

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL

AÑO 2009

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009 y a la Provisión de Bines y Servicios	5
3. Desafíos para el año 2010.....	11
4. Anexos.....	13
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	14
Anexo 2: Recursos Humanos.....	17
Anexo 3: Recursos Financieros.....	22
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	28
Anexo 5: Programación Gubernamental.....	30
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	31
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009.....	32
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	33
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	34
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	35

1. Presentación

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, de las entidades bancarias y financieras cuyo control no esté encomendado por la ley a otra institución.

Por otra parte, la SBIF tendrá la fiscalización de las empresas cuyo giro consista en la emisión u operación de tarjetas de crédito o de cualquier otro sistema similar, siempre que dichos sistemas importen que el emisor u operador contraiga habitualmente obligaciones de dinero para con el público o ciertos sectores o grupos específicos de él.

La SBIF cuenta con 203 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 durante el año 2009

Durante el año 2009, la actividad institucional se desarrolló en un escenario económico complejo derivado de los efectos de la crisis internacional y de problemas sectoriales específicos. A la contracción de la actividad económica, al aumento de la tasa de desempleo y a un financiamiento externo más estrecho, se sumó un menor dinamismo del mercado del crédito y un aumento del riesgo de la cartera de colocaciones.

Los impulsos monetarios y fiscales aplicados durante el año y las fortalezas del sistema financiero han ayudado a atenuar los efectos de los shocks externos, observándose durante los últimos meses, signos claros de un proceso de recuperación.

Los énfasis de la actividad de la SBIF durante el período respondieron a tres ejes fundamentales: el seguimiento de la coyuntura económica y su interacción con el mercado financiero, el perfeccionamiento del esquema de regulación y fiscalización, y el desarrollo organizacional.

La coyuntura económica, más que un cambio en el contenido de las actividades, generó ajustes en la focalización, intensidad y periodicidad de las mismas. En este plano se destacan: (i) las actividades de seguimiento (industrias, sectores económicos, actividad bancaria regional, financiamiento externo, flujos de crédito y las tasas de interés, entre otros); (ii) las actividades de coordinación con las autoridades económicas (BCCH, Ministerio de Hacienda, MINECON, SUCESO, CORFO, Comité de Superintendentes, etc.) y (iii) la realización de reuniones informativas especiales de alto nivel (Comité de Retail Financiero, ABIF y gerentes generales y directores de bancos y cooperativas de ahorro y crédito). Con lo anterior, se buscó reforzar la capacidad del Organismo para enfrentar proactivamente los efectos de la crisis sobre la estabilidad del sistema y proveer a la autoridad de información para el diseño y evaluación de políticas públicas.

Dentro del proceso de perfeccionamiento continuo del esquema de fiscalización, se destaca la entrada en vigencia del Compendio de Normas Contables (bajo estándares internacionales), los avances en la modernización de la normativa de provisiones, el fortalecimiento del Comité de Superintendentes, la continuidad de los programas de asistencia al Cliente Bancario y el desarrollo de un Compendio de Normas para Cooperativas de Ahorro y Crédito (próximo a ser entregado a las entidades afectas). Estas actividades se circunscriben a un proceso de mejoramiento continuo cuyo norte es la incorporación de las mejores prácticas y los estándares internacionales en materia de supervisión financiera y representación contable (IFRS).

En el ámbito interno, se desarrollaron una serie de iniciativas tendientes a la modernización y fortalecimiento organizacional de la SBIF. En este plano se destacan, la ampliación de la planta de recursos humanos, readecuaciones en el organigrama institucional, la modernización tecnológica, la creciente capacitación y calificación del personal y la remodelación del edificio institucional.

Estas actividades responden a la necesidad de fortalecer la capacidad del fiscalizador para enfrentar la mayor complejidad del negocio financiero.

Reflexiones

El desempeño del sistema financiero en términos de solvencia, rentabilidad y eficiencia operacional durante el período refleja su solidez. De ello dan cuenta las evaluaciones internacionales recientes, las cuales muestran mejorías en estabilidad financiera, estabilidad bancaria y acceso a servicios financieros.

No obstante lo anterior, en esta industria la autocomplacencia es siempre un enemigo temible que debemos enfrentar. El mercado financiero se torna cada vez más complejo (alta interconectividad, instrumentos financieros sofisticados, mayor velocidad de las transacciones, superposición de riesgos, nuevos oferentes de crédito y nuevas alianzas estratégicas que modifican el escenario competitivo), ello obliga a supervisores y supervisados a actuar con decisión y prudencia.

