resguardos mínimos para hacer frente a los distintos tipos de riesgo.

Visitas efectuadas durante el año 2008	
a) Bancos (se incluye la supervisión a 7 oficinas regionales)	33
b) Cooperativas de Ahorro y Crédito	6
c) Filiales Bancarias	1
d) Sociedades de Apoyo al Giro	6
e) Otros	3
Total	49

La amplitud de las labores de supervisión realizadas se ve ratificada en el resultado del indicador "Monto de Activos Supervisados"¹, el cual logra un cumplimiento superior al 100% respecto de la meta establecida para el año 2008.

2. **Emisión de normas:** La fiscalización financiera supone la facultad de emitir instrucciones normativas tendientes a permitir la aplicación de las disposiciones y a requerir la información necesaria, tanto para efectos de supervisión como para divulgación.

Emisión de instrucciones durante el 2008	
Tipo	Número de Normas Emitidas
Circulares	58
Cartas Circulares	17
Instrucciones MSI	25
Total	100

¹ Ver Anexo 4: Cuadro N° 7 Indicadores de Desempeño año 2008.

Las principales normas emitidas por la SBIF durante el 2008, se asocian a materias relacionadas con la adecuación de regulación bancaria; asistencia al cliente, regulación conjunta con la Superintendencia de Valores y Seguros, sobre cotizaciones voluntarias y reglamentos de nuevas figuras, entre otros. Algunas de ellas son:

- Adecuación Regulación Bancaria: Circular N° 3.418, la cual redefine los componentes de capital básico y patrimonio efectivo, establece la forma de computar los créditos contingentes y los activos con liquidación en curso y suprime instrucciones contables del Capítulo 12-1 de la RAN.
 - Asistencia al Cliente: Circular N° 3.429, que incorpora a la RAN el Capítulo 18-14 que establece normas sobre calidad y transparencia de la información al público y complementa otras disposiciones sobre la materia.
 - Regulación Conjunta: Circular N° 3.445, circular conjunta con Superintendencia de Pensiones y Superintendencia de Valores y Seguros. Establece nuevas normas sobre cotizaciones voluntarias, depósitos convenidos y depósitos de ahorro previsional voluntario individual.
3. **Adopción de normas contables internacionales (IFRS):** Conforme al cronograma del proyecto establecido por la SBIF, durante el año se ajustaron las instrucciones necesarias a fin de adaptar la Recopilación Actualizada de Normas y el MSI (Manual de Sistema de Información) al nuevo marco contable.
4. **Incorporación de orientaciones internacionales en materia de supervisión bancaria (Basilea II):** Durante el año 2008, se desarrollaron las bases del proyecto de modificación de la Ley General de Bancos, que permitirá la aplicación de aspectos centrales del Segundo Acuerdo de Capital (Basilea II) en el país.

La implementación de Basilea II, es un proceso largo y complejo que no se agota con la emisión de una nueva Ley, pues requiere la realización de importantes desarrollos posteriores a nivel de normas; sistemas de información; y mecanismos de fiscalización.

5. **Prevención del lavado de activos:** Durante el año 2008, el trabajo de supervisión se ha fortalecido tanto a través de la capacitación interna, incentivando la participación en diversos seminarios, como también mediante el desarrollo y mejoramiento de las metodologías de supervisión en terreno, reforzando el proceso de inspección in situ. Además, se ha reforzado el proceso de inspección de la materia sobre sociedades de apoyo a través de mayores exigencias a estas sociedades.

Las tareas realizadas durante el año en materia de prevención de lavado de activos fueron las siguientes:

- La Superintendencia organizó, al igual que en años anteriores, una serie de seminarios y presentaciones públicas en diversas ciudades (Copiapó, Iquique, Valdivia, Coyhaique), con la finalidad de difundir la importancia de este tema y recoger experiencias. Con estos

encuentros, se logró en más de cuatro años, llegar a la totalidad de las capitales regionales del país.

- Profesionales de la Dirección de Supervisión han asistido a diversos seminarios y talleres de capacitación, en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Estos cursos fueron dictados, entre otros, por la BRILAC (Brigada de Lavado de Activos de la Policía de Investigaciones), la ABIF (Asociación de Bancos), desarrollándose también algunos seminarios a nivel interno.

6. Transparencia de la información: La SBIF ha venido fortaleciendo su trabajo en relación con el apoyo a los consumidores de servicios financieros, como consecuencia tanto de la creciente masificación del acceso a estos productos, los avances tecnológicos y la innovación de la industria, como también producto de la asimetría de información y campañas agresivas de marketing, que dificultan la comprensión de los productos por parte de los consumidores.

Con el objeto de mejorar la transparencia de la información de mercado, divulgar información de carácter preventivo y propiciar dicha práctica en las entidades que fiscaliza la SBIF, se realizaron las siguientes actividades destinadas a fomentar la entrega de más y mejor información por parte de los bancos a sus clientes:

- Se dictó el Capítulo 18-14 sobre “Transparencia de la información al público”.
- Se continuó revisando la publicidad escrita de todos los productos bancarios masivos.
- Se realizó una revisión de la información contenida en los sitios Web de las instituciones fiscalizadas.
- Monitoreo permanente de las tarifas que las entidades están publicando en sus respectivos sitios Web y su concordancia con las normas.
- Encuesta cliente incógnito. Su propósito fue determinar en terreno el efectivo cumplimiento de la normativa referente al otorgamiento de los créditos de consumo y observar el grado de voluntariedad de los seguros ofrecidos en forma conjunta con tales créditos.
- Se mantienen los Grupos de Trabajo, tanto con los Gerentes de Calidad de Servicio como con los Gerentes de Marketing.
- Se continuaron entregando los resultados de encuestas de tarifas asociadas a productos financieros de consumo masivo.
- Se continuó con la recopilación y publicación de la información referida a las tasas de interés de los créditos de consumo y tarjetas de crédito, y las comisiones de éstas últimas.

