

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS

Febrero 2018
Moneda1123, Santiago – Casilla 15-D; Teléfono (56 2) 2887 9200; Fax (56 2) 2381 0410
www.sbif.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
Ministerio de Hacienda.....	3
Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Avances de la Gestión 2014-2018	4
2. Resumen Ejecutivo Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.....	6
3. Resultados de la Gestión año 2017	8
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	17
5. Anexos	18
Anexo 1: Identificación de la Institución	19
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018	19
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	20
c) Principales Autoridades	21
Anexo 2: Recursos Humanos.....	22
Anexo 3: Recursos Financieros	31
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017	36
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017	37
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017).....	37
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017	38
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017	41
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017	41
Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017	41
Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	41
Anexo 12: Premios e Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017	42

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos, contribuir al desarrollo de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía y generar las condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sostenible e inclusivo del país.

Entre el periodo 2014-2018, el Ministerio llevó adelante una serie de acciones para dar cumplimiento al programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, avanzando prioritariamente en iniciativas que apuntan a: i) potenciar la productividad y elevar nuestro crecimiento a largo plazo, con un especial foco en el impulso a las exportaciones de servicios; ii) generar financiamiento sustentable para el fomento de la calidad y la equidad de la educación en todos sus niveles, a través de una reforma tributaria; y iii) modernizar y mejorar el funcionamiento de los mercados financieros, siendo dos hitos muy relevantes en este sentido la puesta marcha de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que reemplaza a la Superintendencia de Valores y Seguros, y el avance legislativo del proyecto de ley que moderniza la regulación bancaria y que se encuentra en sus últimos trámites en el Congreso Nacional.

Además, realizamos avances importantes en temas de probidad y transparencia, implementando una agenda que incluyó la promulgación e implementación de la Ley N° 20.818, que perfecciona los mecanismos de prevención, detección, control, investigación y juzgamiento del delito de lavado de activos, fortaleciendo el "Sistema Preventivo contra los Delitos Funcionarios, el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo".

En la misma línea, el año 2015 el Servicio Civil lideró y coordinó el proceso de elaboración de Códigos de Ética en todos los Servicios Públicos.

Respecto a la Modernización del Estado, mediante el liderazgo del Ministerio de Hacienda, se publicó e implementó la Ley 20.955 que perfecciona al Sistema de Alta Dirección Pública y fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil, lo que marca un nuevo paso adelante en materia de modernización del Estado. En materia de compras públicas, durante el 2014 se actualizó el reglamento de Compras Públicas y en 2017 se incorporó el MOP al sistema de Compras Públicas.

Hacia el término del periodo, continuamos con la implementación de dos leyes promovidas y aprobadas durante esta administración, la Reforma Tributaria – Ley N°20.780- y su simplificación – Ley N°20.899-, que a partir de la Operación Renta 2018 hará efectiva la declaración y el pago de impuestos de conformidad a los nuevos regímenes vigentes, con un sistema basado en la equidad tributaria y que ha permitido financiar las mejoras implementadas en el ámbito de la educación, salud y protección social.

No puedo cerrar esta presentación sin reconocer, con especial satisfacción y agradecimiento, a todos y cada uno de los casi 11 mil funcionarios y funcionarias del Ministerio y sus servicios dependientes y relacionados por la labor cumplida durante estos años, la que ha contribuido significativamente al

cumplimiento de los proyectos impulsados por el gobierno de la Presidenta Bachelet y estoy seguro seguirá aportando el desarrollo del país en los años que vienen.

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Avances de la Gestión 2014-2018

Durante el periodo 2014-2018, la gestión de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras se vio marcada por 3 elementos de relevancia que afectan el mercado a regular:

- Ley General de Bancos. En apoyo a la labor del Ministerio de Hacienda, se trabajó desde 2014 en la propuesta de modificación a la Ley General de Bancos, la cual aborda tres áreas relevantes para la modernización de la regulación bancaria: i) Gobierno Corporativo de la SBIF, ii) Estándares de Capital de Basilea III y iii) Mejoramiento de las Herramientas de Resolución Bancaria. A fines de 2017, el proyecto, liderado por el Ministerio de Hacienda, se encuentra presentado al Congreso y aprobado por la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados por unanimidad.
- Ley de Medios de Pago. En lo esencial, la nueva ley autoriza a emisores no bancarios a emitir tarjetas de pago con provisión de fondos (prepago) y a las Sociedades de Apoyo al Giro bancarias a prestar servicios a instituciones no bancarias, con lo cual se espera un generar las condiciones para un avance significativo en inclusión financiera. En el año 2017, el Banco Central de Chile reformó integralmente su normativa asociada a medios de pago y adaptó dicho cuerpo normativo a la nueva Ley N° 20.950 en coordinación con la SBIF. Tras este proceso la SBIF elaboró la normativa para emisores y operadores de medios de pago, concluyendo de esta forma, el esquema de regulación y fiscalización de los participantes del mercado de medios de pago.
- Tasa Máxima Convencional (TMC). La Ley 20.715 sobre Protección a Deudores de Créditos en Dinero del año 2013 determinó que la SBIF fiscalizara los créditos masivos de acuerdo a los criterios que la misma ley establecía. Es así como a partir del año 2014 se comenzaron a fiscalizar las operaciones de los Bancos supervisados por la SBIF y se desarrolló un trabajo sobre la base de la información proporcionada por el SII para determinar el universo de entidades a fiscalizar el año 2015. En forma paralela, la SBIF generó su modelo de fiscalización y los archivos normativos a través de los cuales las entidades debían reportar periódicamente sus operaciones las que bordean los 150 millones anuales. Luego de 4 años se ha logrado establecer un modelo de fiscalización en régimen y establecer procedimientos administrativos para investigar y eventualmente sancionar a los potenciales infractores.

También, se perfeccionó su modelo de supervisión basado en gestión del riesgo, dando un mayor énfasis a la evaluación del riesgo de crédito, operacional y financiero, así como a los riesgos derivados

de las inversiones en sociedades y la prevención del lavado de activos. La evaluación de la gestión de estas materias y la calificación final de cada banco se definen en comités colegiados, compuestos por la alta dirección de la SBIF, y respecto de los emisores de tarjetas de crédito no bancarios, se consolidó un esquema de supervisión diferenciado, que pone énfasis en el riesgo de crédito y cumplimiento normativo. Por su parte, el esquema diseñado para operadores y emisores de prepago tiene un fuerte foco en el riesgo de liquidez, al generar nuevas reservas, y operacional.

Durante el 2014 se afrontó el aumento del perímetro de fiscalización, como resultado de la inscripción de los Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito no Bancarias. Para esto, se desarrolló un plan de visitas en terreno, las que facilitaron el conocimiento de la industria del retail y del funcionamiento operativo de la tarjeta de crédito y de los resguardos que mantienen estas sociedades frente a los riesgos a que están expuestas.

En enero de 2017 entran en vigencia las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para las Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por la SBIF, durante el periodo se publicó el Compendio de Normas Contables de CAC, instruyendo nuevas indicaciones para implementar estas normas.

Por último, en 2014 se crearon las Intendencias de Regulación y de Supervisión, comprometiéndose a los Intendentes directamente en las funciones centrales de la SBIF. Adicionalmente, se reorganizó y modernizó el área de Administración y Tecnología, creándose la Dirección de Administración y Operaciones, se fortaleció la Dirección Jurídica y se reformuló la Dirección de Comunicaciones y Asuntos Institucionales, encargada de la administración y difusión de la información a los distintos stakeholders de la SBIF.



REPUBLICA DE CHILE
MINISTRO
NICOLÁS EYZAGUIRRE GUZMÁN
MINISTERIO DE HACIENDA

2. Resumen Ejecutivo Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras

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 y aquellas empresas cuyo giro consiste en la emisión u operación de crédito o cualquier otro similar. Al 31 de diciembre de 2017, cuenta con una dotación autorizada de 271 funcionarios (plantas y contrata) 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 2017

En los últimos cuatro años el indicador de estabilidad del sistema bancario chileno mejoró en forma sustancial su posición respecto a otros países del mundo. Así lo demuestra el Informe de Competitividad del Foro Económico Mundial, en el cual la banca chilena pasó de la posición 10 en 2014 a la 5 en 2017, sólo superado por Finlandia, Canadá, Nueva Zelanda y Australia.

Durante este periodo hemos realizado múltiples acciones que velan por la estabilidad del sistema financiero y la protección de los depositantes, de acuerdo a nuestro mandato legal. Y además, hemos orientado nuestro quehacer a promover aquellas materias que consideramos relevantes para que el sector financiero sea sustentable en el largo plazo, como son la inclusión y educación financiera, el cierre de brechas de género en el sistema financiero y la innovación tecnológica y de ciberseguridad que requiere la industria, entre otros temas. Nuestra meta es clara: ser un supervisor bancario moderno y de primer nivel, acorde a los desafíos antes planteados y a las mejores prácticas a nivel internacional. Hoy podemos decir con humildad y con satisfacción que lo estamos logrando.

Esta gestión definió cuatro pilares estratégicos que han orientado nuestro camino en estos últimos cuatro años y que contribuyen a la estabilidad del sistema. Es así como durante este periodo modernizamos la regulación y nuestro modelo de supervisión, adecuando la normativa a los nuevos riesgos y dinámicas de la industria. Logramos avances sustantivos en materias centrales para la estabilidad de las instituciones reguladas como son estándares de liquidez y provisiones y también avanzamos con normativas inéditas en el mundo, como aquel que fija el estándar de funcionamiento de los cajeros automáticos. Se establecieron normas para las instituciones no bancarias, cuyas operaciones están sujetas a la fiscalización de la tasa máxima convencional y también normas sobre la emisión y operación de tarjetas de pago.