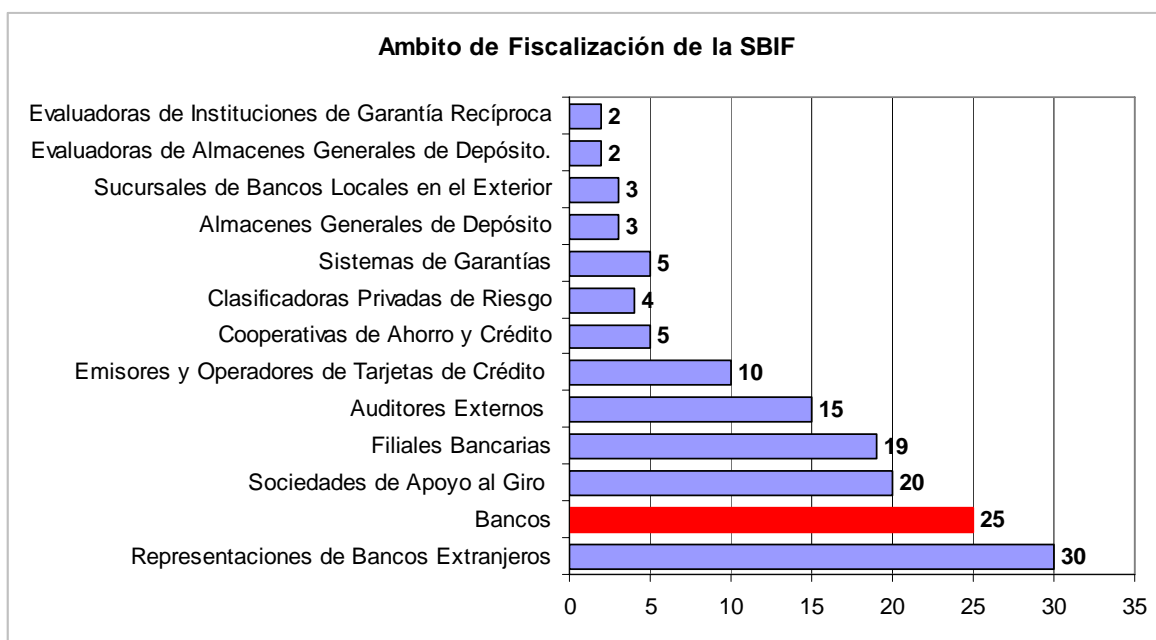


Gustavo Arriagada Morales
Superintendente de Bancos e Instituciones Financieras

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009 y a la Provisión de Bienes y Servicios

La labor de la SBIF no se limita a la supervisión de las instituciones bancarias. Lo anterior significa que esta Superintendencia, además de los bancos, tiene bajo su supervisión a un total de 143 entidades, entre las cuales podemos encontrar Cooperativas, Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito no bancarias, Filiales bancarias y entidades de Apoyo al Giro entre otras.



Se efectuó un total de 43 visitas incluyendo Bancos, Cooperativas, SAG y Sucursales Regionales de Bancos y Cooperativas. Adicionalmente, en virtud del Art. 70, se visitó a: Banchile y BCI Corredores de Bolsa.

Se autorizó: 53 nuevas oficinas bancarias, 3 nuevas entidades (BICE Ag. de Valores S.A.; SMUCORP S.A. y Operadora de Tarjeta de Débito Multitarjeta S.A.); y 4 operaciones de adquisición de entidades bancarias asociadas a Royal Bank of Scotland, Banco Monex, Banco Ripley y Corpbanca.

Perfeccionamientos Regulatorios.

