

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS

Índice

1. Carta Presentación.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	4
3. Resultados de la Gestión año 2013	6
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	6
4. Desafíos para el año 2014	12
5. Anexos	14
Anexo 1: Identificación de la Institución	15
a) Definiciones Estratégicas.....	15
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	17
c) Principales Autoridades	17
Anexo 2: Recursos Humanos.....	18
Anexo 3: Recursos Financieros	26
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013	30
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	32
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013).....	33
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	34
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	34
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	34
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	34

1. Carta Presentación

El 2013 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 Integral (BGI).

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.

La SBIF enfrentó varios desafíos como regulador durante 2013 que, en síntesis, se pueden resumir en los siguientes: una adecuación normativa en materia de protección de derechos del consumidor; nueva regulación de emisores de tarjeta de crédito no bancarias; nuevas normativas de gobierno corporativo, de exposición con vinculados, de provisiones para cartera hipotecaria vivienda y para cooperativas.

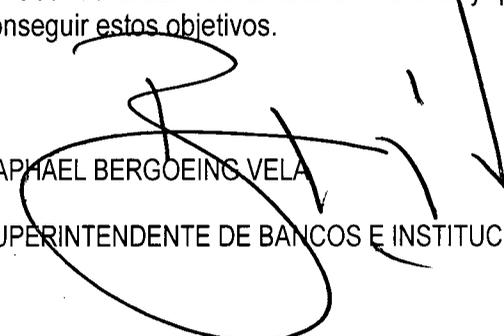
Y realizó una reestructuración institucional para asumir adecuadamente estos desafíos y los que vienen.

Todos estos cambios buscan sentar las bases de la condición necesaria para resguardar la estabilidad financiera, la cual corresponde a una estricta supervisión microprudencial de la gestión de riesgos de las oferentes de crédito. Cualquier otro objetivo que persiga la sociedad debe balancearse con las exigencias que impone un modelo microprudencial.

Durante los últimos años, hemos constatado que los oferentes de crédito se han ampliado, profundizando la inclusión financiera. Su impacto sistémico y su rol en la cadena de pagos exige supervisar su gestión de riesgos. Ello requiere ampliar el perímetro regulatorio de la SBIF, incluyendo la necesidad de más y mejor información.

Finalmente, una mirada prospectiva sugiere que, para resguardar la confianza en el sistema financiero, deben considerarse también riesgos asociados a conducta de mercado. Una adecuada competencia y protección al consumidor garantizan la sustentabilidad de la industria.

La labor de la SBIF durante el último año, y que queda reflejada en este documento, está orientada a conseguir estos objetivos.


RAPHAEL BERGOEING VELA

SUPERINTENDENTE DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

2. Resumen Ejecutivo Servicio

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 2013, 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 2013

Durante el año 2013, la SBIF ha seguido monitoreando potenciales fuentes de desajuste que pudieran surgir de acuerdo al actual ciclo doméstico que ha logrado que las cifras asociadas al crédito y sector inmobiliario están en niveles sostenibles y coherentes. Las mejores expectativas internacionales sugieren un escenario más favorable para Chile durante los próximos años, si bien internamente se observa una desaceleración.

Así, prudencialmente, para impedir la incubación de desajustes agregados durante este ciclo más incierto, la supervisión financiera basada en riesgos exige intensificar el monitoreo de las colocaciones y precios de activos, financieros e inmobiliarios. Eso lo ha realizado la SBIF, en coordinación con el resto de las autoridades en el CEF.

Algunos cambios regulatorios recientes en Chile

- Circular 40 para emisores no bancarios: información individualizada para fines supervisores y protegida por Ley.
- Norma 12-4 sobre exposición con vinculados: nuevas presunciones e información
- Gobierno corporativo de bancos: en evaluación de gestión, cap. 1-13 RAN
- Provisiones de Cooperativas: Compendio de normas contables.
- Modelo de provisiones bancarias según *Loan-To-Value* y estado de mora
- TMC: nuevos reportantes, algoritmo y multas.
- Adecuación SBIF a la Ley 20.555: SBIF perdió las atribuciones normativas que le permitían definir materias relacionadas con protección al consumidor asociadas, por ejemplo, a consentimiento de cambios en comisiones. Esto impone un desafío de coordinación con el SERNAC Financiero (convenio de cooperación firmado en octubre 2013).

La SBIF enfrentó varios desafíos como regulador durante 2013: la adecuación normativa en materia de protección de derechos del consumidor, la nueva regulación de emisores de tarjeta de crédito no bancarias; las nuevas normativas de gobierno corporativo, de exposición con vinculados, de provisiones para cartera hipotecaria vivienda y para cooperativas.

Además, realizó una reestructuración institucional para asumir adecuadamente estos desafíos y los que vienen.

Los desafíos para el próximo año.

Durante el año 2013 se ha desarrollado un proceso de planificación estratégica que ha permitido definir al interior de la SBIF su Misión, Visión y objetivos estratégicos. Con esta claridad se ha enmarcado el quehacer institucional en 17 iniciativas macro que aportan al cumplimiento de los objetivos o focos estratégicos, de acuerdo a su importancia relativa.

La definición de estas 17 iniciativas macro, ha permitido enmarcar el quehacer institucional para el año 2014 y siguientes de acuerdo a la orientación de los focos mencionados. Es así como la labor a desarrollar en la SBIF se orientará, de acuerdo al proceso de planificación institucional para el año 2014, en función de éstas y organizada de acuerdo a criterios internos de cada Dirección en función del cumplimiento de los objetivos y focos estratégicos.



RAPHAEL BERGOEING VELA
SUPREINTENDENTE DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

3. Resultados de la Gestión año 2013

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

La SBIF, durante el año 2013, abrió canales de comunicación con sus *stakeholders* (consumidores, bancos, CAC, retail financiero, parlamentarios, Gobierno, Banco Central, entre otros), reafirmando su mandato y promoviendo un diálogo técnico permanente. Esto ha generado una relación muchas veces de “tensión constructiva”. Se busca recoger las transformaciones en el entorno y promover mayores grados de rendición de cuentas.