Como regulador bancario moderno, entendemos que la regulación y la innovación no son

nivel de inclusión y educación financiera en el país, la evolución de brechas de género en el sistema financiero y el endeudamiento de los chilenos. Nuestro objetivo ha sido sensibilizar a los distintos actores del sistema respecto de la importancia de estos temas y contribuir con información técnica y de calidad para la construcción y evaluación tanto de las políticas públicas como comerciales.

En materia de inclusión y educación financiera hemos realizado un tremendo esfuerzo para crear conciencia a nivel país sobre la importancia que tienen el ahorro y el endeudamiento responsable en el bienestar de las familias. Nuestro rol movilizador se manifiesta en la cada vez más exitosa celebración del Mes de la Educación Financiera, en octubre de cada año, entre cuyos hitos más relevantes se encuentran las ferias de educación financiera y nuestro concurso de inclusión y educación financiera, que en los últimos tres años han contado con la participación y apoyo de la Presidenta de la República, Sra. Michelle Bachelet. Adicionalmente, en 2017 comenzamos con la realización de un programa que permitirá formar a estudiantes universitarios para que ellos sean embajadores en la materia. Creemos haber contribuido a instalar el tema de la educación financiera como una necesidad y un problema urgente de abordar por parte de todos los actores que participan en el sistema.

Desde marzo de 2014 hemos avanzado también en el continuo fortalecimiento de la independencia y autonomía de la Superintendencia, aportando nuestra opinión técnica en la elaboración y discusión legislativa del proyecto de Ley que moderniza la legislación bancaria, la que no ha tenido cambios sustanciales desde 1997.

La implementación de estos cuatro pilares de gestión desde inicios de 2014 ha permitido que nuestra institución sea un referente a nivel nacional e internacional y que el sistema bancario chileno sea destacado a nivel mundial. En este contexto, a fines de 2014 la SBIF fue invitada a participar como miembro observador del Comité de Basilea, foro que reúne a los principales reguladores bancarios de los cinco continentes. En 2016 este Comité nos confió el honor de ser anfitriones de la reunión trimestral del Comité de Basilea que por primera vez se realizaba en Latinoamérica y de la Conferencia Internacional de Supervisores Bancarios (ICBS), que reunió en nuestro país a más de 300 autoridades supervisoras bancarias de más de 100 países.

Los avances realizados dan cuenta de que la Superintendencia ha cimentado una base sólida de cara al futuro y que está preparada para adaptar su mirada acorde a los nuevos desarrollos legales y tecnológicos, que plantean importantes desafíos para el regulador y la industria financiera. Entre ellos se encuentran la tramitación en el Congreso de la Ley General de Bancos y su posterior implementación, la constante actualización de la supervisión y normativa para que éstas se hagan cargo de los riesgos ligados al uso de nuevas tecnologías, y la consolidación de un modelo de banca sustentable, tan necesaria para el desarrollo económico del país.



ERIC PARRADO HERRERA
SUPERINTENDENTE DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS

3. Resultados de la Gestión año 2017

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Respecto de los compromisos que están incorporados en el Programa de Gobierno, los compromisos del Programa Económico son dos capítulos que dicen relación con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras en el año 2017:

1. Protección y Defensa de los Consumidores, Competencia y Transparencia:
 - "Profundizar un modelo de información de costos financieros para créditos de consumo". Durante el año 2017 se da por cumplido este compromiso, toda vez que la regulación de las compañías de seguro en materia de créditos de consumo es consistente con la que tienen los bancos en materia de provisiones y de conducta de mercado, por lo que no se aprecia una brecha regulatoria que pueda dar lugar a arbitrajes ni a competencia asimétrica. En cualquier caso se mantiene un diálogo permanente para efectos de mantener esta simetría regulatoria en el futuro.
2. Emprendimiento de Micro, Pequeña y Mediana Empresa:
 - "Generar una base de información de tasas de interés cobradas a la MIPYME". Iniciativa cuenta con un grado de avance del 100%, con lo cual se da por finalizada según planificación. Las tasas de referencia se encuentran publicadas en el sitio web de la Dirección de ChileCompra obteniéndose esta información de los reportes entregados por la SBIF.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Educación Financiera

La SBIF se propuso entre sus objetivos estratégicos de gestión promover mayores niveles de Inclusión y Educación Financiera en la población, jugando un rol activo en el desarrollo de actividades tanto de sensibilización como de formación, tomando como base los lineamientos elaborados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Entre las actividades de formación destacan el desarrollo de programas sobre educación y ética financiera, incluidos en las mallas de las universidades en convenio, para la formación de la próxima generación de líderes de la industria crediticia. El primero se comenzó a impartir en marzo de 2017, en la sede Chillán de la Universidad de Concepción, gracias a una iniciativa conjunta con dicha casa de estudios. Este programa también se desarrolló en la Universidad del Bío Bío.

En noviembre de 2017 se emitió una Carta Circular¹ que contiene un conjunto de principios y lineamientos que sirven de orientación y guía para las iniciativas y/o programas en materia de educación financiera que desarrollan las entidades fiscalizadas.

1/ Carta Circular N° 4-2017 Bancos del 3/11/2017. Lineamientos de Educación Financiera.

Dentro de las principales actividades desarrolladas durante el año 2017 se encuentran:

- a) Evento “Global Money Week” de Educación Financiera.
- b) Ferias de Educación Financiera. Se realizaron dos ferias, la primera en Santiago, los días 4 y 5 de octubre en el Centro Cultural Palacio La Moneda, participaron más de 18 entidades públicas y privadas entregando información y orientación y respondiendo las consultas de los visitantes, la mayor parte de ellos estudiantes. El 11 de octubre se realizó el primer Encuentro Regional de Educación Financiera en la ciudad de La Serena, IV Región. En la instancia participó más de una decena de organizaciones públicas y privadas, que con material en stands dieron a conocer a más de 500 jóvenes la importancia de la educación financiera. Luego, el 19 de octubre fue el turno de la ciudad de Los Ángeles, VIII Región. Al igual que en el encuentro en La Serena, en este evento participaron los principales actores del sector bancario y financiero del país y contó con la asistencia de cerca de 500 estudiantes de la región.
- c) Ejecución de diversas charlas de Educación en terreno. Durante 2017 la SBIF realizaron cerca de 50 charlas con el objetivo de sensibilizar en materia de educación financiera, enfocando su esfuerzo en los segmentos con mayor endeudamiento y/o mayores índices de mora en el país.
- d) Informes de Inclusión y Educación Financiera. Esta cuarta versión del reporte SBIF analiza en detalle la situación de endeudamiento de los clientes bancarios y de los deudores no bancarios, esto es, aquellos que solo cuentan con deudas en tarjetas de crédito de emisores no bancarios fiscalizados por la SBIF. El reporte considera un total de 4,47 millones de deudores bancarios, y 933 mil deudores no bancarios.

Presencia Internacional

En cuanto a participación de la SBIF en organizaciones internacionales, cabe destacar que desde 2014 es miembro observador del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, participando además en el Basel Consultative Group. La SBIF también forma parte del Financial Stability Board Regional Consultative Group for the Americas, donde participa de la reuniones de coordinación y discusión regulatoria. Asimismo la SBIF es miembro pleno de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) y desde 2015 de la International Network on Financial Education (INFE), organización que forma parte del programa de la OCDE para la educación financiera. También desde fines de 2016 la SBIF se unió a la Sustainable Banking Network (SBN), grupo perteneciente a la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial, y desde 2017 es miembro regulatorio del grupo generado por la empresa de software financiero R3, como parte de su trabajo en relación a la innovación financiera.

En el ámbito de la supervisión la SBIF continuó su participación en los Colegios de Supervisores. Los Colegios de Supervisores corresponden a una instancia en la que se reúnen supervisores de diferentes países o jurisdicciones con el fin de dar a conocer la situación de una institución particular con presencia en dichos países. Son de esta forma, mecanismos de coordinación que permiten a los supervisores bancarios de distintas jurisdicciones adquirir una visión común del perfil de riesgos de una institución y de un conglomerado financiero, como

punto de partida para una supervisión consolidada eficaz. Estos colegios han sido impulsados a nivel mundial por reguladores y supervisores, siguiendo las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Con la participación de más de 250 personas ligadas al sector financiero, se realizó la 3ª Conferencia de Desarrollo, Estabilidad y Sustentabilidad de la Banca. El evento fue organizado en forma conjunta por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (SBIF), la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), y la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. En la actividad, que tuvo como objetivo reunir a académicos, especialistas y reguladores que tengan un interés común en temas de estabilidad y sustentabilidad de la banca, participó el Presidente del Banco Central, Mario Marcel; el Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Eric Parrado; y el Secretario General de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA), Rudy Araujo, entre otras autoridades. La Conferencia contó con dos paneles de discusión. El primero, sobre "Alfabetización e Inclusión Financiera" y el segundo sobre "Innovación financiera, big data y riesgos operacionales"

Licenciamiento y autorizaciones

Durante el año 2017 hubo una serie de cambios en la industria bancaria, asociados a la creación y disolución de distintas instituciones. En abril y mayo de 2017 se aprobó el establecimiento en el país de las oficinas de representación de Bank of Palestine y la de Safra National Bank of New York. En junio del mismo año se autorizó a Itaú Corpbanca para establecer una oficina de representación en la ciudad de Lima, Perú, y en noviembre se autorizó a Itaú Corpbanca para proceder a la disolución y liquidación de su filial en el exterior denominada Corpbanca Securities Inc. En agosto de 2017 se otorgó a Bank of China - Agencia en Chile la autorización de establecimiento de una sucursal, correspondiente a la segunda de las tres autorizaciones necesarias para operar en el país, encontrándose en proceso la revisión por parte de esta Superintendencia para otorgar la autorización de funcionamiento. En septiembre se autorizó la participación de Banco BTG Pactual Chile en las sociedades BTG Pactual Chile S.A. Corredores de Bolsa y BTG Pactual Chile S.A. Administradora General de Fondos y la existencia de la sociedad filial BTG Pactual Chile Asesoría Financiera Ltda.