Principales normas emitidas durante el 2009

Bancos

- Circular N° 3.465 (30.01.2009) Perfecciona el cómputo de equivalente de crédito de derivados, incluyendo el tratamiento de los acuerdos de compensación bilateral.
- Circular N° 3.468 (19.03.2009) Reglamenta Acuerdo del Banco Central de Chile sobre condiciones generales para la apertura de cuentas vista.
- Circular N° 3.470 (27.03.2009) Conjunta con SVS. Regula condiciones para los contratos de retrocompra.
- Circular N° 3.471 (31.03.2009) Permite que las garantías del Fisco de Chile, CORFO y FOGAPE se sumen a las provisiones adicionales para el cómputo del patrimonio efectivo durante un período transitorio.
- Circular N° 3.476 (14.07.2009) Complementa las instrucciones para la aplicación de las nuevas normas sobre provisiones que rigen a contar del 2010 y posterga la opción de aplicar probabilidades de incumplimiento determinadas por los bancos.
- Circular N° 3.478 (18.08.2009) Conjunta con SII. Reemplaza normas sobre tratamiento tributario de provisiones, castigos y remisiones de créditos.
- Circular N° 3.479 (19.08.2009) Perfecciona la medición del patrimonio efectivo y de los activos ponderados por riesgo, considerando el interés minoritario y todos los activos de los estados financieros consolidados.
- Circular N° 3.482 (08.10.2009) Modifica las instrucciones sobre operaciones con letras de crédito en concordancia con las nuevas normas del Banco Central de Chile.

Otras entidades

- Carta Instrucción N° 1 (07.05.2009) Información periódica que debe proporcionar a la SBIF el administrador del FOGAPE.
- Circular N° 1 Operadoras de tarjetas de débito (02.06.2009) Establece normas generales para las operadoras de tarjetas de débito.

Estándares contables internacionales

Implementación de las IFRS.

Entre las ventajas que se pueden nombrar al momento de adoptar las IFRS, se encuentran:

- Permite comparar la información financiero contable de la banca chilena con la internacional.
- Se amplía el universo de materias a ser informadas al público interesado.

- Fortalecimiento de la disciplina de mercado al contar con mejor información. Lo anterior, está en línea con la implantación del Pilar 3 de Basilea II.
- Mecanismos más exigentes de rendición de cuentas al mercado. La administración debe entregar mejor información sobre su desempeño.
- Mayor preocupación y conocimiento acerca de la estabilidad y solvencia de los bancos.
- Mayor responsabilidad en los bancos por el adecuado registro y valoración de activos y pasivos.
- La adopción de las IFRS en la banca considera ciertas excepciones para la aplicación de criterios prudenciales (por ejemplo: provisiones para riesgo de crédito).

Nueva normativa de provisiones

- En noviembre 2007, se informó a los bancos sobre cambios a la metodología de constitución de provisiones (capítulo B1, B2 y B3).
- La nueva normativa enfatiza conceptos como: clasificación de deudores individuales según capacidad de pago, apertura de nuevas categorías, probabilidad de no pago, provisión por créditos contingentes, y tratamiento de garantías, entre otros.
- La implementación de la normativa supone importantes desafíos para la banca y el supervisor:
 - Para los bancos, requiere la cabal adopción de una gestión basada en riesgo (forward-looking) en el proceso de otorgamiento del crédito y monitoreo del riesgo, alineando mejor los incentivos de las áreas comerciales con la exposición al riesgo que el banco está dispuesto a asumir.
 - Demandará mejores sistemas de información y mayor capital humano en las áreas de riesgo de los bancos, dada la importancia de la evaluación individual de deudores.
 - Lo mismo ocurre para el caso de esta Superintendencia, donde la supervisión in-situ se torna más compleja y el análisis extra-situ más necesario.

Generación y difusión de información. Favorece la disciplina de mercado y contribuye al diseño de las políticas públicas.

Publicaciones técnicas y presentaciones académicas

En este ámbito se desarrolló una extensa agenda de actividades:

- Documentos de Trabajo (BCCH) (2)
- Revista de Análisis Económico (ILADES) (1)
- Cuadernos de Economía (PUC) (1)

- Documentos de Basilea (SBIF) (4)
- Serie Técnica (SBIF) (1)
- Serie E-newsletter (ASBA) (1)
- Encuentro Anual de la Sociedad de Economía de Chile (2)

Durante el año se efectuó el lanzamiento del proyecto Cronología Bancaria, iniciativa que cuenta con Sello Bicentenario y que corresponde a un sistema de información cronológica, que ofrece datos de todos los bancos e instituciones financieras desde 1743 hasta nuestros días.

Durante el período se destacan actividades de coordinación e intercambio de información asociada a la evaluación y seguimiento de la crisis. Específicamente se desarrollaron coordinaciones continuas con las autoridades económicas: BCCH, MH, ME, Corfo y Superintendentes entre otros, y reuniones informativas especiales, destacándose entre éstas, las sostenidas con los gerentes generales y directores de las instituciones fiscalizadas y con el Comité de Retail Financiero. También se destaca la participación de la SBIF en las actividades del GAFISUD: fue parte de equipo evaluador de Uruguay que verificó el cumplimiento de las 49 recomendaciones de GAFI sobre PLA/FT y participación en el IX Taller de Capacitación para Expertos en Evaluaciones Mutuas de GAFISUD.