Esta mayor comunicación permitió a la SBIF adoptar definiciones complejas y afrontar críticas relacionadas, entre otras, con la adecuación a la nueva Ley de Protección al Consumidor, el recurso de protección del retail y las denuncias al Ministerio Público por correduría de dinero de agentes no regulados.

- **Atención a clientes de la industria**

Tras la creación del Sernac Financiero, bajó el número de presentaciones en la SBIF. Durante 2013 se recibieron 7.375 presentaciones de clientes, un 27% menos que en 2012.

Del total, 6.476 generaron requerimientos a las instituciones; las 899 restantes fueron contestadas directamente.

Además, se realizaron 7.045 atenciones presenciales, 20% menos que en 2012.

Los reclamos más frecuentes se relacionaron con el uso no autorizado de tarjeta de débito/crédito, transacciones en cajeros automáticos, intereses o comisiones excesivas y rechazo de préstamos solicitados.

- **Educación financiera y transparencia**

La SBIF desarrolla capacitación sobre temas de alfabetización financiera al público de manera directa. En 2013, se realizaron 66 charlas en 10 regiones abarcando un universo de 4.500 personas.

A su vez, la SBIF cuenta con tres sitios web enfocados en la entrega de información amigable al público. Estos sitios recibieron 8,3 millones de visitas durante 2013. Esto representa un incremento de 37% respecto de 2012.

o www.sbif.cl

o www.clientebancario.cl

o www.bancafacil.cl

Supervisión Financiera.

Durante el año 2013, se ha dado cumplimiento total a las visitas planificadas de supervisión a bancos, cooperativas y sociedades de apoyo al giro bancario.

Entidades supervisadas In situ

Entidades	# Visitas
Bancos (1)	24
Cooperativas(2)	6
Soc. Apoyo al Giro	2
Total	32

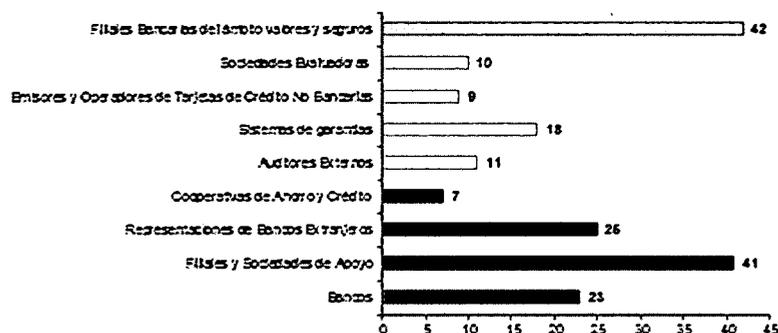
(1) Incluye una visita al Banco Corpbanca Colombia.

(2) Además, se realizaron dos visitas de supervisión asistida en cooperativas con auditores externos.

Supervisamos mucho más que 23 bancos



Ámbito de acción de la SBIF (# de instituciones)



Nota (1) Los Sistemas de Garantías incluyen a Almacenes Generales de Depósito, Sociedades de Garantía Recíproca y Fagape.
(2) Las sociedades evaluadas incluyen a Compañías Privadas de Riesgo, Entidades de SGR y Socios de Almacenes Generales de Depósito.

Perfeccionamientos Regulatorios.

Durante el año 2013, se han generado circulares que regulan o perfeccionan la regulación existente en diversos ámbitos, a saber:

Entidades supervisadas	2013 N° de normas emitidas
Bancos	32
Cooperativas	3
Otras	5
Total	40

A modo de ejemplo se destacan:

- Circular N° 3.548 (19/3/2013): Compendio de normas contables. Precisa tratamiento para la presentación de resultados por venta de créditos de la cartera de colocaciones.
- Circular N° 3.549 (30/4/2013): Deroga y modifica instrucciones sobre disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor y sus reglamentos.
- Circular N° 3.550 (24/5/2013): Capítulo 17-5 RAN: Aclara que los bancos están facultados para actuar como agentes financieros en la colocación y rescate de cuotas de Fondos y de Inversión.
- Circular N° 3.551 (13/6/2013): Actualiza norma sobre condiciones para licitar la contratación de seguros para créditos hipotecarios. (Circular # 152 para Cooperativas y # 64 para filiales. Norma conjunta SVS).
- Circular N°40 (22/7/2013): Nuevas normas generales para empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito no bancarias, de acuerdo a las disposiciones establecidas por el Banco Central de Chile en su Capítulo III.J.1.
- Circular N°3.553 (23/7/2013): Actualiza normas sobre emisión y operaciones de tarjetas de crédito emitidas por Bancos, en concordancia con las nuevas disposiciones establecidas por el Banco Central de Chile en su Capítulo III.J.1.
- Circular N°23 (23/7/2013): Actualiza normas sobre emisión y operaciones de tarjetas de crédito a través de Sociedades de Apoyo al Giro, en concordancia con las nuevas disposiciones establecidas por el Banco Central de Chile en su Capítulo III.J.1.
- Circular N°3.554 (12/9/2013): Actualiza clasificación de los créditos CAE, para efectos de su ponderación por riesgo; y precisa instrucciones menores, relativas a los requerimientos de control y gestión de la posición de liquidez de los bancos.