La Ley N° 20.950, dictada en octubre de 2016, que establece un nuevo marco legal para la emisión y operación de medios de pago con provisión de fondos para entidades no bancarias, requiere de esta Superintendencia el registro de las empresas operadoras, la autorización de su existencia y la fiscalización de su actividad. A diciembre de 2017 solo se habían registrado dos sociedades, Transbank S.A. e iSWITCH S.A., además de dos sociedades de apoyo al giro bancario, Tecnocom S.A. y Nexus S.A, quienes estaban registradas desde 2015 como operadores de tarjetas de crédito, pero que debieron adecuar su registro de acuerdo a la citada ley. Además, en octubre de 2017 se dejó sin efecto el registro de operadores de tarjeta de débito, que incluía a la sociedad operadora Multitarjeta S.A.

Supervisión Financiera

Para el año 2017, de un total de 49 entidades supervisadas se planificaron 33 visitas en terreno. Esta programación consideró el 100% de bancos y CACs, que en conjunto concentran el 98,2% de los activos totales de las entidades supervisadas. Al cierre del año se cumplió el 100% de las actividades planificadas. En todos los casos, el foco de supervisión ha sido la evaluación de la gestión de los riesgos y el cumplimiento normativo y la gestión de riesgos.

Entidades Supervisad		N° Visitas	
		Año 2017	
Tipo	N°	Planificadas	Realizadas
Bancos	21 ⁽¹⁾	21	21
Cooperativas	7	7	7
SAG	1	1	1
Emisores y operadores de tarjetas no bancarios	4 ⁽²⁾	4	4
TOTAL	33	33	33

(1) Incluye visita realizada a Corpbanca Colombia.

(2) No incluye a los operadores de tarjeta no bancarios que tienen calidad de Sociedad de Apoyo al Giro.

Durante el año 2017 el número de entidades bancarias supervisadas disminuyó a 20, producto que en el mes de febrero de 2017 dejó de funcionar el banco Penta, y en el mes de abril de 2017 se aprobó la disolución anticipada del Rabobank Chile. Las revisiones realizadas incluyen las visitas de inspección de filiales de bancos chilenos en el extranjero. Entre el 24 de julio y 1 de agosto de 2017 se realizó una visita de inspección en Banco Corpbanca Colombia, filial de Itaú Corpbanca.

En 2017 se mantuvo en 7 el número de Cooperativas de Ahorro y Crédito (CACs) fiscalizadas por la SBIF. Estas prestaron servicios financieros a 1,3 millones de socios a través de una red de oficinas en las 15 regiones del país.

La Superintendencia dictó, a través de la Circular N°162, de fecha 19 de agosto de 2015, el Compendio de Normas Contables para Cooperativas (CNC CAC), con su primera aplicación a contar del ejercicio 2017, alineando así a las CACs supervisadas por la SBIF a las mejores prácticas internacionales y permitiendo consolidar esta industria con la de la banca. El proceso de adopción de estos nuevos criterios culminó a fines de 2017 con la publicación de los primeros estados financieros anuales con notas y con los estados financieros reformulados respecto del ejercicio 2016, lo que proporcionó una mayor revelación de antecedentes sobre la situación financiera de las CACs, contribuyendo a una mayor divulgación y comparación de la información a través de sus estados financieros.

- Emisores de tarjetas de crédito no bancarias bajo supervisión de la SBIF

Hasta el 28 de noviembre de 2017, las empresas emisoras de tarjetas de crédito no bancarias se encontraban reguladas por las disposiciones contenidas en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile (BCCh) y la Circular 40 para Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito, emitida por esta institución en julio de 2013.

La Circular N°40 distinguía entre "Emisores Relevantes" y "Otros Emisores", insertándose en el primer grupo aquellos cuyos pagos anuales a personas no relacionadas eran iguales o superiores a UF 750 mil o que, cumpliendo o no esa condición, emitían tarjetas cuya marca ya había sido empleada por empresas bancarias establecidas en Chile y que los establecimientos, previamente

afiliados por ellas o por un operador, se obligaban a aceptar. Componían el segundo grupo quienes no cumplían las condiciones para ser catalogados dentro del primero. Bajo este esquema, en 2017 seis sociedades componían los “Emisores Relevantes”, cuyas colocaciones representaban más del 95 % de todo el sector: Promotora CMR Falabella S.A., Cofisa S.A. (Abcdin), Tricard S.A. (Tricot), Inversiones LP S.A. (La Polar), Inversiones y Tarjetas S.A. (Hites), y Servicios y Administración de Créditos Comerciales Líder S.A. (Líder/Presto). Promotora CMR Falabella S.A. lideraba el segmento, con 58% de participación, seguida de Líder/Presto, con cerca del 19% del mercado.

- Seguimiento de incidentes operacionales

En 2017 estos incidentes tuvieron mayor incidencia, debido a la ocurrencia de:

- Incendios forestales, que afectaron parte de las zonas centro y sur de Chile durante enero y febrero, generando indisponibilidad de algunos servicios financieros.
- Sistema frontal en el norte del país en el mes de mayo, que provocó inundaciones que afectaron principalmente las regiones de Atacama y Coquimbo.

Perfeccionamientos Regulatorios

Durante el año 2017 se emitieron un total de 35 instrucciones normativas.

Por entidades fiscalizadas

Instituciones	Número de normas
Bancos	19
Cooperativas	3
Filiales	1
Emisores y operadores de tarjetas de crédito	3
Emisores de tarjetas de pago	3
Operadores de tarjeta de pago	2
Sociedades de Apoyo al Giro	4
Total	35

Normas más relevantes del año 2017

Principales regulaciones del mercado financiero Chileno (2017)

Fecha de promulgación	Materia	Regulación	Antecedentes
nov-17	Redondeo de monedas	Artículos Artículo 12 y 13 de Ley N° 20.956	Entran en vigencia normas específicas de la Ley de Productividad que implican dejar de emitir monedas de 1 y 5 pesos, e introduce reglas de redondeo para operaciones.
En trámite legislativo	Proyecto de ley que moderniza la legislación bancaria	Proyecto de Ley	Ingresado a la comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados en junio de 2017. El proyecto contempla modernizaciones en tres dimensiones fundamentales: institucionalidad del supervisor, marco de capital y administración de situaciones críticas.

Modernización de la normativa vigente

Dentro de las normas emitidas durante el año 2017 destaca el conjunto de disposiciones relativas a la emisión y operación de Tarjetas de Pago con Provisión de Fondos. Este fue un trabajo que partió a fines del 2016, luego de la promulgación de la Ley N° 20.950 publicada en el Diario Oficial del 29 de octubre de 2016.

La norma sobre externalización en modalidad Cloud Computing busca incorporar lineamientos específicos que deben seguir las instituciones fiscalizadas para mitigar los riesgos asociados a la contratación de servicios externos “en la nube”, adicionales a los requerimientos exigidos en el ámbito de la seguridad de la información y continuidad del negocio que aplican para la externalización de servicios en general.

Por su parte, la norma de Ciberseguridad busca que los bancos implementen una adecuada gestión de su infraestructura crítica y una base de incidentes de Ciberseguridad, la que consiste de sistemas, procedimientos y mecanismos de gestión que permitan identificar, registrar, evaluar, controlar, mitigar, monitorear y reportar incidentes operacionales relacionados con la materia. Esta base tiene como objetivo establecer un lenguaje y nivel de información mínimo y homogéneo en la industria, como también permitir la gestión integral de los incidentes generados al interior de las entidades fiscalizadas, en líneas de la Política Nacional de Ciberseguridad del Ministerio del Interior.

Cabe indicar que durante el periodo de consulta se recibieron comentarios de poco más de 30 interesados, entre bancos, sociedades de apoyo al giro, cooperativas de ahorro y crédito, proveedores de servicios nacionales y extranjeros, cajas de compensación, asociaciones gremiales, instituciones públicas y empresas de consultoría. Los comentarios recibidos permitieron precisar y mejorar algunas definiciones asociadas al Cloud Computing y las tecnologías de la información en general, además de aclarar el alcance de los requisitos adicionales que son exigibles, en caso que dichos servicios involucren actividades significativas o estratégicas. Esta norma finalmente fue emitida el 29 de diciembre de 2017, mediante la Circular N° 3.629.

Normas puestas en consulta pública por la SBIF durante el año 2017

Para asegurar las mejores prácticas en materia de transparencia y participación, la SBIF puso en consulta pública los cambios normativas que podrían generar inquietudes u observaciones por parte de los grupos de interés. Junto con la publicación de las versiones finales de las principales normativas, se entregó al público respuestas a las consultas y un estudio que explica los fundamentos técnicos de la decisión regulatoria y el impacto estimado de su implementación.