Atención a los Usuarios de los servicios financieros

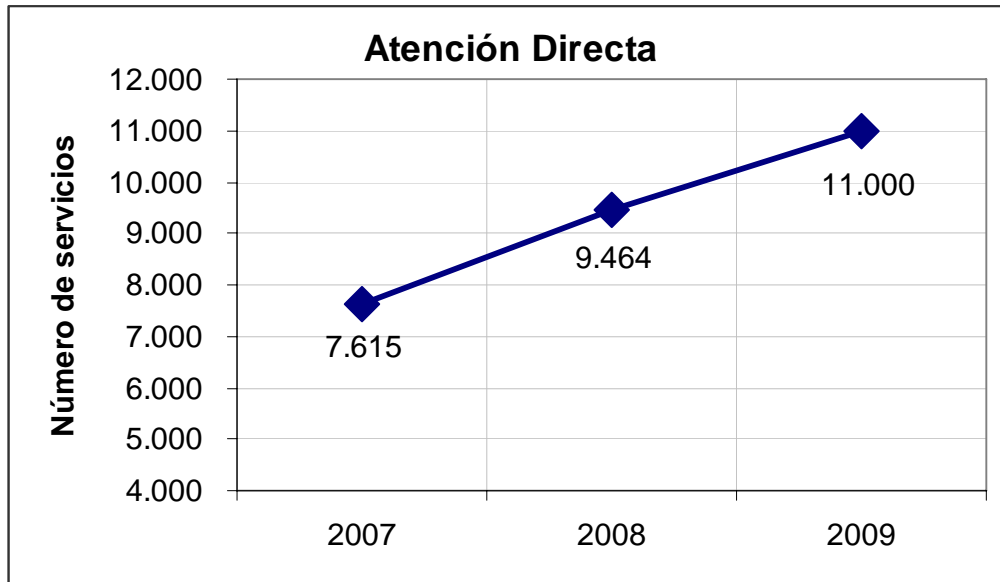
La estrategia desarrollada por la SBIF para satisfacer los requerimientos de los usuarios de servicios financieros es especializada y multicanal.

Especializada por cuanto disponemos de una Oficina de Atención de Público, ubicada en Bandera 92, con profesionales capacitados para atender los requerimientos de los clientes del sistema.

Multicanal debido a que los usuarios nos pueden contactar ya sea en forma presencial en la oficina de bandera 92, por medio de los sitios webs y por vía telefónica a nuestro Call Center.

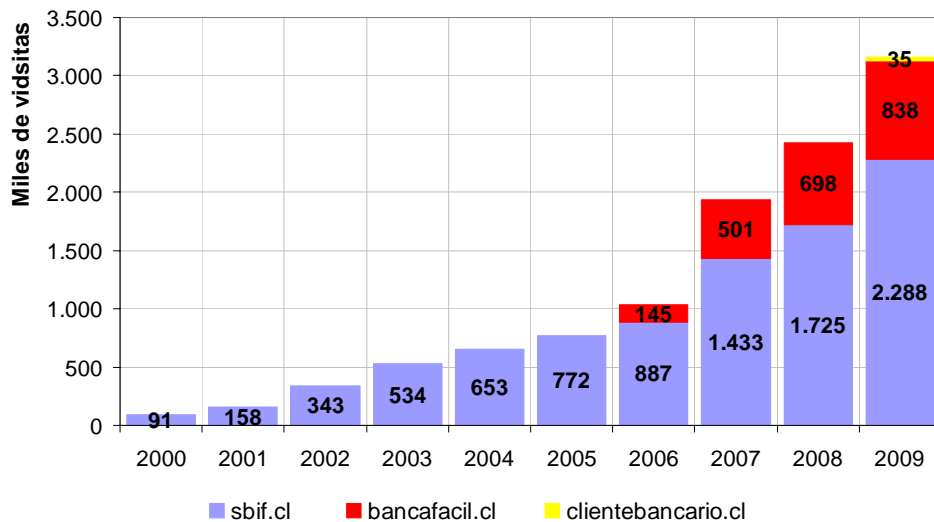
Indicadores de atención de público según tipo de canal			
Canal de Atención		2009	%
Atención Presencial	Atención directa	11.000	5%
	Atención de deudas	106.800	49%
Internet	Informe de deudas	57.000	26%
Call Center	N° Consultas telefónicas	35.500	16%
Presentaciones Escritas	N° Presentaciones	8.477	4%
Total		218.777	100%

El desarrollo de canales remotos de atención de público ha permitido soportar una demanda creciente y distribuida nacionalmente.