- Circular N°3.555 (02/10/2013): Complementa las instrucciones del Capítulo C-3 (reporte contable), para informar separadamente los saldos que correspondan a las operaciones con bonos hipotecarios.
- Circular N°3.556 (29/10/2013): Deroga norma sobre información relativa a tasaciones de bienes raíces, la que ahora debe ser enviada al SII de acuerdo a las instrucciones impartidas directamente por dicho Organismo.
- Circular N°3.557 (12/11/2013): Deroga Circular Conjunta SVS, respecto de información sobre seguros asociados a créditos hipotecarios (debido a nueva norma de licitación de seguros).
- Circular N°3.558 (12/11/2013): Introduce normas relativas al Gobierno Corporativo de los bancos, en el contexto de la evaluación por gestión.
- Circular N°3.559 (12/11/2013): Introduce normas relativas al funcionamiento del Directorio y Comité de Auditoría, en el contexto de las nuevas disposiciones sobre Gobiernos Corporativos.
- Circular N°3.561 (19/11/2013): Introduce nuevas presunciones de relación, para efectos del límite de créditos a entidades relacionadas.
- Circular N°3.562 (26/11/2013): Actualiza listado de los servicios que pueden prestar las Sociedades de Apoyo al Giro.

Monitoreo de la estabilidad financiera

Participación en el Consejo de Estabilidad Financiera

- Informes periódicos: Riesgo de crédito, liquidez y mercados doméstico e internacional.
- Análisis sectorial: Por ejemplo, inmobiliario, para identificar los riesgos que éste supone para la estabilidad y solidez del sistema financiero y la economía en general.

Participación en el Comité de Superintendentes

- Conglomerados financieros: se profundizó el entendimiento de los grupos financieros sobre su estructura de propiedad, operaciones intra-grupo, solvencia, liquidez y endeudamiento.
- Alfabetización financiera: Se generó información para diagnosticar su nivel actual.

Participación internacional

- Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas: la SBIF organizó el High Level Meeting anual en el mes de octubre de 2013 en Santiago y se asumió la Dirección de los Comité Técnicos para la región.
- FSB - Grupo Consultivo Regional para las Américas: la SBIF integra los grupos de trabajo sobre (1) supervisión consolidada y (2) supervisión home/host.
- Nuevos MoU con Colombia y Panamá, y en trámite con Brasil; y perfeccionamiento de los existentes con EEUU y España.

Perfeccionamiento de los procesos institucionales internos.

La SBIF, durante el año 2013, realizó una reestructuración institucional para asumir adecuadamente estos desafíos y los que vienen.

Entre otros, se crearon:

- Dirección de Conducta de Mercado, reemplazando a la antigua Dirección de Asistencia al Cliente Bancario. La nueva Dirección asume nuevas funciones.
- Dirección de Asuntos Institucionales y Comunicaciones, reemplazando a la Dirección de Comunicaciones.
- Unidad de Bancos y Unidad de Cooperativas y Entidades No Bancarias de la Dirección Jurídica.
- Departamento de Riesgo Financiero, con monitoreo específico de entidades bancarias especializadas en tesorería, en la Dirección de Estudios y Análisis Financiero.
- Unidad de Operadores y Emisores de Tarjetas de Crédito No Bancarias para asumir la fiscalización y evaluaciones in situ, en la Dirección de Supervisión.
- Departamento de Planificación y Gestión de Información Financiera en la Dirección de Estudios y Análisis Financiero, para apoyar las funciones de fiscalización.
- Departamento de Desarrollo de Personas, dependiente de la Dirección Superior.
- Departamento de Gestión Documental, dependiente de la Dirección Superior.

En términos de ejecución presupuestaria, la SBIF ha cumplido, en niveles muy razonables, con la ejecución del presupuesto asignado para el año 2013, según se muestra en el siguiente cuadro:

Ejecución Presupuestaria 2013 Cuadro Presupuestario (en M\$ de 2013)

SUBTITULO	CLASIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	LEY DE PPTO al 31.12.2013	EJECUCION	% EJECUCIÓN
INGRESOS		44.121.205	44.171.647	100,1%
06	RENTAS DE PROPIEDAD	310.758	524.926	168,9%
07	INGRESOS DE OPERACIÓN	206	35	17,0%
08	OTROS INGRESOS CORRIENTES	40.457.636	40.295.751	99,6%
10	VENTAS DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.048	378	18,5%
15	SALDO INICIAL DE CAJA	3.350.557	3.350.557	100,0%
GASTOS		44.121.205	43.968.109	99,7%
21	GASTOS EN PERSONAL	9.200.475	9.097.626	98,9%
22	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	4.017.442	3.985.840	99,2%
23	PRESTACIONES DE SEGURIDAD DE SOCIAL	21.760	21.760	100,0%
24	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	14.652	14.634	99,9%
25	INTEGROS AL FISCO	30.432.901	30.432.729	100,0%
29	ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	251.152	232.697	92,7%
34	SERVICIO DE LA DEUDA	182.823	182.823	100,0%

Durante el año 2013, la SBIF aprobó su Política de Inclusión Laboral, que llegó a oficializar lo que el área de Calidad de Vida venía desarrollando desde hace aproximadamente un año, con la incorporación de personas con capacidades diferentes en algunas Direcciones. Con esto, la SBIF se transformó en la única entidad de carácter público en recibir el Sello Chile Inclusivo 2013, en la categoría "Inclusión Laboral", distinción que entrega el Gobierno, a través del Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, a aquellas empresas o instituciones que han impulsado iniciativas positivas para la inclusión de personas con capacidades diferentes.

4. Desafíos para el año 2014

Durante el año 2013, se ha desarrollado un proceso de planificación estratégica que ha permitido definir al interior de la SBIF su Misión, Visión y objetivos estratégicos. Con esta claridad se ha enmarcado el quehacer institucional en 17 iniciativas macro que deben aportar al cumplimiento de los objetivos o focos estratégicos, de acuerdo a su importancia relativa.