Fecha consulta	Materia y Objetivos
27/01/2017	Normativa relativa créditos garantizados por el Fondo de Garantía de Infraestructura Escolar
31/03/2017	Normativa sobre requerimientos de capital para instrumentos derivados liquidados a través de una contraparte central.
08/08/2017	Normas sobre la emisión y operación de tarjetas de pago.
21/08/2017	Norma sobre externalización de servicios en modalidad Cloud Computing
13/12/2017	Norma sobre gestión de Ciberseguridad.

Investigación SBIF

Publicación	Fecha	Serie	Descripción
Tercer informe anual sobre los efectos de la aplicación de la Ley N° 20.715	03-04-2017	Informe Institucional	Analiza el impacto de la aplicación de la Ley N° 20.715 y sus costos de implementación
Informe Anual SBIF 2016	26-04-2017	Informe Institucional	Resumen la visión y los principales hitos de la gestión de la SBIF en el año
Informe de endeudamiento de los clientes bancarios 2017	13-12-2017	Informe Institucional	Evaluación de indicadores de endeudamientos de los clientes bancarios en Chile
Informe de Género 2017	10-07-2017	Informe Institucional	Evaluación de brechas de género en las condiciones de acceso a productos financieros de la banca en Chile
Morosidad en Chile: una visión regional y comunal, ene.2017	01-01-2017	Informe Institucional	Evaluación de los niveles de morosidad en la banca por region y comuna

Mejoramiento de la atención de usuarios del sistema financiero

La atención de público, en la SBIF, se realiza a través de canales presenciales y remotos (telefónico, web o a través de presentaciones por escrito). Asimismo, se reciben presentaciones de los usuarios respecto de problemas o consultas y se canalizan hacia las instituciones fiscalizadas para obtener una respuesta clara y oportuna. Por otra parte, se entrega el informe de Deuda de las personas, respecto de las instituciones fiscalizadas. Es importante destacar que, conjuntamente con el informe anteriormente mencionado, a partir de abril de 2017 la SBIF comenzó a proporcionar a los usuarios el Informe de Operaciones Vigentes y No Vigentes (Nómina de Depositantes), que entrega información respecto de las instituciones donde los depositantes mantienen o mantuvieron operaciones.

En 2017 las atenciones presenciales con analistas de atención al público de la SBIF disminuyeron un 26,17% respecto de 2016, explicado por la implementación de un nuevo sistema de auto atención (Tótem). También se reporta que disminuyeron las consultas telefónicas (-1,13%).

Concepto	2016	2017
Presentaciones por escrito	7.776	7.620
Consultas telefónicas atendidas	32.355	31.988
Atenciones presenciales	7.334	5.415
Informes de deudas entregados:	272.867	285.312
En atención a público	100.260	87.889
En oficinas de Chile Atiende	172.607	197.423

Fuente: SBIF.

Los reclamos totales en contra de las instituciones fiscalizadas presentados ante esta Superintendencia, tanto aquellos recibidos directamente de los usuarios como los provenientes de otros organismos, no mostraron una variación significativa en términos de volumen total para el año 2017, en relación a lo observado para el año 2016. La materia más relevante de los reclamos totales recibidos por las instituciones fiscalizadas fue aquella relacionada con se asocia a problemas en los canales de atención, que se explica casi en su totalidad por reclamos asociados a mal funcionamiento de los sitios web de los fiscalizados, por lo que la SBIF ha mantenido un monitoreo constante de dichos sitios. Las siguientes materias con mayores incidencias fueron el desconocimiento de operaciones y el desconocimiento de cargos.

Ley de transparencia

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 20.285 de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, durante 2017 la SBIF tramitó 269 solicitudes, las que fueron respondidas dentro de los plazos legales establecidos. La SBIF ha mejorado el tiempo de respuesta en los últimos años. Del total recibido, 80% fueron respondidas en 15 días o menos

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Entre los principales desafíos para la Superintendencia se encuentran la discusión pre-legislativa del proyecto de modificación de la Ley General de Bancos y en particular la implementación de los estándares de Basilea III en el mercado local, lo que significa la emisión de la normativa respectiva, la supervisión y autorización de modelos internos de los Bancos. La normativa asociada a la ley es variada y comprende la definición de bancos sistémicamente importantes, modelos relacionados a cargos de capital por riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional, la reglamentación para emisión de bonos perpetuos, los lineamientos para los cargos de capital por Pilar II, entre otras materias. La mayor parte de esta reglamentación se debe dictar en trabajo coordinado con el Banco Central de Chile.

Se plantea el desafío de la fiscalización efectiva a los emisores no bancarios de tarjetas de pago con provisión de fondos, y la supervisión consolidada de conglomerados financieros. En este punto se pueden destacar la emisión de informes periódicos que den cuenta de las principales actividades y riesgos de los conglomerados bancarios, junto con la colaboración en propuestas que impulsen la supervisión consolidada

Dentro de los desafíos del área internacional está profundizar la participación de sus profesionales en los grupos de trabajo, principalmente en los grupos de especialistas del Banco Internacional de Pagos (BIS) y ASBA.

Se destaca la consolidación futura de los programas de Educación Financiera desarrollados procurando una línea de financiamiento permanente, ampliando el número de cursos de educación financiera a más universidades y a la masificación del material de educación financiera que permita fortalecer los conocimientos de los usuarios del mercado financiero. Asimismo, se proyecta realizar seguimiento y mediciones de impacto para poder medir la efectividad de los programas de educación financiera.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. Pendiente
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 11: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018
- Anexo 12: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- 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

Velar por la estabilidad y confianza en el sistema financiero, contribuyendo a su sustentabilidad a través de una supervisión eficaz de las instituciones fiscalizadas, regulación de calidad y difusión oportuna de información en resguardo de los clientes finales.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017

REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN AL MERCADO FINANCIERO	La propuesta por \$ 18.281 millones, continuidad respecto de la Ley de Presupuestos 2016 ajustada, incluye el financiamiento de 4 profesionales para la implementación de la Ley N° 20.880 - de Probidad, que regula los mecanismos de prevención del conflicto de intereses, y la remodelación del piso 12 del edificio institucional para habilitar oficinas, por \$ 206 millones..
OTROS	Considera \$ 50.072 millones principalmente asociado a las transferencias al Fisco desde la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, así como la amortización del Servicio de la Deuda en varios créditos, según calendarios convenidos.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fortalecer el desarrollo sustentable del sistema financiero modernizando los procesos de fiscalización y regulación Financiera, fortaleciendo la gestión de las instituciones fiscalizadas.
2	Ser una autoridad supervisora eficaz reconocida por su liderazgo internacional.
3	Promover la autonomía necesaria que nos permita cumplir con nuestra misión.
4	Mejorar los niveles de Inclusión y Educación Financiera de los Usuarios del Sistema.
5	Mejorar los niveles de Transparencia y Accountability Institucionales, a través de informes públicos del quehacer institucional.

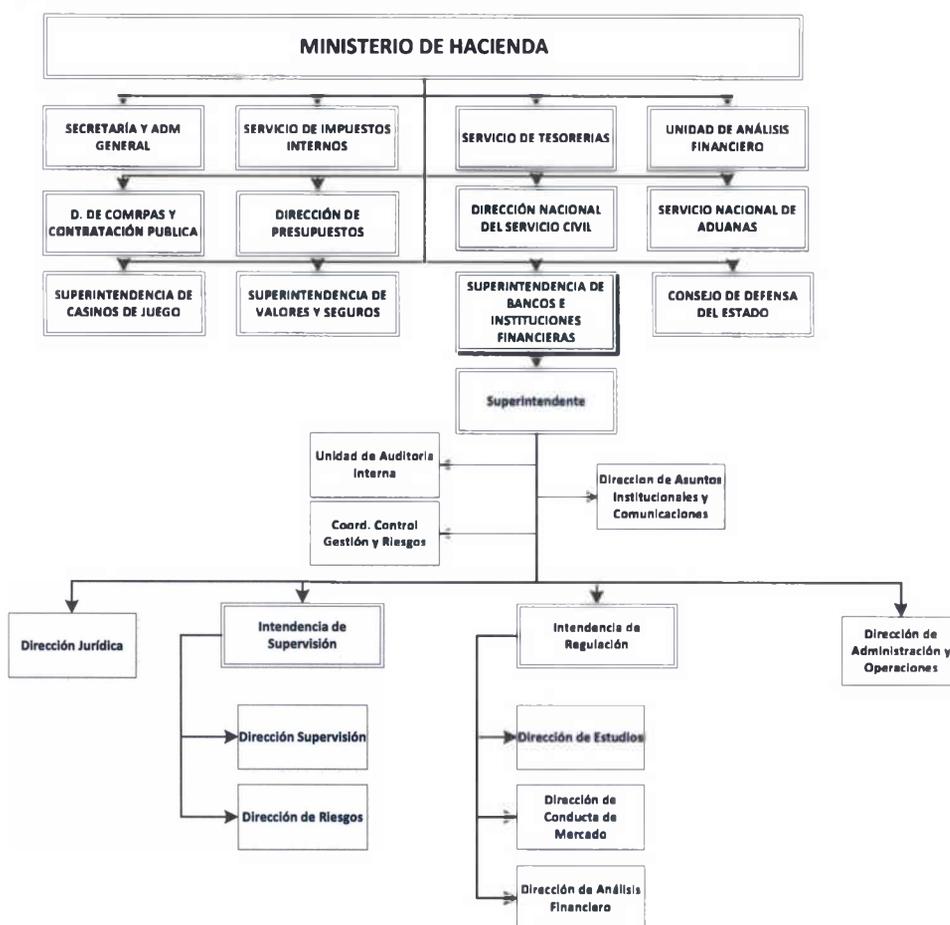
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Supervisión de Bancos e Instituciones Financieras	2,3,4
2	Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	1,3, 4
3	Atención a Usuarios	1, 3, 4
4	Normativa y Regulación del Sistema Financiero	1,2,3,4
5	Generación de información pública sobre la SBIF	4, 5