Atención a los clientes de las entidades supervisadas

1. Atención de Público: La SBIF, a través del Departamento de Atención de Público, entrega apoyo a los clientes que han tenido problemas con alguna de las entidades que supervisa. Este servicio se realiza por diferentes vías: presencial en su oficina de atención de público, telefónica a través de su Call Center, el sitio Web y mediante presentaciones por escrito.

Durante el año 2008, se puso en marcha la II etapa del desarrollo de la plataforma extranet de la SBIF, la cual tiene por objetivo disminuir el traslado de documentación física y los tiempos en los procesos de respuesta a las consultas que realiza la Superintendencia en relación con los reclamos que recibe. Su desarrollo se encuentra consolidado con 6 bancos participando y se espera la incorporación de los demás en el corto plazo.

Por otra parte, se está avanzando en el desarrollo de una aplicación que próximamente permitirá a los clientes que han presentado reclamos, conocer el resultado del mismo a través de Internet (actualmente es posible conocer la etapa en que se encuentra el reclamo, no así el contenido de la respuesta).

Indicadores de atención de Público según tipo de canal:

Canal de Atención		2008	2007	% variación
Atención Presencial	Atención directa	9.464	7.615	20,8%
	Certificado de deudas	117.000	126.514	- 7,5%
Internet	Informe de deudas	49.554	67.257	- 26,3%
Call Center	N° Consultas telefónicas	32.745	29.457	13,7%
Presentaciones Escritas	N° Presentaciones	8.647	7.592	13,9%

- Seminarios Regionales:** Durante el año 2008, se continuaron las visitas a regiones, esta vez a Iquique, Copiapó, Valdivia y Coyhaique. En dichas ciudades se impartieron seminarios, por una parte, a funcionarios de bancos del área de Atención Clientes, orientados a mejorar tanto el esquema de atención a clientes en regiones como a la calidad de las respuestas entregadas frente a reclamos por escrito. Por otra parte, y con la colaboración de la Cámara de Comercio local, se dictaron charlas orientadas a que los clientes cuenten con una mejor información acerca del sistema financiero y entidades que supervisa.
- Publicaciones de estudios:** Con el objeto de contribuir a la discusión académica y del mercado en relación a la situación del sistema financiero nacional, sus proyecciones y principales áreas de trabajo, la SBIF realizó una nutrida agenda de publicaciones, destacándose los siguientes estudios:

N°	Publicación	Materia
1	Serie Documentos SBIF (Diciembre 2008)	Financiamiento Bancario de estudios de Educación Superior
2	Serie Técnica de Estudios N° 12 (Noviembre 2008)	Instrumentos de Pago de Bajo Valor en Chile
3	Serie Documentos SBIF (Septiembre 2008)	Género en el Sistema Financiero Chileno
4	Serie Documentos SBIF (Julio 2008)	Financiamiento Bancario de Viviendas asociadas a Subsidio Habitacional
5	Documentos Basilea II (Agosto 2008)	Requisitos de Capital en la Titulización de Préstamos Bancarios

N°	Publicación	Materia
6	Documentos Basilea II (Agosto 2008)	Capital Regulatorio de los Bancos en la Implementación de Basilea II
7	Documentos Basilea II (Mayo 2008)	Clasificación de los Bancos en Basilea II
8	Documentos Basilea II ((Mayo 2008)	Enfoque Estándar de Riesgo de Crédito
9	Informe Estabilidad Financiera (Primer semestre 2008)	Caracterización de las clasificaciones externas e internas

Actividades interinstitucionales

- 1. Apoyo a iniciativas públicas:** La SBIF, sin perder su carácter técnico y autónomo, mantiene el compromiso de apoyar el desarrollo de las políticas públicas, mediante la generación de información, la formulación de observaciones y comentarios necesarios para el diseño, implementación y evaluación de políticas y programas públicos impulsados por otras instancias del Estado.

Durante el último año, la SBIF desarrolló una amplia agenda de trabajo en el ámbito de las políticas públicas:

Tipo	Institución	Actividades
Coordinaciones autoridades económicas	Dirección de Presupuestos	Implementación beneficios financiamientos habitacionales.
	Dirección de Presupuestos	Contraparte Proyecto de Evaluación del SIC.
	Ministerio de Hacienda	Generación de antecedentes asociados al ingreso de Chile a la OCDE.
	Ministerio de Hacienda	Generación de antecedentes asociados al ingreso de Chile a la IADI (International Association of Deposits Insurers)
	Comités de coyuntura (Ministerio de Hacienda y Ministerio de Economía)	Análisis de los efectos derivados de la crisis financiera internacional y generación de antecedentes para el desarrollo de políticas públicas.
Supervisores financieros locales	Comisión Superintendencias Financieras	Generación de reglamentaciones conjuntas (reforma previsional).
	Comisión Superintendencias Financieras	Generación de instrucciones conjuntas sobre comisiones máximas con cargo a Fondos de Pensiones.
	Departamento de Cooperativas	Capacitación sobre fiscalización riesgos financieros.
	SUSESOS	Apoyo técnico sobre fiscalización riesgos financieros.
	Comité de Superintendentes	Instancia de coordinación de carácter permanente.
Organismos nacionales	CCS	Generación de estadísticas del Retail Financiero.
	Universidad de Chile	Ponencia "Gestión del Riesgo Operacional en la Banca e Instituciones Financieras".
	Universidad de Chile	Ponencia "IFRS en Chile: Ad portas de su aplicación".