La definición de estas 17 iniciativas macro, ha permitido planificar las actividades institucionales para el año 2014 y siguientes de acuerdo a la orientación de los focos mencionados. Es así como la labor a desarrollar en la SBIF se orientará a:

- Iniciativa 1: Análisis financiero de entidades supervisadas para complementar el proceso de supervisión integral de la SBIF.
- Iniciativa 2: Publicación de información estadística sobre supervisados.
- Iniciativa 3: Revisión permanente del modelo de fiscalización alineado a tendencias internacionales que permita asegurar la sustentabilidad del SF de la forma más eficiente posible.
- Iniciativa 4: Cumplimiento de programa de fiscalización.
- Iniciativa 5: Generación de programa de fiscalización frente a ampliación del perímetro regulatorio.
- Iniciativa 6: Revisión y adecuación permanente del marco regulatorio de la SBIF en relación con los supervisados.
- Iniciativa 7: Coordinación y cooperación con otras instituciones tendientes a mantener la estabilidad macroeconómica.
- Iniciativa 8: Definición e implementación de un sistema de gestión por competencias.
- Iniciativa 9: Desarrollar un modelo eficaz de supervisión de conducta de mercado en las entidades reguladas de forma que se contribuya a su sustentabilidad.
- Iniciativa 10: Desarrollo de plan de cambio cultural alineado con la estrategia.
- Iniciativa 11: Desarrollo de un sistema de gestión y análisis de la información de los fiscalizados que garantice la trazabilidad, seguridad y adecuada utilización de la información.
- Iniciativa 12: Identificación, desarrollo e instalación de un plan continuo de gestión del talento y del conocimiento.
- Iniciativa 13: Implementación de un sistema de reporte de gestión interna alineada a la estrategia institucional.
- Iniciativa 14: Desarrollar e implementar un modelo de gestión de proyectos de información.
- Iniciativa 15: Plan de relacionamiento internacional.
- Iniciativa 16: Identificación, definición y documentación de los procesos críticos.
- Iniciativa 17: Desarrollo de Programa de Comunicaciones Interno y Externo.

Para el cumplimiento de estas iniciativas, entre otras, la SBIF se abocará a:

- Continuar monitoreo y/o análisis de grupos financieros relacionados a bancos.
- Implementación programa fiscalización para emisores no bancarios.
- Cumplimiento eficaz de las actividades permanentes de la Dirección de Supervisión (Visitas a supervisados).
- Consolidar y extender el análisis financiero individual, por bancos.
- Informe de estabilidad y perspectivas de la banca.
- Nuevo cálculo de la Tasa Máxima Convencional (TMC).
- Ejercer las funciones de la Secretaría Técnica del Comité de Superintendentes y ejecución de su programa.
- Fiscalizar el cumplimiento de la (TMC).
- Sistema que recopila información de gestión y genera indicadores e informes.
- Encuesta de competencia y confianza en las Instituciones Financieras.
- Guía con directrices relativas a la incorporación de canales electrónicos de comunicación.
- Base de jurisprudencia en soporte digital.
- Modelo de gestión de riesgo operacional.
- Renovación Infraestructura Tecnológica.
- Reformulación y coordinación interna: Área de Asuntos Institucionales, Unidad de Comunicaciones Institucionales y Unidad de Educación Financiera.
- Nuevo desarrollo conceptual de los programas de educación financiera. Elaboración de mapas de acción y contenido.
- Establecer procesos y procedimientos formales de compras y contrataciones.
- Creación e implementación de Comité de Ejecución Presupuestaria.
- Mejoramiento de Espacios Laborales.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- 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 2013.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

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 2013

REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN A MERCADOS FINANCIEROS	Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras: considera un gasto neto total de M\$ 13.279.325, permitiendo adicionalmente, reforzar la dotación, a través de la contratación de 14 profesionales para la nueva Unidad de Supervisión y Dirección de Estudios (en la perspectiva de la ampliación de Perímetro Regulatorio, dedicado a la supervisión de Emisores y Operadores de Tarjetas No Bancarias) con un costo total de M\$ 720.190, 2 profesionales para temas de la Comisión de Estabilidad Financiera (CEF) y se financian arriendos de contratos informáticos y nuevas Consultorías por M\$ 683.956.
---	--

- 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.

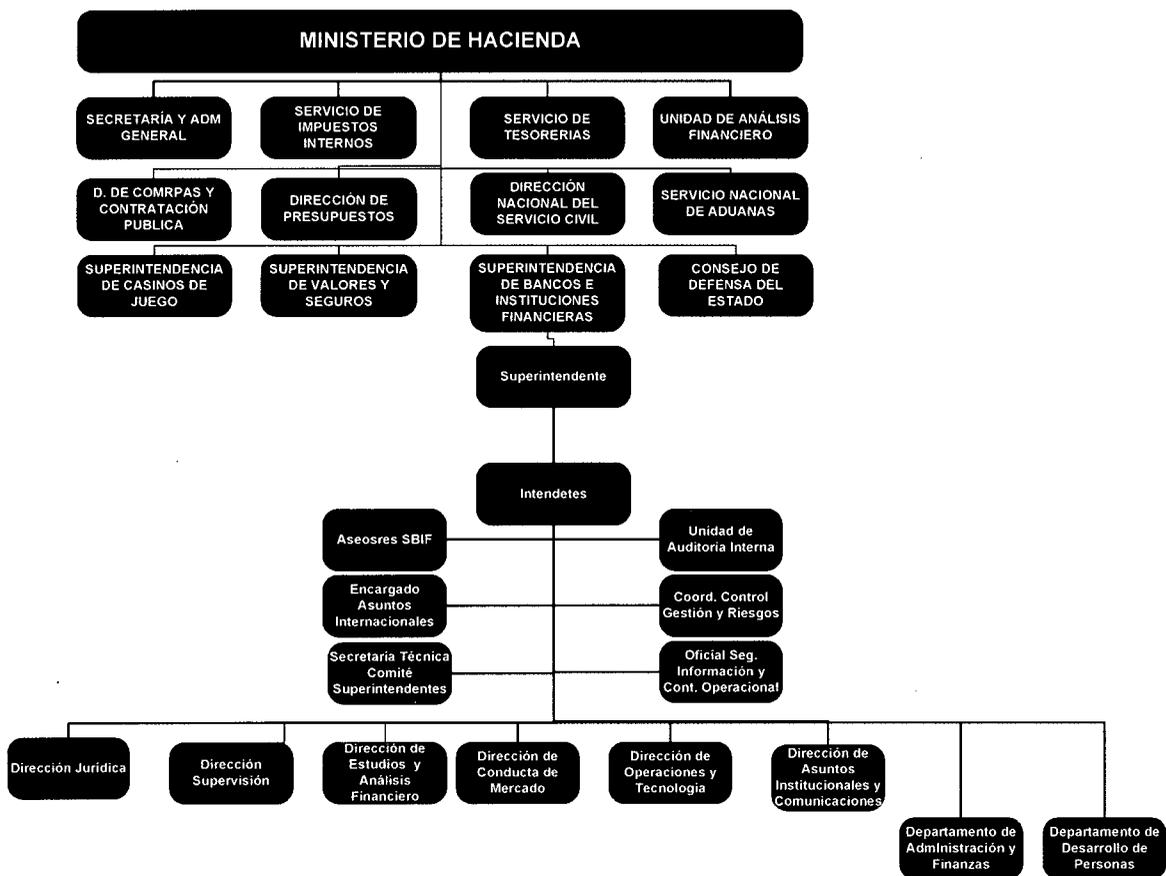
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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, Cooperativas, sociedades de apoyo al giro bancarios y otras entidades financieras)
2	Público en general que consulta información sobre temas abordados en las entidades fiscalizadas.
3	Entidades Registradas