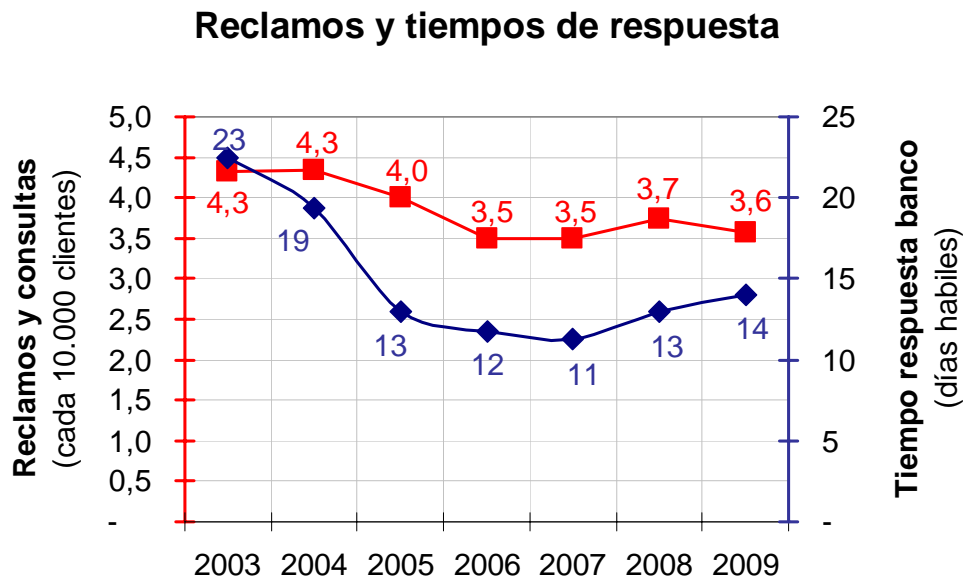


Se destaca el lanzamiento del Sitio www.clientebancario.cl. Conjuntamente los tres portales institucionales superaron los 3 millones de visitas (30% más que el 2008).

Internet (visitas efectuadas a los portales institucionales)



Se recibieron 8.477 presentaciones escritas (3,6 por cada 10.000 clientes) con un tiempo de respuesta promedio de 14 días hábiles.



Se desarrollaron 18 encuestas de tarifas abarcando bancos, CAC y emisores no bancarios de tarjetas de crédito. Adicionalmente se efectuaron 60 encuestas de comisiones y tasas de pizarras cubriendo con ello 5 regiones del país. Los resultados de estas encuestas son publicados en el portal de la Superintendencia. Con ello se amplió la cobertura de las encuestas de pizarra a las regiones de Los Lagos y de Los Ríos.

Educación financiera

En total, se dictaron 62 charlas a distintos grupos de interés, capacitando a más de 3.500 clientes de todo el país en materias asociadas a productos y servicios financieros, sus beneficios, costos, obligaciones, manejo y riesgos. También se realizaron 2 campañas radiales, con una duración de 3 semanas cada una y con cobertura nacional a través de la red ARCHI (más de 500 radios del país).

Difusión a través de material impreso: Inserto en el diario La Cuarta para www.clientebancario.cl y firma de un acuerdo de colaboración con el FOSIS, para apoyar la confección de un díptico informativo para usuarios del Programa de Acceso al Microcrédito.

3. Desafíos para el año 2010

Principales ejes de acción institucional durante el año 2010

Acción Permanente

Cumplimiento de la misión permanente de velar por la estabilidad y solvencia del sistema financiero.

Los desafíos para los próximos años

La crisis internacional aún no concluye y pasará un tiempo antes que las lecciones derivadas de la misma terminen de escribirse. No obstante, ya puede visualizarse una extensa lista de desafíos entre los que destacan la necesidad de fortalecer la fiscalización de los conglomerados financieros y la coordinación continua entre los fiscalizadores de cada industria; fortalecer la disciplina de mercado, mejorando la calidad y oportunidad de las divulgaciones; fortalecer la infraestructura de protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros; perfeccionar los Gobiernos Corporativos de las instituciones supervisadas y fortalecer el enfoque de gestión de riesgo (perspectiva forward-looking).

