

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2013

Ministerio	MINISTERIO DE HACIENDA	Partida	08
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	Capítulo	11

Misión ¹

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

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Supervisión de Bancos e Instituciones Financieras	1	0	1	0
2	Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	2	0	2	0
3	Atención a Público y Cliente Bancario.	3	0	3	0
4	Normativa y Regulación del Sistema Financiero	0	0	0	0
5	Otros Indicadores (3)	1	0	1	0
Total Indicadores		7	0	7	0
Participación sobre Total Indicadores		100%	0%	100%	0%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero					
Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Nivel de oportunidad en la generación de reporte de información financiera mensual de Bancos	--	--	--	--	20 días
<i>Suma de días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de generación de la información</i>					240
<i>N° de reportes generados</i>					12

Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Nivel de oportunidad en la generación de reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito	--	--	--	--	20 días
<i>Suma días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de generación de la información</i>					240
<i>N° de reportes generados año t</i>					12

Atención a Público y Cliente Bancario.

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Promedio mensual de caída del sistema de emisión de informe de deuda	--	--	3 horas	5 horas	4 horas
<i>Suma N° de horas no operativas del sistema de Emisión de Informe de Deuda</i>			39	60	48
<i>Suma N° de horas no operativas del sistema de Emisión de Informe de Deuda</i>			39	60	48

Atención a Público y Cliente Bancario.

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son respondidos oportunamente	--	--	89 %	90 %	92 %
<i>N° de reclamos ingresados por escrito en el año t que son respondidos dentro de plazo de 10 días hábiles</i>			455	630	644
<i>N° de reclamos ingresados que requieren respuesta directa por escrito en el año t</i>			511	700	700

Atención a Público y Cliente Bancario.

Indicador Variables	2009	2010	2011	2012 Estimado	2013 Meta
Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son oportunamente derivados a la Institución financiera correspondiente.	0 %	0 %	90 %	90 %	95 %
<i>N° de reclamos ingresados por escrito en el año t que son derivados dentro del plazo de 6 días hábiles</i>	0	0	8.875	10.300	10.925
<i>N° de reclamos ingresados por escrito para derivar en el año t</i>	0	0	9.889	11.500	11.500

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2012.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2012

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.