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



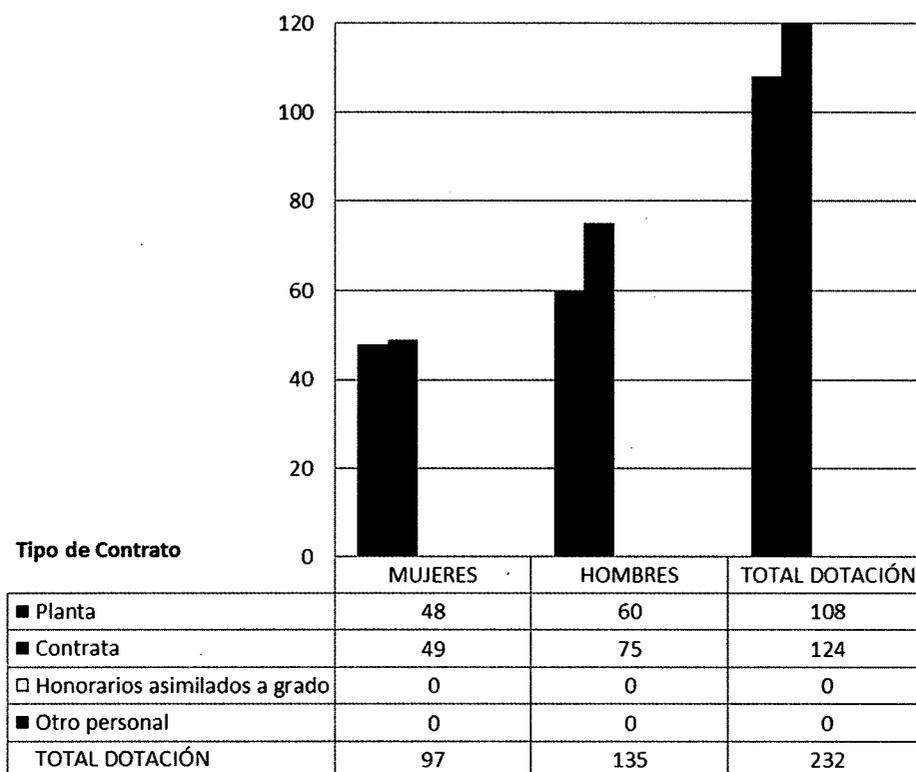
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Raphael Bergoeing Vela
Intendente	Julio Acevedo Acuña
Intendente	Gustavo Rivera Urrutia
Director de Supervisión	Osvaldo 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 Asuntos Institucionales y Comunicaciones	Daniel García Schilling