Tipo	Institución	Actividades
	Universidad Católica	Gobiernos Corporativos

A nivel internacional, se destaca la participación en los siguientes foros:

Tipo	Institución	Actividades
Organismos internacionales	FMI	Desarrollo encuesta relativa a Core Principles, preparatoria de la evaluación de FSAP.
	FMI	Ejercicio de Compilación Coordinada. Financial Soundness Indicators.
	Banco Central República Argentina	Ponencia "Basilea II y MERCOSUR".
	ASBA - Banco de España	Seminario "Riesgo Crediticio. Aspectos relevantes para la implementación de los enfoques estándares de Basilea II"
	BID	Requerimiento de antecedentes estadísticos sobre el Sistema Financiero.
	The World Bank Group	Encuesta de Registro de Créditos Públicos. (Survey of Public Credit Registries).
	IIF	Annual Meeting of Latin American Chief Executives.
	International Liaison Group	Comité de supervisión bancaria de Basilea. Survey on Loan Loss Provisioning.
	ASBA	XI Asamblea Anual Asociación de Supervisores Bancarios para las Americas.
GAFISUD	XVII y XVIII Pleno de Representantes de GAFISUD.	

3. Desafíos 2009

Principales ejes de acción institucional durante el año 2009

Acción Permanente

- Cumplimiento de la misión permanente de velar por la estabilidad y solvencia del sistema financiero.

Reforma a la Ley General de Bancos

- Participar en los ajustes a la redacción del proyecto de ley y en su tramitación legislativa; y de generar las adecuaciones normativas requeridas.

Ultima fase del proyecto de incorporación de las IFRS al sistema bancario

- Fiscalizar la plena incorporación de las disposiciones contenidas en el Compendio de Normas Contables Bancarias.

Implementación del nuevo Acuerdo de Capital Basilea II, acorde a la Hoja de Ruta

- Perfeccionar los enfoque de supervisión y el seguimiento de los riesgos, en el marco de las nuevas tendencias regulatorias prudenciales internacionales, con el objeto de adecuarse a Basilea II y a los estándares internacionales de contabilidad

Recopilación Actualizada de Normas para Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por la SBIF

- Desarrollar las bases de un nuevo cuerpo normativo para las cooperativas de ahorro y crédito con la finalidad de facilitar la incorporación de nuevas cooperativas al ámbito de fiscalización de este Organismo; reconocer las particularidades del sector y perfeccionar orientaciones regulatorias a fin de potenciar la estabilidad y solvencia de dichas instituciones.

Perfeccionamiento de la fiscalización asociada a Transparencia y Atención de Público

- Emitir instrucciones que compendien, completen y perfeccionen las normas emitidas; y perfeccionar los modelos de evaluación de gestión de la calidad de atención de público en el contexto de la Clasificación de Gestión y Solvencia de las instituciones bancarias.

Efectos de la crisis subprime

- Intensificar y focalizar el monitoreo de los efectos derivados de la crisis financiera internacional sobre las cartera bancarias. Desarrollo de estudios de carácter sectorial, regional e industrial necesarios a fin de lograr un actuar proactivo y prever situaciones de deterioro.

Infraestructura

- Modernizar la infraestructura física de las dependencias de la institución y las plataformas tecnológicas (hardware y redes), a fin de dar soporte a las mayores exigencias derivadas de la creciente complejidad de las actividades sujetas a fiscalización.

Asistencia al cliente bancario

- Dar continuidad y profundidad a las acciones institucionales desarrolladas en el ámbito de la asistencia al cliente bancario: difusión de tarifas; campañas comunicacionales; charlas a grupos de interés; y reuniones de trabajo con la banca.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008
- Anexo 7: Proyectos de Ley

- **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 refundido 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 Proyecto de Ley de Presupuestos-Año 2008**

Número	Descripción
1	Aumento de la dotación de personal en 10 cargos, pasando de esta manera de una dotación de 181 a 191 cargos. Este incremento se relaciona con la necesidad de abordar los nuevos desafíos que está asumiendo la SBIF en el ámbito de la supervisión de las instituciones financieras. El aumento de personal representa aproximadamente el 73% del mayor presupuesto solicitado para el año 2008.
2	Los gastos en Bienes y Servicios de Consumo participan en un 7,9% del mayor presupuesto para el año 2008. Este aumento está asociado principalmente a la mayor dotación solicitada y se refleja en: arriendo de nuevos equipos informáticos, alimentación, materiales de oficina, capacitación y consumos básicos.
3	Otros gastos se mantienen sin variación, lo que permiten el normal funcionamiento de esta SBIF.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Velar porque las instituciones bancarias fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rigen y ejercer la más amplia fiscalización sobre sus operaciones y negocios, a fin de que éstas mantengan su solvencia.
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	Perfeccionar los enfoques de supervisión y el seguimiento de los riesgos, en el marco de las nuevas tendencias regulatorias internacionales, con el objeto de adecuarse a Basilea II y a los estándares internacionales de contabilidad.
4	Proteger el patrimonio público involucrado en la garantía estatal a los depósitos.
5	Procurar que el usuario del Sistema reciba información clara y completa, por distintos medios, y con un elevado nivel de calidad en la atención que se le entrega. Lo anterior para lograr mayor transparencia del mercado y clientes mejor preparados, disminución de los conflictos entre partes y de los que le toca conocer a este organismo.

- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

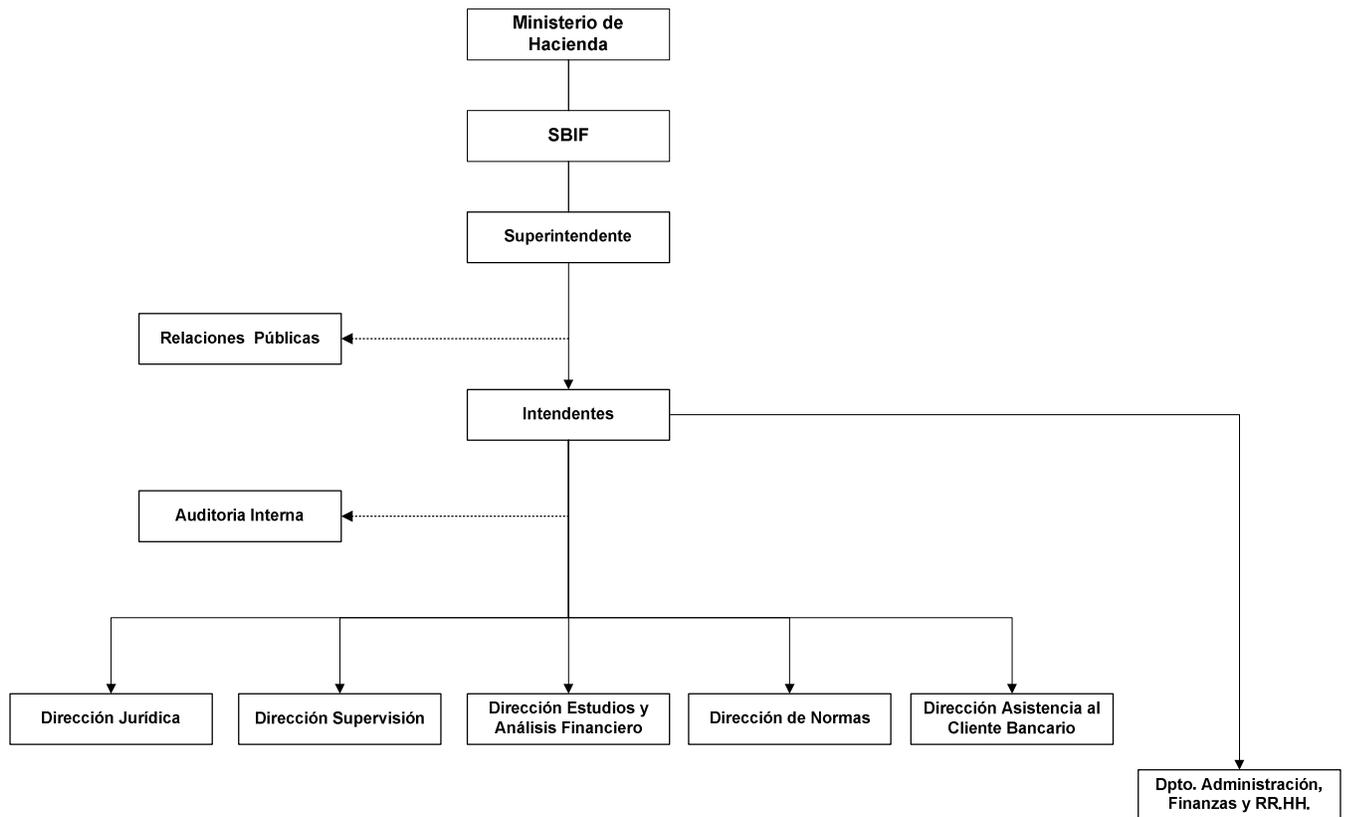
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<u>Información Consolidada.</u>	1,2,3
2	<u>Atención directa a público y procesamiento de reclamos.</u>	1,5
3	<u>Publicaciones.</u>	4,5

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Entidades fiscalizadas <ul style="list-style-type: none">• Cooperativas bajo su supervisión• Emisores y Operadores de Tarjeta de Crédito• Sociedades de Apoyo al Giro Bancario• Filiales de Bancos• Bancos
2	Público en general que consulta información sobre temas abordados en las entidades fiscalizadas.

b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras es un organismo autónomo que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Hacienda.