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Entidades fiscalizadas (Bancos e Instituciones Financieras)
2	Público en general que consulta informe de deuda
3	Entidades Registradas
4	Público asistente a charlas de Educación Financiera y charlas sobre el quehacer Institucional

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



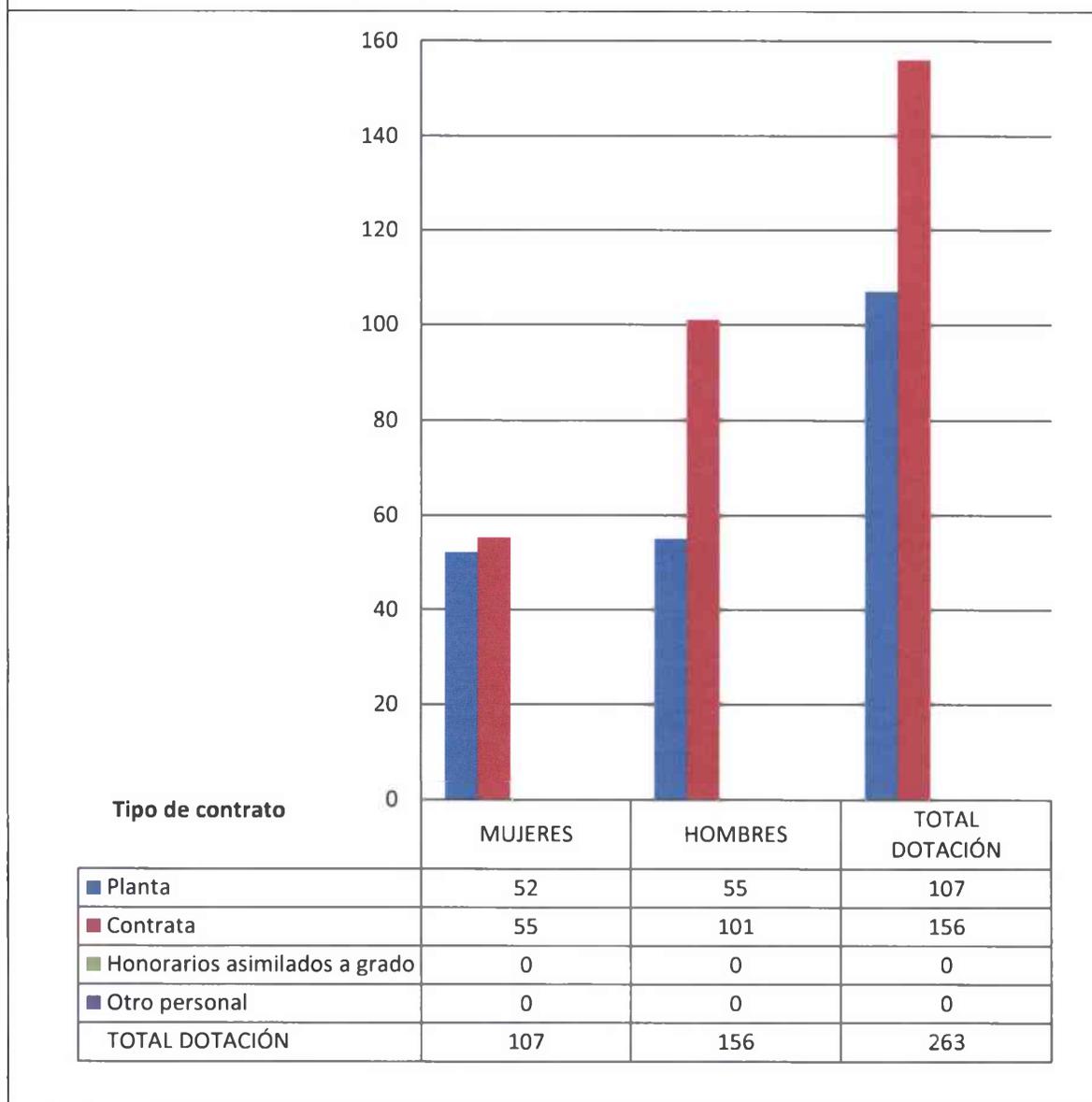
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Eric Parrado Herrera
Intendente de Supervisión	Jorge Cayazzo Gonzalez
Intendente de Regulación	Luis Figueroa de la Barra
Director de Supervisión	Oswaldo Adasme Donoso
Director de Análisis Financiero	José Miguel Zavala Matulic
Directora de Riesgos	Myriam Uribe Valenzuela
Directora de Estudios	Nancy Silva Salas
Director Jurídico	Andrés Prieto del Río
Director de Administración y Operaciones	Claudio Araya Reyes
Directora de Conducta de Mercado	Carolina del Río Barrio
Director de Asuntos Institucionales y Comunicaciones	Erick Rojas Montiel