Anexo 2: Recursos Humanos

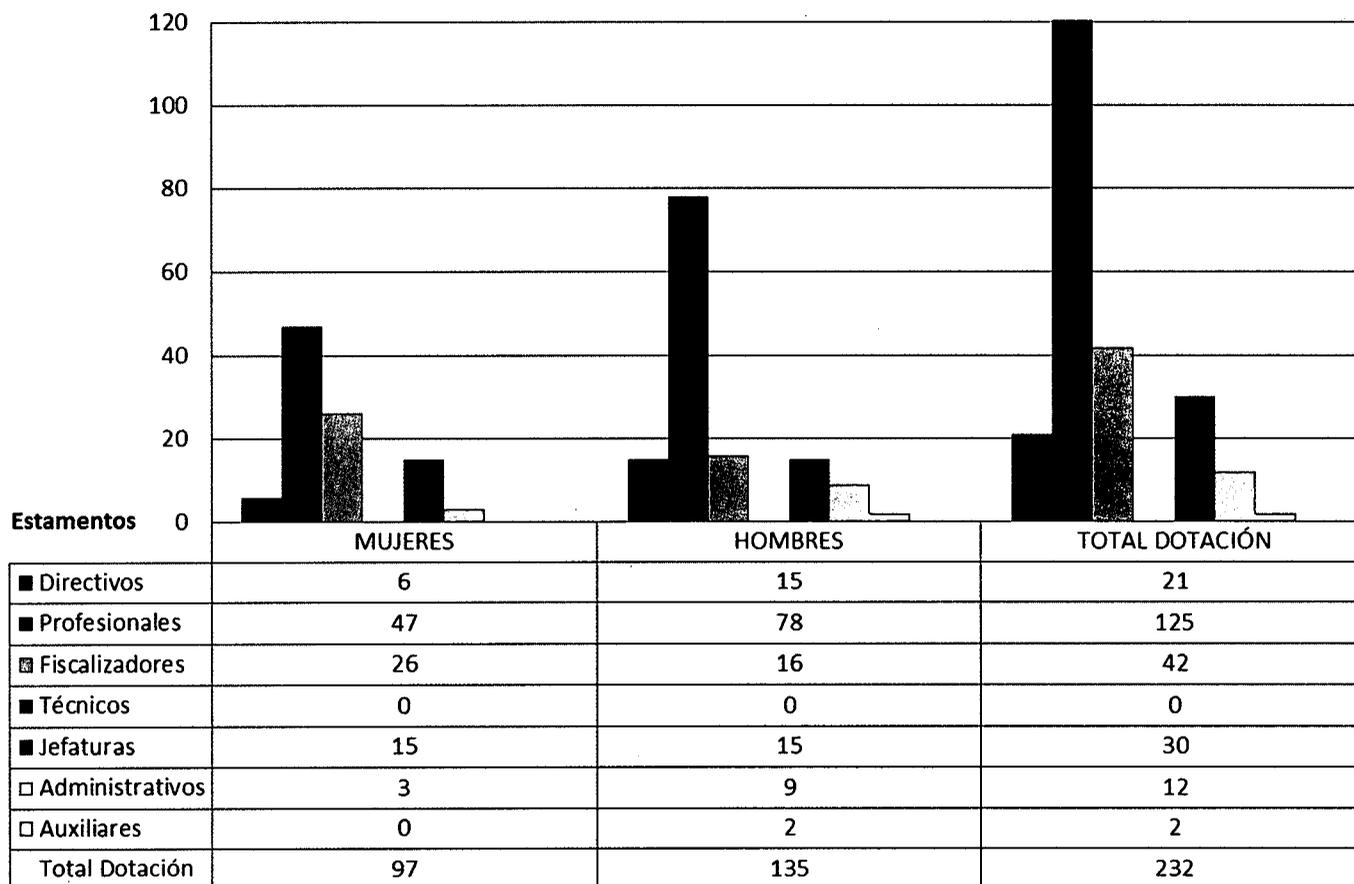
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2013¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

