

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

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 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Supervisión de Bancos e Instituciones Financieras	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° instituciones bancarias visitadas en fiscalización año t/N° de entidades bancarias bajo fiscalización de SBIF año t)*100)</p>	n.m.	100 %	100 %	100 %	96 %	SI	104%	25%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Carta gantt de visitas de las unidades. Reporte del sistema de correspondencia que indica el N° cartas, de ingreso a visitas emitidas.</p>	
•Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Nivel de oportunidad en la generación de reporte de información financiera mensual de Bancos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Suma de días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de generación de la información/N° de reportes generados)</p>	n.c.	s.i.	19 días	14 días	20 días	SI	147%	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe con el cálculo de días hábiles transcurridos entre la fecha de corte de la información y la fecha de publicación</p> <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Mail de notificación de publicación de la información</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	<u>Calidad/Producto</u> Nivel de oportunidad en la generación de reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito Aplica Enfoque de Género: NO	(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)	n.c.	s.i.	19 días	14 días	20 días	SI	138%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe con el cálculo de días hábiles transcurridos entre la fecha de corte de la información y la fecha de publicación <u>Formularios/Fichas</u> Mail de notificación de publicación de la información	2
•Atención a Público y Cliente Bancario.	<u>Calidad/Producto</u> Promedio mensual de caída del sistema de emisión de informe de deuda Aplica Enfoque de Género: NO	((Suma N° de horas no operativas del sistema de Emisión de Informe de Deuda/12))	n.c.	3 horas	1 horas	1 horas	4 horas	SI	481%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe mensual, emitido por el jefe/a de atención a público, con resumen de fallas del sistema de "emisión de informe de deuda"	3
•Atención a Público y Cliente Bancario.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son respondidos oportunamente Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	n.m.	89 %	94 %	102 %	92 %	SI	110%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de plazos establecidos, emitido por el jefe/a de Atención a Público.	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Atención a Público y Cliente Bancario.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje anual de reclamos ingresados por escrito que son oportunamente derivados a la Institución financiera correspondiente. Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	0 %	90 %	93 %	103 %	95 %	SI	108%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de plazos establecidos, emitido por el jefe/a de Atención a Público.	5
•Institucional	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo fiscalización de la SBIF Aplica Enfoque de Género: NO	((N° Cooperativas visitadas en inspección año t/N° de cooperativas bajo fiscalización de SBIF año t)*100)	n.c.	80.00 %	100.00 %	100.00 %	83.33 %	SI	120%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Carta gantt de visitas de las unidades. Reporte del sistema de correspondencia que indica el N° cartas, de ingreso a visitas emitidas.	6

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

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%

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.-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.
- 3.-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.
- 4.-Se logró una mejora en los tiempos de respuesta de los reclamos ingresados.
- 5.-Se logró una mejora en los tiempos de derivación de los reclamos a las entidades supervisadas.
- 6.-Durante el año 2013 se fiscalizó la totalidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo supervisión de esta Superintendencia.