Anexo 2: Recursos Humanos

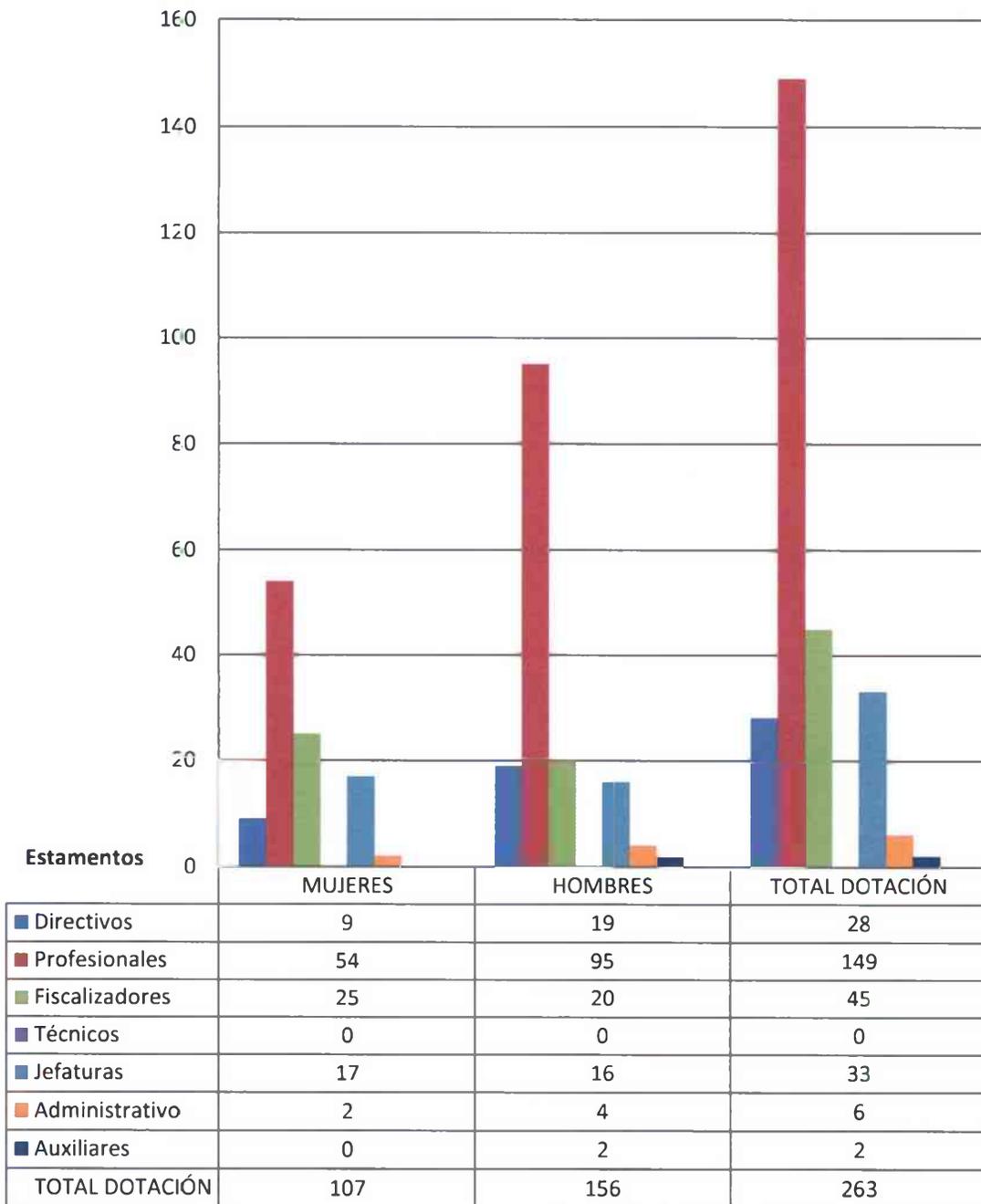
Dotación de Personal

Dotación Efectiva año 2017² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

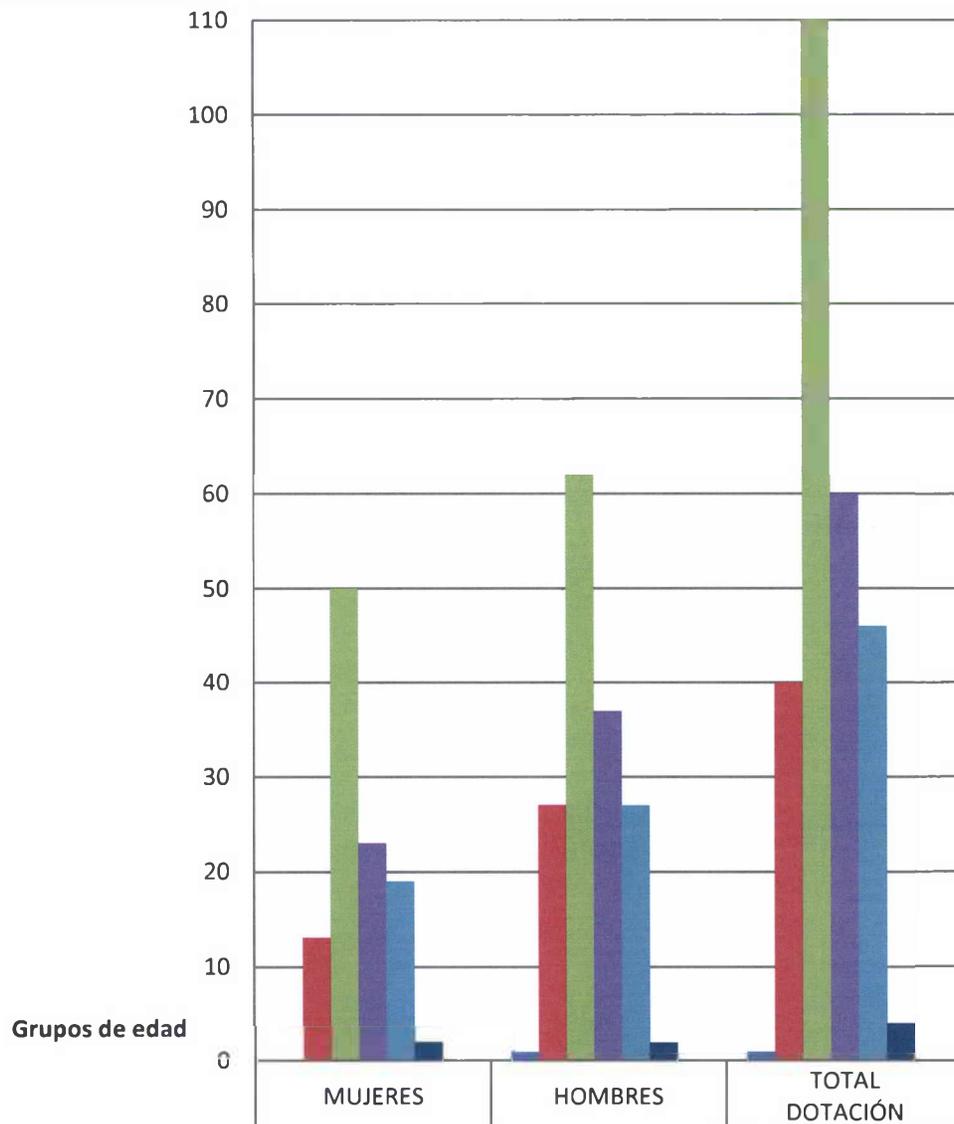


² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)

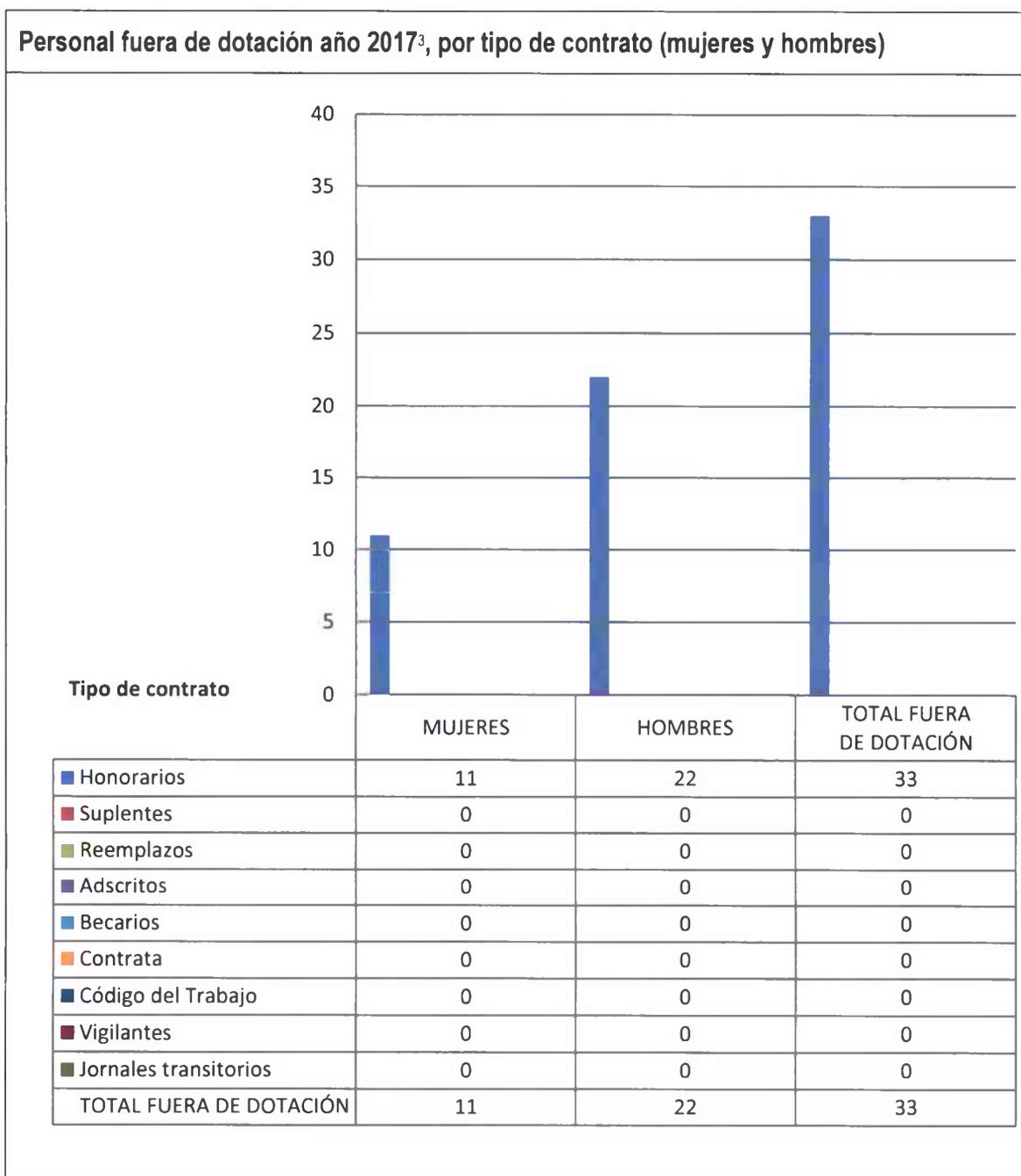


Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



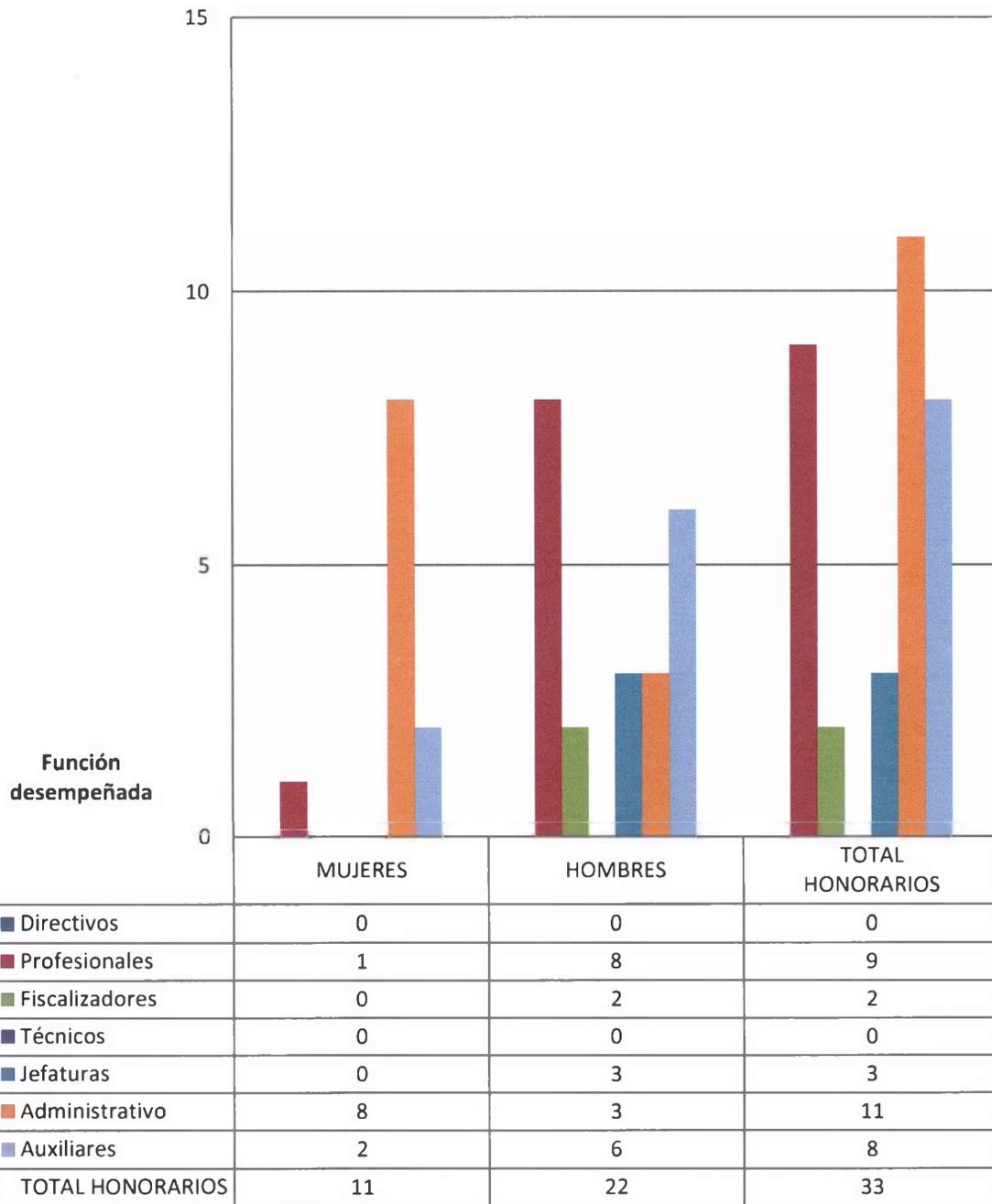
Grupos de edad	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
■ 24 ó menos	0	1	1
■ 25 - 34	13	27	40
■ 35 - 44	50	62	112
■ 45 - 54	23	37	60
■ 55 - 64	19	27	46
■ 65 y más	2	2	4
TOTAL DOTACIÓN	107	156	263