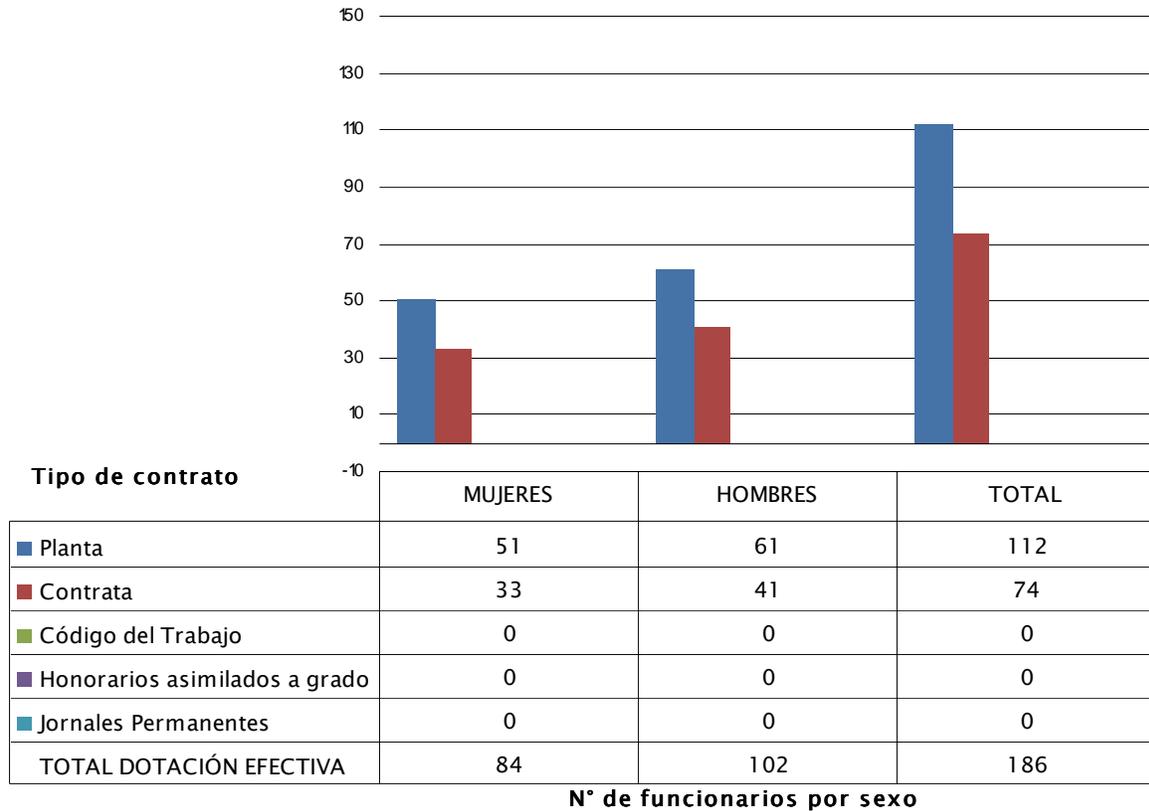
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Gustavo Arriagada Morales
Intendente	Julio Acevedo Acuña
Intendente	Gustavo Rivera Urrutia
Director Jurídico	Ignacio Errázuriz Rozas
Director de Supervisión	Oswaldo Adasme Donoso
Director de Estudios y Análisis Financiero	José Miguel Zavala Matulic
Director de Normas	Gustavo Plott Wernekinck
Director de Asistencia al Cliente Bancario	Alex Villalobos Ribal

• Anexo 2: Recursos Humanos

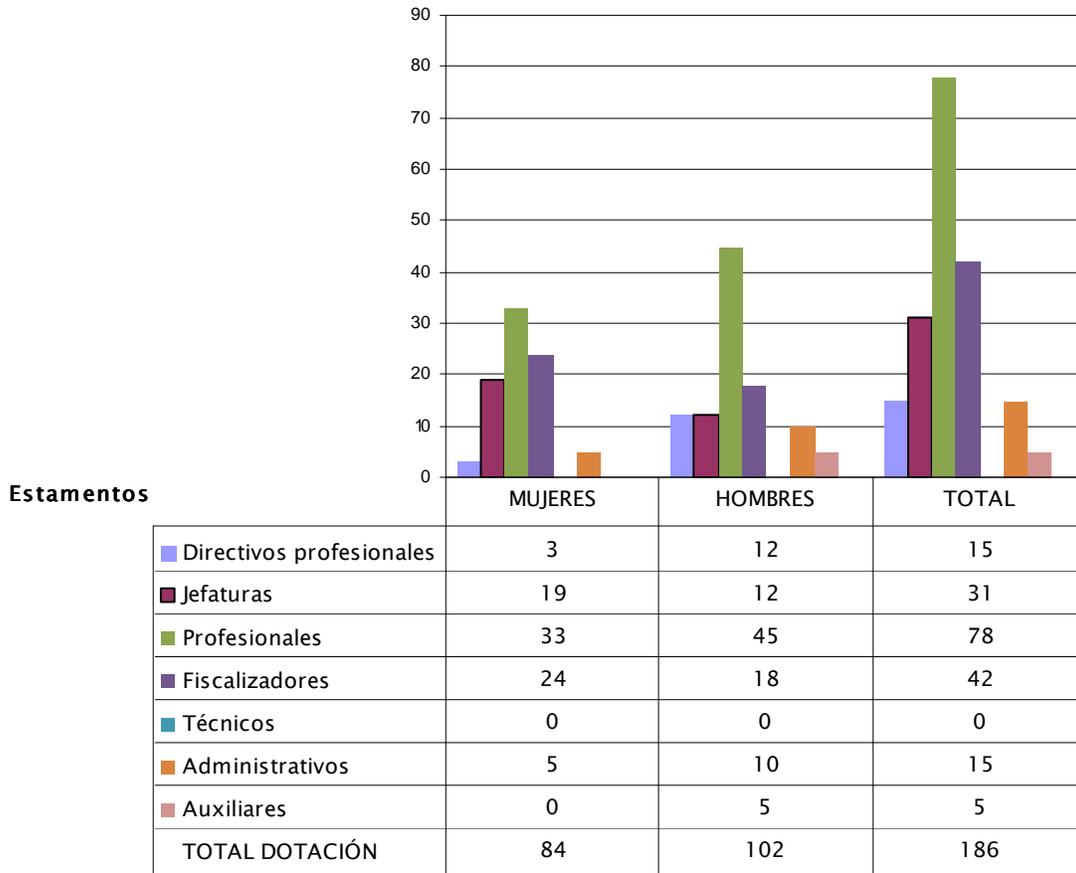
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2008² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



