

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Información Consolidada.	<u>Eficiencia/Producto</u>  Monto de activos supervisados por funcionario  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Colocaciones + inversiones supervisadas en el sistema)/Número de funcionarios del SBIF)	365502 MM\$	429886 MM\$	495408 MM\$	443912 MM\$	579249 MM\$	NO	77%	38%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema Contable y Planta Efectiva	1
●Atención directa a público y procesamiento de reclamos.	<u>Calidad/Producto</u>  Variación anual de reclamos ingresados por escrito y que son respondidos  <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((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 % 6879.0	10.4 % 7592.0	13.8 % 8642.0	3.5 % 8855.0	10.1 % 9800.0	NO	90%	31%	<u>Reportes/Informes</u> Sistema de Correspondencia Interno	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Información Consolidada.</li> <li>•Publicaciones.</li> </ul>	<i>Eficacia/Productos</i>	(((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 % 887920.0	60.5 % 1425009.0	19.9 % 1708664.0	30.9 % 2235836.0	21.2 % 2000000.0	SI	145%	31%	Base de Datos/Software Sistema de Control Estadístico de Visitas a la página web	3
	Variación anual de número de visitas al sitio web de la Superintendencia											
	Aplica Enfoque de Género: NO											

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	31%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	38%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	69%

**Notas:**

1.-El no cumplimiento se explica por:1.- La planta de personal pasó de 180 a 203, cuestión que explica un 42% de la brecha. Esto corresponde a un ajuste asociado a la necesidad de enfrentar nuevos desafíos institucionales, nuevas instituciones fiscalizadas e implementación de estándares internacionales de supervisión financiera.2.- Los activos productivos supervisados (bancarios) se expandieron a una tasa inferior a la inicialmente prevista. Los supuestos de crecimientos de los activos contemplaban: expansión de 10% nominal para el periodo junio 2008- diciembre 2008 y 15% para el año 2009. La expansión efectiva de los activos durante los 18 meses fue tan sólo de 9% nominal, cuestión que explica un 52% de la brecha.Lo anterior esta asociado al menor dinamismo de la banca producto de los efectos de la crisis internacional, cuestión que provocó efectos imprevistos en variables como el PIB, la inflación, las tasas de interés y el tipo de cambio, las cuales tienen un impacto significativo sobre las colocaciones

2.-El no cumplimiento en relación a lo proyectado obedece a que los bancos tuvieron una posición más activa respecto de las solicitudes de sus clientes y atención presencial.Asimismo, la atención presencial en nuestras oficinas de atención de público se incrementó, por lo que los casos se resolvieron antes de que los recurrentes ingresaran reclamos por escrito.

3.-Es posible explicar el significativo aumento en el indicador debio fundamentalmente a que durante el año 2009 se hizo un cambio completo en la arquitectura de software y forma de despliegue del sitio web, lo que redundó en que con la misma infraestructura se pudiera atender a un mayor número de clientes. Este upgrade tecnológico, significó una optimización del tiempo de respuesta de los servidores web, lo que permitió que mayor cantidad de usuarios pudiera acceder y utilizar la información y las aplicaciones ofrecidas a través de este espacio digital.Si bien este cambio estaba contemplado, no se había previsto que el software utilizado fuera un "cuello de botella" como después se pudo comprobar, de allí que no se previera el efecto positivo que dicho cambio iba a generar.