a) Personal fuera de dotación

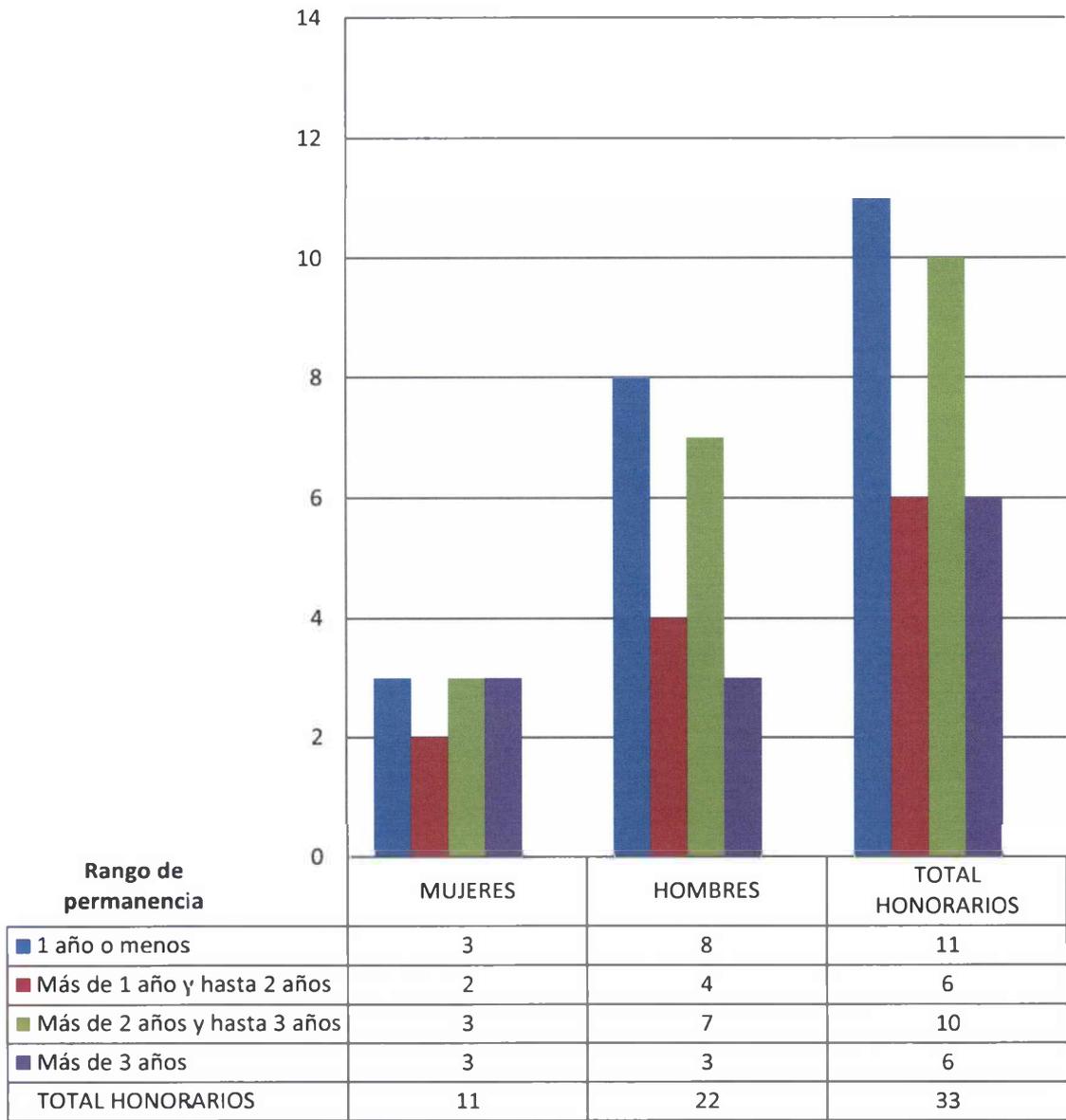


3 Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017.

Personal a honorarios año 2017 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal a honorarios año 2017 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1

Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴				Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
1. Reclutamiento y Selección								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁶ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁷	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	33,3%	87,1%	80,0%	60,0%	60,0%	75,0%	
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%	91,7%	91,7%	91,7%	
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	4,3%	4,4%	3,9%	4,6%	75,6%	85,9%	
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	0,9%	0,8%	0,0%	0,0%	—	—	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0%	0,0%	0,0%	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	0,9%	0,8%	0,0%	0,8%	88,2%	—	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	3,5%	3,2%	2,0%	3,8%	68,0%	51,6%	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0%	0,4%	2,0%	0,0%	—	—	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	80,0%	282%	100%	167%	188%	60,0%	

4 La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda.

5 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.

6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

7 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 ⁴				Avance ⁵ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
3. Grado de Movilidad en el servicio								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	33,0%	13,5%	2,7%	15,0%	72,7%	553%	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	26,3%	15,1%	3,5%	7,7%	30,0%	222%	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	97,4%	82,4%	91,4%	93,9%	98,6%	102,8%	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t}) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}$	16,7	21,3	23,6	17,4	26,8%	73,8%	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0,0%	1,6%	2,1%	2,7%	—	126,5%	
4.4 Porcentaje de becas ⁹ 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%	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	0,74	0,84	0,86	63,9%	97,4%	
• Licencias médicas de otro tipo ¹⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,15	0,42	0,34	0,60	45,9%	56,8%	
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	0,05	0,08	0,06	45,1%	134%	

8 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.

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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	2,40	1,54	1,29	1,16	215%	111%
7. Evaluación del Desempeño ¹¹							
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t						
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t						
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t						
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t						
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² 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	SI	SI		
8. Política de Gestión de Personas							
Política de Gestión de Personas ¹³ 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	SI	SI		
9. Regularización de Honorarios							
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0,0%	51,6%	20,0%	35,0%	140,0%	175%
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	0,0%	100%	5,7%	21,9%	21,9%	383%
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	200%	219%	91,4%	50,0%	267%	183%

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

12 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.

13 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.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017			
Denominación	Monto Año 2016 (M\$) ¹⁴	Monto Año 2017 M\$	Notas
INGRESOS	57.836.763	60.695.743	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	0	18.332	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	292.590	223.934	
INGRESOS DE OPERACIÓN	0	0	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	57.544.173	60.453.477	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	0	0	
GASTOS	58.591.824	61.449.458	
GASTOS EN PERSONAL	12.825.739	12.807.518	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.397.515	5.323.692	
PRESTACIONES DE SEG. SOCIAL		77.113	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	35.733	35.031	
INTEGROS AL FISCO	39.992.294	42.771.667	
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	76.093	151.787	
SERVICIO DE LA DEUDA	264.450	282.650	
RESULTADO	-755.061	-753.715	

¹⁴ Las cifras están indicadas en M\$ del año 2017

b) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3 Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
			INGRESOS	61.012.386	61.030.718	60.695.743	334.975	d)
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		18.332	18.332		
	01		Del Sector Privado		18.332	18.332		
		003	Administración de Fondos para Bonificación de Retiro		18.332		18.332	
		999	Otros			18.332	-18.332	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	385.425	385.425	223.934	161.491	e)
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	103	103		103	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	60.624.544	60.624.544	60.453.477	171.067	f)
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	75.994	75.994	252.794	-176.800	
		99	Otros	60.548.550	60.548.550	60.200.683	347.867	f)
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	2.314	2.314	0	2.314	
	04		Mobiliario y Otros	2.314	2.314	0	2.314	
			GASTOS	60.976.140	61.542.203	61.449.458	92.745	g)
21			GASTOS EN PERSONAL	12.891.507	12.890.734	12.807.516	83.218	h)
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	5.141.846	5.328.279	5.323.699	4.580	i)
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	77.114	77.113	1	
		03	Prestaciones Sociales del Empleador	0	77.114	77.113	1	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	37.799	37.799	35.031	2.768	
	01		Al Sector Privado	3.524	3.524	3.267	257	
		175	Instituto de Estudios Bancarios	3.524	3.524	3.267	257	