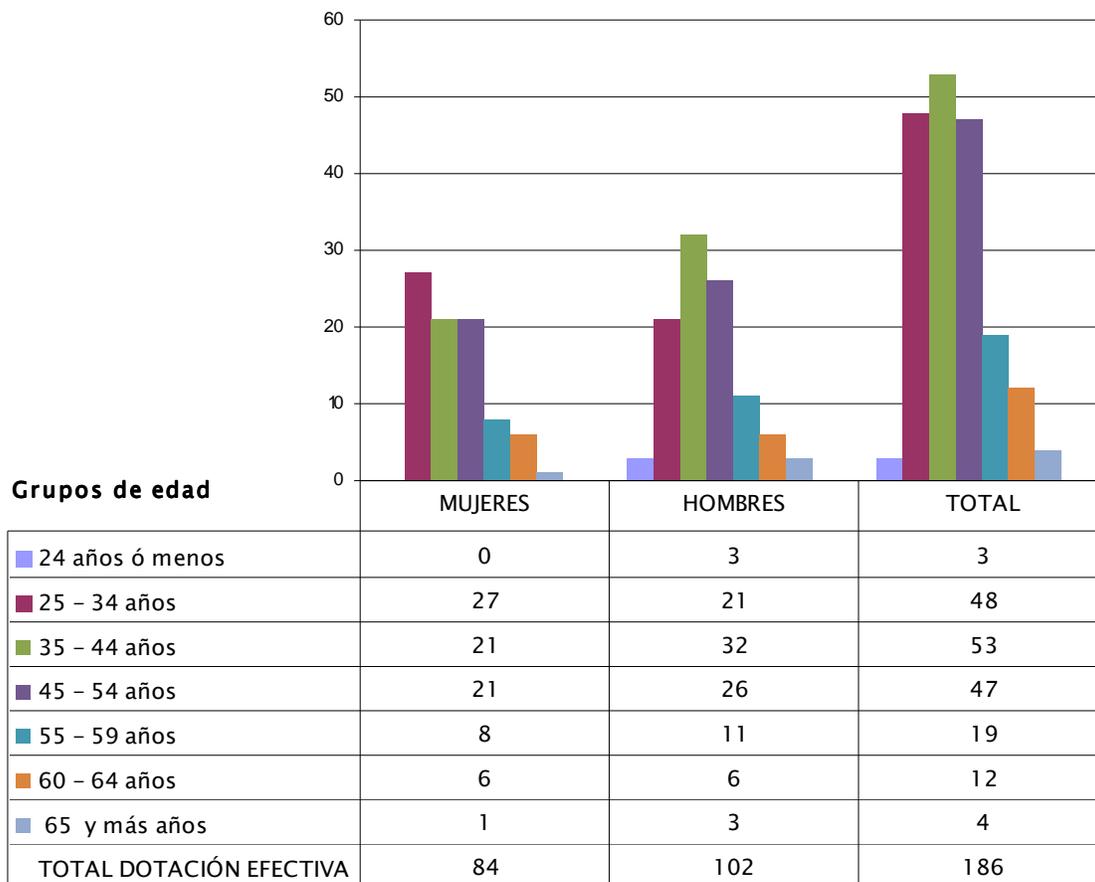
² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2008. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- **Dotación Efectiva año 2008 por Estamento (mujeres y hombres)**



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2008 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2007	2008		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,0	0,9	108,7	Descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,8	3,8	180,7	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	Neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,6	1,1	179,2	Ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6,2	2,7	230,6	Descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	Descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,8	2,3	78,8	Descendente

3 La información corresponde al período Enero 2007 - Diciembre 2007 y Enero 2008 - Diciembre 2008.

4 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. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2007	2008		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	36,7	29,5	80,3	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	13,2	31,1	235,5	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	75,7	101,1	133,5	Ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	4,0	5,4	134,4	Ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	124,5	5,3 ⁶	4,3	Ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	4,8	4,5	106,6	Descendente

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

6 El importante descenso de este indicador se explica, por una parte, debido al cambio en fórmula de cálculo del indicador propuesto por DIPRES con respecto al año anterior, el cual considera en esta oportunidad a los participantes en capacitación en lugar de funcionarios capacitados, y por otra parte, se estimó pertinente no incluir en el número total de horas de capacitación las horas generadas producto de la realización de actividades de formación como por ejemplo postítulos, postgrados u otras especialidades, ya que a nuestro parecer, los objetivos de las actividades de formación son de largo plazo y generalmente buscan el desarrollo profesional; mientras que los objetivos de la capacitación apuntan al desempeño eficiente de las funciones asignadas a un funcionario.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2007	2008		
6. Evaluación del Desempeño⁷	Lista 1 % de Funcionarios	84,5	85,9	101,7	Ascendente ⁸
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 2 % de Funcionarios	15,5	14,1	91	Ascendente
	Lista 3 % de Funcionarios				
	Lista 4 % de Funcionarios				

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

8 El reglamento de esta Institución no contempla listas. Sólo para esta información se asimilan los resultados, siendo incorporados como Lista 1 aquellos que obtuvieron una calificación entre 7,0 y 6,1, Lista 2 quienes obtuvieron una calificación entre 6,0 y 4,6, y finalmente Lista 3 aquellos funcionarios que obtuvieron una calificación igual o inferior a 4,5, lo que por reglamento de esta Superintendencia es causal de eliminación.