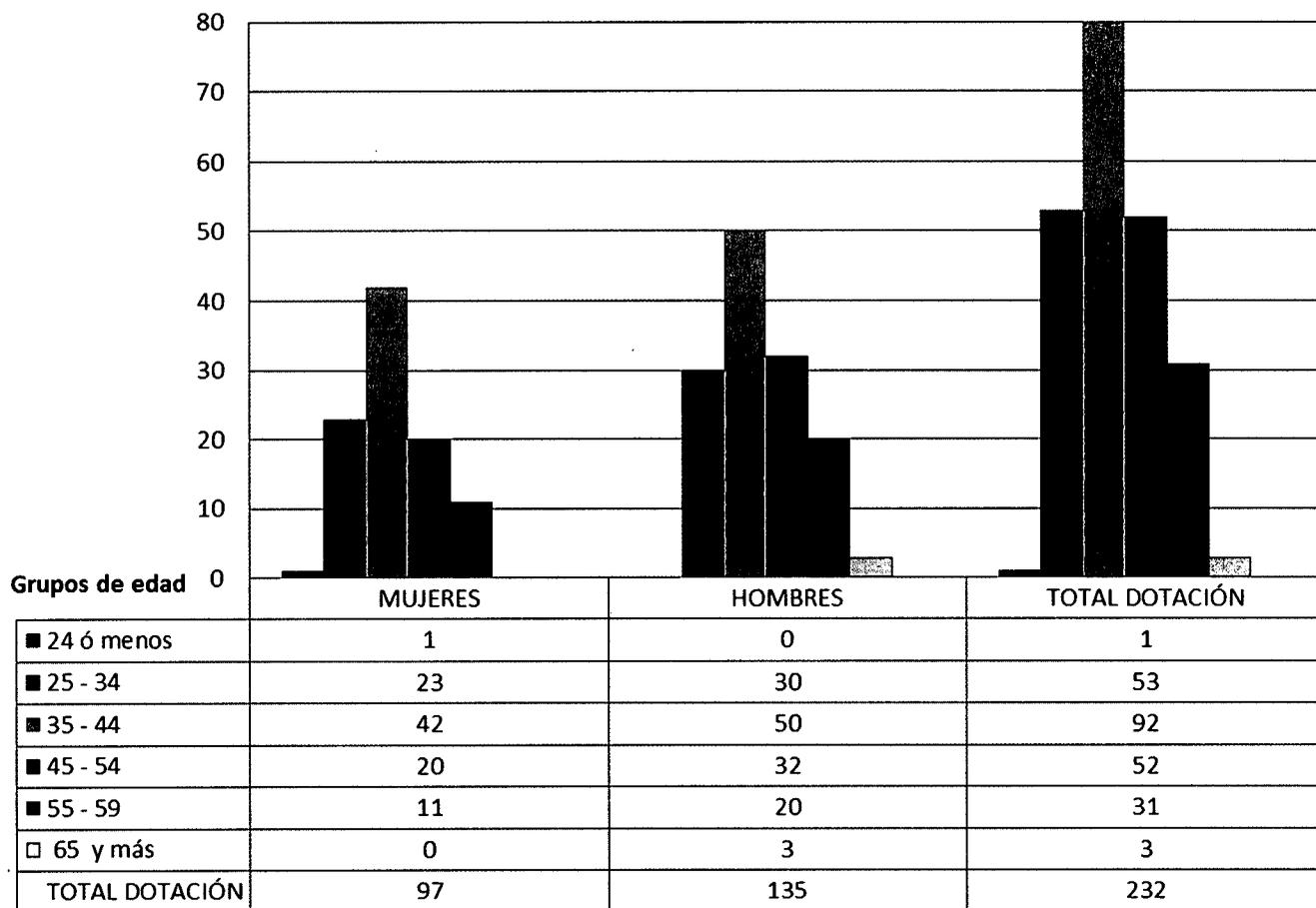


1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

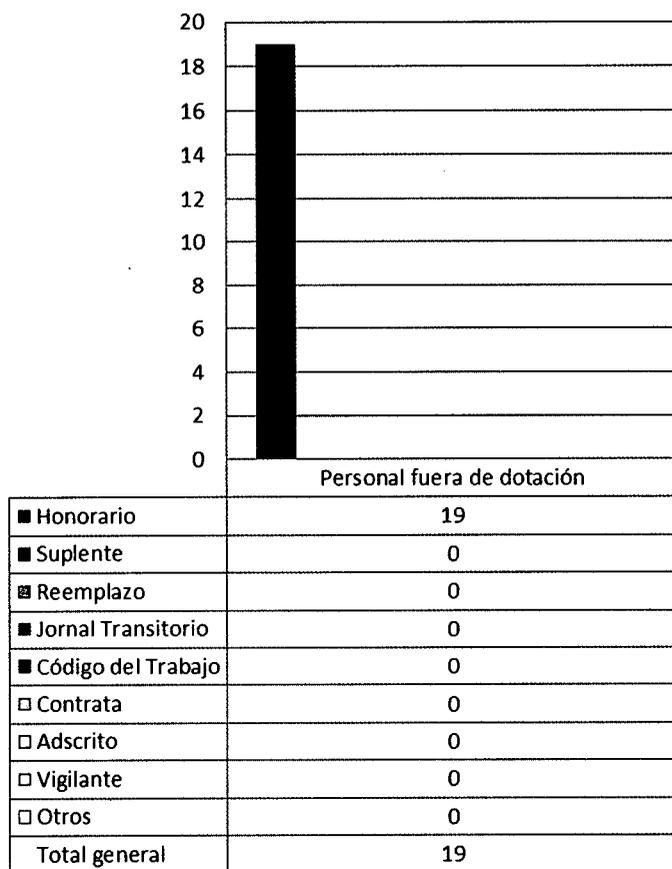
- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2013², por tipo de contrato



² 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 2013.

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
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	92,9%	100%	107,7%	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t 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° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	4,7%	3,4%	135,5%	1
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,5%	0,0%	---	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0%	0%	---	
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,5%	0,9%	---	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	3,3 %	2,6%	126,5%	1
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,5%	0,0%	--	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)	160%	312,5%	51,2%	1

3 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2013.

6 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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	32,7%	20,6%	62,8%	2
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	31,7%	25,6%	80,7%	2
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	93,0%	95,3%	102,4%	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	10,8	12,7	117,7%	3
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	2,1%	0,0%	---	4
4.4 Porcentaje de becas ⁸ 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%	---	
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).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,53	0,55	96,7%	
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,21	0,28	77,5%	5
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,02	0,03	86,4%	

7 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.

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2012	2013		
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	3,59	2,49	---	
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	40,2%	37,5%	---	6
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	48,1%	45,3%	---	6
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0%	0,4%	---	6
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0%	0,0%		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ 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	---	
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² 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.- 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.
- 2.- La variación en este indicador se produce debido a las facultades especiales de gestión que dispone el Superintendente, en virtud de la Ley General de Bancos.
- 3.- El aumento de este indicador, responde a los lineamientos capacitación establecidos para el año 2013, en los cuales se priorizó la cantidad de las horas de capacitación por sobre el número de acciones realizadas, fundamentalmente en temáticas de supervisión bancaria y de análisis financiero e idioma inglés.

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

11 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.

12 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.

- 4.- El retroceso de este indicador obedece a que a la fecha no se ha implementado de forma satisfactoria un sistema de evaluación de la transferencia en el puesto de trabajo que opere de manera regular y sistemática en la Institución.
- 5.- El retroceso en este indicador se explica fundamentalmente por el aumento de funcionarias que presentaron licencia pre y postnatal.
- 6.- 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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012 M\$ ¹³	Monto Año 2013 M\$	Notas
INGRESOS	37.029.597	40.821.267	a)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	0	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	377.327	524.926	
INGRESOS DE OPERACION	51	35	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	36.651.998	40.295.928	a)
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	221	378	
GASTOS	34.857.853	43.968.203	b)
GASTOS EN PERSONAL	8.117.428	9.097.633	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.146.156	3.985.931	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	-21.760	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.875	14.634	
INTEGROS AL FISCO	22.345.799	30.432.728	b)
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	417.170	232.699	
INICIATIVAS DE INVERSION	647.212	0	
SERVICIO DE LA DEUDA	168.213	182.823	
RESULTADO	2.171.744	-3.146.939	c)

Notas:

- a) Los mayores ingresos para el año 2013, en relación al año anterior, se explican principalmente por un incremento de los aportes de las instituciones fiscalizadas por esta SBIF (Art. 8 de la L.G.B.)
- b) El incremento que se observa en los gastos totales es producto principalmente de mayores íntegros al Fisco, exigido por la DIPRES.
- c) El resultado negativo en el año 2013, es consecuencia de no incluirse el reconocimiento presupuestario de un mayor saldo inicial de caja, por M \$ 3.350.557.-
- d) Esta SBIF, ejecutó su presupuesto por sobre el 99%