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

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

18 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁹ (M\$)	Presupuesto Final ²⁰ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ²¹ (M\$)	Notas ²²
	07		A Organismos Internacionales	34.275	34.275	31.764	2.511	
		001	Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas - ASBA	29.600	29.271	26.760	2.511	
			Red Internacional de Educación Financiera - OCDE	4.675	5.004	5.004	4.675	
25		002	INTEGROS AL FISCO	42.731.735	42.771.735	42.771.667	68	
	01		Impuestos	68	68		68	
	03		Excedentes de Caja	42.731.667	42.771.667	42.771.667		k)
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	173.253	153.892	151.787	2.105	
	04		Mobiliario y Otros	82.935	82.935	82.928	7	
	05		Máquinas y Equipos	28.063	8.702	8.081	621	
	06		Equipos Informáticos					
	07		Programas Informáticos	9.210	9.210	8.230	980	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	53.045	53.045	52.548	497	
	07		Deuda Flotante		282.650	282.650		
			RESULTADO	36.246	-511.485	-753.715	242.230	

19 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

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

22 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²³			Avance ²⁴ 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁵)		-	-	-		No Aplica
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		92.3	94.6	100.5	106.24	
	[IP percibidos / IP devengados]		100.0	100.0	99.82	99.82	
	[IP percibidos / Ley inicial]		108.4	105.7	99.30	93.95	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		10.8	13.6	18,71	137.57	
	(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 2017 ²⁶				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		1.905.255	1.905.255	1.905.255
Carteras Netas			-359.294	-359.294
115	Deudores Presupuestarios	0	111.118	111.118
215	Acreedores Presupuestarios	0	-470.412	-470.412
	Disponibilidad Neta	23.723.597	23.723.597	23.723.597
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	23.723.597	23.723.597	23.723.597
	Extrapresupuestario neto	-21.818.342	-21.818.342	-21.818.342
113	Fondos especiales		-1	-1
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	5.300	5.300	5.300
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	-21.823.614	-21.823.614	-21.823.614
216	Ajustes a Disponibilidades	-28	-28	-28

23 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,0XXX y 1,0XXX respectivamente. (pendiente)

24 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.

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

26 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No Aplica a la SBIF

f) Transferencias²⁷

No Aplica a la SBIF

g) Inversiones²⁸

No Aplica a la SBIF

²⁷ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²⁸ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores		Efectivo		Meta	Porcentaje
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2014	2015	2016	2017	2017	de Logro ¹ 2017
Supervisión de Bancos e Instituciones Financieras	Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF durante el año t Enfoque de Género: No	(N° instituciones bancarias fiscalizadas en visita inspectiva año t/N° de entidades bancarias bajo fiscalización de SBIF año t)*100	%	100 (23 /23)* 100	100 (24 /24)* 100	100 (23 /23)* 100	100 (20 /20)* 100	100 (24 /24)* 100	100,0%
Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	Nivel de oportunidad en la publicación de reporte de información financiera mensual de Bancos Enfoque de Género: No	Suma de días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de publicación de la información/N° de reportes generados año t	días	13 156 /12	14165 /12	14 168 /12	14 165 /12	14 165 /12	100,0%
Atención a Usuarios	Promedio mensual de caída del sistema de emisión de informe de deuda durante el año t Enfoque de Género: No	(Suma N° de horas no operativas del sistema de Emisión de Informe de Deuda año t/12)	horas	2.00 (26.92 /12)	1.00 (9.95 /12)	0.00 (0 /12)	0.00 (0 /12)	1.25 (15. /12)	100,0%
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 durante el año t Enfoque de Género: No	(N° Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas en visita inspectiva año t/N° de Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo fiscalización de SBIF año t)*100	%	100.00 (7.00 /7.00)* 100	100.00 (7.00 /7.00)* 100	100.00 (7.00 /7.00)* 100	100.00 (7.00 /7.00)* 100	85.71 (6.00 /7.00)* 100	100,0%

Generación de Información Pública sobre el Sistema Financiero	Nivel de oportunidad en la publicación del reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito	Enfoque de Género: No	Suma días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de publicación de la información/N° de reportes generados año t	12	13	14	12	14	100,0%
				144 /12	150 /12	168 /12	143 /12	165 /12	

Resultado Global Año 2017: 100,0

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017

No aplica, SBIF no ha generado compromisos con SEGPRES para los años 2014, 2015 y 2017.

De acuerdo al Capítulo de Emprendimiento de Micro, Pequeña y Mediana Empresa del Programa de Gobierno, se estableció el compromiso de Generar una base de información de tasas de interés cobradas a la MIPYME, al respecto la SBIF, desde el año 2015 ha publicado información referida a flujos de crédito comerciales por tamaño de deuda, el último informe fue publicado en el mes de Diciembre 2016 y está referido al periodo septiembre 2014 a septiembre 2016.

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2017

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA PRESUPUESTARIA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	CAPITULO PRESUPUESTARIO	11

FORMULACIÓN

Marco	Área de Mejoramiento	Sistema	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estado			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	99,25
Porcentaje Total de Cumplimiento :						99,25

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Auditoría Interna	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador " Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t ", de acuerdo a lo señalado en el Programa Marco.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto que aprueba el Programa Marco MEI 2017.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Gobierno Digital	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1", de acuerdo a lo señalado en el Programa Marco.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	50%	5	49.25%	5	1
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	40%	7	40.00%	7	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	2	10.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	14	99.25%	12	1

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta(resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Nivel de oportunidad en la publicación del reporte financiero mensual de Cooperativas de Ahorro y Crédito	14	12	116,67	Si	7,50	6,75
2	Porcentaje entidades bancarias fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las entidades bancarias bajo fiscalización de la SBIF durante el año t	100	100	100,00	No	15,00	15,00
3	Nivel de oportunidad en la publicación de reporte de información financiera mensual de Bancos	14	14	100,00	No	7,50	7,50
4	Promedio mensual de caída del sistema de emisión de informe de deuda durante el año t	1,25	0,00	100,00	No	5,00	5,00
5	Porcentaje Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas en visita inspectiva respecto de las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo fiscalización de la SBIF durante el año t	85,71	100,00	116,67	No	15,00	15,00
	Total:					50,00	49,25

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	68	Si
2	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	0,00	Si
3	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
4	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	0,00	Si
5	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si
6	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	82	Si
7	Índice de eficiencia energética.	100,10	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	ENVIADO A MINISTERIO DE HACIENDA
Fecha de emisión:	15-02-2018 17:43

Dotación afecta a incentivo : 280 funcionarios
 Monto a pagar 2018 : \$672.721.656
 Promedio por persona :\$ 2.402.577
 Monto a pagar como porcentaje del Subtítulo 21 : 4,97%
 Total Subtítulo 21 Ley de Presupuestos 2018 :\$13.516.816.000

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

La SBIF no compromete Convenio de Desempeño Colectivo

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.

- Género

La equidad de género constituye un componente fundamental dentro del pilar estratégico de "Inclusión y Educación Financiera" de la SBIF. Así, la agenda de trabajo institucional en esta materia ha sido intensa y variada, y se ha centrado en cuatro ámbitos fundamentales: generación de información, sensibilización de las audiencias naturales, cierre de brechas de género internas y participación en la articulación de políticas de género. Adicionalmente, desde los fines de 2016, el Superintendente forma parte del "grupo de liderazgo" en la Iniciativa para la Paridad de Género promovida por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y el Foro Económico Mundial. Esta iniciativa es una alianza pública-privada que busca cerrar las brechas económicas de género a través de 10 medidas específicas. En esta calidad, participa en reuniones que impulsan actividades para cumplir con las medidas definidas.

Ejes de la política institucional en materia de género

Ejes	Resultados
1. Mantención y perfeccionamiento del enfoque de género dentro del sistema de información institucional.	Creciente progresión de información con enfoque de género
2. Aplicación de un sesgo consiente a favor de las mujeres dentro de la organización, sin afectar la meritocracia.	Aumento de participación de la mujer en posiciones de alta responsabilidad dentro de la SBIF
3. Sensibilización respecto a la existencia e importancia de cerrar brechas económicas de género.	Creciente volumen de divulgaciones, y participación en foros nacionales e internacionales sobre la materia.
4. Política pública	Participación en instancias destinadas a promover medidas concretas en pro de la equidad de género

Fuente: SBIF.

- Descentralización/ Desconcentración.

La SBIF no compromete medias de Descentralización/Desconcentración.

Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

N	Nombre	Tipo
1	Programa de Educación Económica y Financiera	Programa

Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018

La SBIF no tiene proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2017.

Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) fue destacada por HUB Sustentabilidad de Diario Pulso con el premio "Iniciativa Sustentable 2015" en la categoría "Diversidad e Inclusión", por el Informe de Género en el Sistema Financiero lanzado en julio de este año

En el año 2016 se reconoció a la SBIF con Premio de Educación e Inclusión Financiera