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

Cuadro 2			
Recursos Presupuestarios 2008			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal		Corriente ⁹	7.321.745
Endeudamiento ¹⁰		De Capital ¹¹	136.499
Otros Ingresos ¹²	32.623.858	Otros Gastos ¹³	25.165.614
TOTAL	32.623.858	TOTAL	32.623.858

9 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

10 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

11 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

b) Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados años 2007 – 2008, y Ley de Presupuestos 2009				
Denominación	Monto Año 2007 M\$ ¹⁴	Monto Año 2008 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2009 M\$	Notas
INGRESOS	21.091.971	24.968.292	13.696.302	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	696.038	1.248.492	637.200	1
INGRESOS DE LA OPERACIÓN	59.479	47.257	55.702	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	20.336.454	23.658.043	13.002.232	2
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	14.500	1.168	
GASTOS	12.702.599	30.715.137	13.696.302	
GASTOS EN PERSONAL	4.711.870	4.943.762	6.326.882	3
BIENES Y SERVICIO DE CONSUMO	1.791.651	2.411.827	2.003.222	4
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	23.449	61.079	22.388	5
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.247	14.891	16.155	
ÍNTEGROS AL FISCO	5.972.310	23.052.083	5.223.791	6
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	105.955	136.499	103.864	
DEUDA FLOTANTE	80.117	94.996	0	
RESULTADO	8.389.372	-5.746.845	0	

Notas:

- 1) Rentas de la Propiedad: el mayor monto obtenido corresponde a un incremento en el capital invertido, producto de mayores aportes de las instituciones fiscalizadas.
- 2) Otros Ingresos Corrientes: se explica por mayores aportes de las instituciones fiscalizadas.
- 3) Gastos en Personal: el mayor gasto se explica principalmente por el aumento en la dotación efectiva de personal de 177 a 186 cargos y para el 2009 el presupuesto considera 205 cargos.
- 4) Bienes y Servicios de Consumo: el mayor gasto se concentra principalmente en Servicios Técnicos y Profesionales y Mantenimiento y Reparaciones de Edificaciones.
- 5) Prestaciones de Seguridad Social: el mayor incremento corresponde a pagos de indemnizaciones de cargo fiscal.
- 6) Íntegros al Fisco: se explica por mayores excedentes de caja acumulado

¹⁴ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2008. Factor de actualización es de 1,0872 para expresar pesos del año 2007 a pesos del año 2008.

c) Comportamiento Presupuestario Año 2008

Cuadro 4								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2008								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas
			INGRESOS	12.419.069	23.850.590	24.968.292	-1.117.702	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	196.282	196.282	1.248.492	-1.052.210	1
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	67.943	67.943	47.257	20.686	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	12.153.766	23.585.287	23.658.043	-72.756	
	01		Recuperaciones y reembolsos por licencias medicas	42.385	42.385	33.729	8.656	
	99		Otros	12.111.381	23.542.902	23.624.314	-81.412	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.078	1.078	14.500	-13.422	
	04		Mobiliarios y Otros	1.078	1.078	14.500	-13.422	
			GASTOS	12.702.347	31.505.156	30.715.137	790.019	
21			GASTOS EN PERSONAL	5.131.856	5.279.126	4.943.762	335.364	2
22			BIENES Y SERVICIO DE CONSUMO	1.687.773	2.490.474	2.411.827	78.647	
23			PRESTACIONES DE SEG. SOCIAL	21.081	61.581	61.079	502	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	21.081	61.581	61.079	502	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	16.395	16.420	14.891	1.529	
	01		Al Sector privado	2.408	2.433	2.431	2	
		175	Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux	2.408	2.433	2.431	2	
	07		A Organismos internacionales	13.987	13.987	12.460	1.527	
		001	Asoc. De supervisores bancarios de las ameritas - ASBA	13.987	13.987	12.460	1.527	
25			INTEGROS AL FISCO	5.726.609	23.055.975	23.052.083	3.892	
	01		Impuestos	11.536	11.536	7.644	3.892	
	03		Excedentes de Caja	5.715.073	23.044.439	23.044.439	0	
29			Adquisición de Activos No Financieros	118.633	504.583	136.499	368.084	3
	04		Mobiliario y otros	53.924	53.924	3.096	50.828	
	05		Maquinas y Equipos	10.785	10.785	3.180	7.605	
	07		Programas Informáticos	53.924	439.874	130.223	309.651	
31			INICIATIVAS DE INVESTIGACIÓN	0	2.000		2.000	
	02		Proyectos	0	2.000		2.000	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	94.997	94.996	1	
	07		Deuda Flotante	0	94.997	94.996	1	
			RESULTADO	-283.278	-7.654.566	-5.746.845	-1.907.721	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2008

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

Notas:

- 1) Rentas de la Propiedad: el mayor monto obtenido corresponde a un incremento en el capital invertido, producto de mayores aportes de las instituciones fiscalizadas.
- 2) Gastos en Personal: el menor gasto corresponde al aumento de dotación la que se ha incorporado en forma gradual a esta SBIF, proceso que se espera concluya en el año 2009.
- 3) Adquisición de Activos No Financieros: esta diferencia se explica por un menor gasto en la adquisición de software computacional.

d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2008/ 2007	Notas
			2006	2007	2008		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{20} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	50.0	50.0	80.0	160.0	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{21}]$	M\$	32.072	33.607	39.335	117,0	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{22} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$						
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{23} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$						

Notas:

1) Corresponde a la dictación de 5 decretos modificatorios durante el año 2008.

18 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,1350 para 2006 a 2008 y de 1,0872 para 2007 a 2008.