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2013

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) ¹⁴	Presupuesto Final M\$ ¹⁵	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) ¹⁶
INGRESOS				36.223.450	40.770.648	40.821.269	-50.621
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	310.758	310.758	524.927	-214.169
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	206	206	35	171
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	35.910.438	40.457.636	40.295.929	161.707
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	66.915	66.915	87.045	-20.130
	99		Otros	35.843.523	40.390.721	40.208.884	181.837
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.048	2.048	378	1.670
	04		Mobiliario y Otros	2.048	2.048	378	1.670
GASTOS				36.223.460	44.121.205	43.968.208	152.997
21			GASTOS EN PERSONAL	9.195.531	9.200.475	9.097.633	102.842
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	4.037.860	4.017.442	3.985.931	31.511
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		21.760	21.760	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		21.760	21.760	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.482	14.652	14.634	18
	01		Al Sector Privado	3.067	2.837	2.822	15
	175		Instituto de Estudios Bancarios	3.067	2.837	2.822	15
	07		A Organismos Internacionales	12.415	11.815	11.812	3
	001		Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas - ASBA	12.415	11.815	11.812	3
25			INTEGROS AL FISCO	22.944.125	30.432.901	30.432.728	173
	01		Impuestos	10.578	178	5	173
	03		Excedentes de Caja	22.933.547	30.432.723	30.432.723	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	30.452	251.152	232.699	18.453
	03		Vehículos		16.000	15.856	144
	04		Mobiliario y Otros	12.778	23.778	23.135	643
	05		Máquinas y Equipos	2.239	5.539	4.545	994
	07		Programas Informáticos	15.435	205.835	189.163	16.672
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	182.823	182.823	
	07		Deuda Flotante	10	182.823	182.823	
RESULTADO				-10	-3.350.557	-3.146.939	-203.618

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013

16 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 ¹⁷			Avance ¹⁸ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁹)						No Aplica
	[IP Ley inicial / IP devengados]		98,81	92,57	88,74	95,86	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		100,0	100,0	100,0	100,0	
	[IP percibidos / Ley inicial]		101,19	108,03	112,69	104,31	
	[DF/ Saldo final de caja]		8,52	3,39	9,45	2,78	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)						

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013²⁰				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		4.877.544	4.877.544	4.877.544
Carteras Netas			-204.941	-204.941
115	Deudores Presupuestarios	0	1	1
215	Acreedores Presupuestarios	0	204.942	204.942
Disponibilidad Neta		4.981.066	4.981.066	4.981.066
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	4.981.066	4.981.066	4.981.066
Extrapresupuestario neto		-103.522	-103.522	-103.522
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1.148	1.148	1.148
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	-104.640	-104.640	-104.640
216	Ajustes a Disponibilidades	-30	0	-30

17 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

18 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.

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

20 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos.

No Aplica a la SBIF

f) Transferencias²¹

No Aplica a la SBIF

g) Inversiones²²

No Aplica a la SBIF

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

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

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ²³	% Cumplimiento ²⁴	Notas
				2011	2012	2013				
Supervisión de Bancos e Instituciones Financieras	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%	100%	100%	96%	SI	104.35%	
	Enfoque de Género: No			(26/26)*100	(24/24)*100	(23/23)*100	(23/24)*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	14días	20días	SI	138.70%	5
	Enfoque de Género: No			S.I.	233/12	173/12	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	14días	20días	SI	147.28%	1
	Enfoque de Género: No			S.I.	233/12	163/12	240/12			
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	3horas	1horas	1horas	4horas	SI	481.93%	2
	Enfoque de Género: No			(39/12)	(10/12)	(10/12)	(48/12)			

23 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2013 es igual o superior a un 95% de la meta.

24 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2013 en relación a la meta 2013.

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2013	Cumple SI/NO ²³	% Cumplimiento ²⁴	Notas
				2011	2012	2013				

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	%	89%	94%	102%	92%	SI	110.48%	3
	Enfoque de Género: No			(455/511)*100	(507/537)*100	(620/610)*100	(644/700)*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	%	90%	93%	103%	95%	SI	108.44%	6
	Enfoque de Género: No			(8875/9889)*100	(8023/8669)*100	(6100/5921)*100	(10925/11500)*100			

Supervisión de Bancos e Instituciones Financieras	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	%	80.00%	100.00%	100.00%	83.33%	SI	120.00%	4
	Enfoque de Género: No			(4.00/5.00)*100	(6.00/6.00)*100	(6.00/6.00)*100	(5.00/6.00)*100			

Notas:

- 1.- Con fecha 28 de Marzo la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) informa que la publicación mensual de información Financiera en su sitio web se hará, a contar de esa fecha, durante el primer jueves de cada mes.
- 2.- Durante el año 2013 se registraron caídas del sistema de emisión de informes de deuda, menores a las estimadas por la Dirección de Conducta de Mercado.
- 3.- Se logró una mejora en los tiempos de respuesta de los reclamos ingresados.
- 4.- Durante el año 2013 se fiscalizó la totalidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo supervisión de esta Superintendencia.
- 5.- Con fecha 28 de Marzo la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) informa que la publicación mensual de información Financiera en su sitio web se hará, a contar de esa fecha, durante el primer jueves de cada mes.
- 6.- Se logró una mejora en los tiempos de derivación de los reclamos a las entidades supervisadas.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No Aplica

Anexo 6: Informe Preliminar²⁵ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁶ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013)

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

25 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

26 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

Cumplimiento pendiente de ser informado por DIPRES.

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 2013.

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

Durante el año 2013 la SBIF aprobó su Política de Inclusión Laboral, que llegó a oficializar lo que el área de Calidad de Vida venía desarrollando desde hace aproximadamente un año, con la incorporación de personas con capacidades diferentes en algunas Direcciones. Con esto, la SBIF se transformó en la única entidad de carácter público en recibir el Sello Chile Inclusivo 2013, en la categoría "Inclusión Laboral", distinción que entrega el Gobierno, a través del Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, a aquellas empresas o instituciones que han impulsado iniciativas positivas para la inclusión de personas con capacidades diferentes.