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 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

21 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

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

23 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

e) **Iniciativas de Inversión**²⁴

1 Nombre: Ampliación y Remodelación Actuales Dependencias SBIF

Tipo de Iniciativa: Ampliación y Remodelación de Instalaciones

Objetivo: Ampliar y Remodelar las Dependencias de la SBIF

Beneficiarios: Esta iniciativa tiene como objetivo ampliar y remodelar las actuales dependencias de la SBIF, para incorporar el aumento de dotación proyectado por este Organismo; y así cumplir con las nuevas funciones producto de los Acuerdos de Capital de Basilea I y II, y mejorar su actual capacidad de supervisión sobre diversas instituciones financieras. De acuerdo con lo anterior, los beneficiarios son todos los empleados de la SBIF.

Lo anterior, en directo beneficio de su personal, el que requiere de instalaciones dignas, que les permitan desarrollar a plenitud todo su potencial, lo que en definitiva permitirá alcanzar los objetivos institucionales, con un horizonte de largo plazo.

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

Cuadro 6
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2008

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁵	Ejecución Acumulada al año 2008 ²⁶	% Avance al Año 2008	Presupuesto Final Año 2008 ²⁷	Ejecución Año 2008 ²⁸	% Ejecución Año 2008	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Ampliación Dependencias SBIF	5.651.147	-	-	2.000	-	-	5.651.147	Código BIP: 30085470-0

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

26 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2008.

27 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2008.

28 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2008.

• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2008

- Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2008

Cuadro 7 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2008										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2008	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2006	2007	2008				
Información Consolidada.	Monto de activos supervisados por funcionario	(Colocaciones + inversiones supervisadas en el sistema) / Número de funcionarios SBIF	MM\$	365.502	429.886	495.408	465.580	SI	107%	
	Enfoque de Género: No									
Atención directa a público y procesamiento de reclamos.	Variación anual de reclamos ingresados por escrito y que son respondidos	((Número de reclamos anuales ingresados por escrito y que son respondidos t / Número de reclamos anuales ingresados por escrito y que son respondidos t - 1) - 1) * 100	%	1,2	10,4	13,8	3,8	SI	104%	
	Enfoque de Género: No									
Información Consolidada.	Variación anual de número de visitas al sitio web de la Superintendencia	((Número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t / número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t - 1) - 1) * 100	%	15,1	60,5	19,9	15,4	SI	129%	1
Publicaciones.	Enfoque de Género: No									
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 %			

Nota 1: El aumento en el indicador relativo a las visitas es el resultado de la operación de los simuladores del sitio web que fueron destacados en la prensa y un mayor número de consultas al sitio web durante el período más complicado de la crisis financiera internacional.

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2008 es igual o superior a un 95% de la meta.

30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2008 en relación a la meta 2008.

• Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 8 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2008			
Objetivo ³¹	Producto ³²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³³	Evaluación ³⁴
Procurar que el usuario del Sistema y público en general, reciba información clara y completa, por distintos medios, y con un elevado nivel de calidad en la atención que se le entrega. Lo anterior, para lograr mayor transparencia y calidad de información y así evitar los conflictos entre las partes.	Sistema de información de Cronología Bancaria. a) En base de datos con registro de las creaciones, transformaciones y disoluciones de instituciones financieras; confección de eventos para crear líneas de tiempo. b) Producto visualizado a través de sitio Web, lo que permitirá: -Contar con herramienta de consulta y reducir la carga de consultas presenciales y escritas. -Responder a múltiples y periódicas consultas del público en general, tribunales de justicia, académicos e investigadores.		1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: CUMPLIDO 4º Trimestre: CUMPLIDO
	Implementación de Extranet de uso público. Para la consulta y seguimiento en línea por parte del ciudadano de las presentaciones que haya hecho a la SBIF		1º Trimestre: ALTO 2º Trimestre: MEDIO 3º Trimestre: ALTO 4º Trimestre: ALTO
Perfeccionar los enfoques de Supervisión y el seguimiento de los riesgos operacionales, en el marco de las nuevas tendencias regulatorias internacionales.	1) Emisión y aplicación por parte de la Superintendencia de nueva normativa de Procesamiento Externo. Esta normativa regula la contratación de proveedores para la realización de actividades, funciones o procesos operativos que podrían efectuarse internamente. 2) Cumplido el punto 1 precedente, se creará base de datos con actividades y/o servicios externalizados por las entidades fiscalizadas.		1º Trimestre: CUMPLIDO 2º Trimestre: ALTO 3º Trimestre: ALTO 4º Trimestre: CUMPLIDO

31 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

32 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

33 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1. Definiciones Estratégicas

34 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2008 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

Cuadro 9
Cumplimiento MEI 2008 - Metas Eficiencia Institucional

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponde-rador	Valida Objetivo
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	Auditoría Interna	1) Crear la Unidad de Auditoría Interna a través de resolución exenta u otro documento, estableciendo la dependencia directa del Jefe Superior del Servicio. Enviar al Consejo de Auditoría una copia de la resolución exenta u otro documento, referente al nombramiento del Jefe de la Unidad de Auditoría Interna. Formular, y enviar al Consejo de Auditoría el Estatuto de Auditoría Interna aprobado por el Jefe de Servicio.	20.00%	✓
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	3) Diseñar el Plan Anual de capacitación en base a: Detección de Necesidades de Capacitación, Diagnóstico de Competencias Laborales de los funcionarios, tanto transversales como específicas, y definición de los mecanismos de selección de beneficiarios de la capacitación.	25.00%	✓
ATENCIÓN A CLIENTES	Gobierno Electrónico	3) Implementar el Programa de Trabajo (PT) propuesto para los proyectos seleccionados y que se encuentran asociados a los procesos de provisión de productos estratégicos, los procesos de soporte institucional y los canales tecnológicos de participación ciudadana y transparencia.	25.00%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100 %

- **Anexo 7: Proyectos de Ley**

El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2008.