Dentro de la agenda de trabajo está por cierto la modificación de la Ley General de Bancos necesaria para la implementación plena del Acuerdo de Basilea II. Este acuerdo busca establecer los requerimientos de capital necesarios para los bancos; perfeccionar la gestión, la regulación, y la supervisión de los riesgos bancarios a fin de elevar los estándares y dar un salto cualitativo en estas materias. Dicho proyecto fue postergado con motivo de las resoluciones que deberá tomar el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea a fin de incorporar algunas de las experiencias derivadas de la crisis internacional.

En lo institucional, visualizamos el desarrollo de un nuevo paradigma de supervisión financiera, que busca mayor conectividad en línea con los bancos donde la Superintendencia puede acceder fácilmente a la distinta información.

Este nuevo modelo, la supervisión 2.0, implica con toda seguridad un cambio en las actitudes, las prácticas y conductas de los distintos actores y de las formas de trabajo. Obliga a un cambio tecnológico, de sistemas, de integración, de formas de relacionarse, de conocimientos y de organización. Obliga a relacionarse con el medio de una manera diferente.

Será necesario revisar las capacidades internas tanto para responder a las exigencias del modelo de supervisión actual, así como aquellas que provengan de un nuevo modelo, más en línea, integrado y anticipativo, con inteligencia en los procesos, y que será evolutivo en el tiempo y con máxima adaptabilidad.

El modelo a implementar es en esencia un ejercicio riguroso de supervisión y aplicación de la regulación, que culmina en un Juicio Experto, cuyo contenido es acumulativo y combina elementos cualitativos y cuantitativos que permiten a la Superintendencia observar la calificación final de cada banco en términos de gestión y solvencia y a su vez coordinar con el resto de la institucionalidad financiera del país, la estabilidad y solvencia del sistema en su conjunto.

Las complejidades futuras del negocio bancario y financiero, obligan a un Juicio Experto más profundo con un respaldo del modelo de supervisión en línea que permita sostener la innovación y profundizar el sistema para enfrentar los futuros ciclos económicos adversos, propios del sistema de mercado.

La implementación de las orientaciones internacionales en materia de supervisión bancaria (Basilea II), y la discusión en torno a las lecciones derivadas de la crisis internacional, generan la necesidad de efectuar importantes modificaciones en la Ley General de Bancos. La evaluación de dichos cambios, la generación de un proyecto de ley y la discusión de la iniciativa demandará de la SBIF importantes esfuerzos.

Por otra parte, el Proyecto de Ley de Información Comercial Positiva tiene implicancias sustantivas sobre el quehacer institucional del organismo de fiscalización bancaria, las cuales ameritan un seguimiento activo de la tramitación del proyecto.

Este Proyecto pretende crear un sistema de información de datos de carácter personal, basado en el comportamiento de las personas y no sólo en la noción de incumplimiento. Por lo tanto, obliga a los Bancos e Instituciones Financieras y demás personas obligadas a registrar morosidad, a informar al Boletín Comercial la cantidad de créditos otorgados y el cumplimiento respecto de ellos. El Boletín Comercial deberá elaborar un sistema de puntajes con la información de morosidad y de cumplimiento, aplicables a todos los usuarios de crédito.

La SBIF no sólo debe estar preparada para aplicar las disposiciones que la ley finalmente le mandate, sino también, para aportar antecedentes técnicos que puedan enriquecer el debate parlamentario.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas

- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2008, que fueron implementadas en 2009 y las propuesta del FMGP 2009

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 refundido 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 2009

Número	Descripción
1.	Principalmente se destaca el incremento en Gastos en Personal, debido al aumento en la dotación de personal en 14 cargos, pasando de esta manera de una dotación de 191 a 205 cargos. Este incremento está asociado principalmente a la necesidad de contar con profesionales de excelencia, que puedan asumir plenamente los nuevos desafíos de esta SBIF en el ámbito de la supervisión.
2.	Los demás gastos se mantienen similares en relación al año 2008, lo que permite el normal funcionamiento de esta SBIF

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Velar porque las instituciones bancarias fiscalizadas cumplan con las leyes, reglamentos, estatutos y otras disposiciones que las rigen y ejercer la más amplia fiscalización sobre sus operaciones y negocios, a fin de que éstas mantengan su solvencia.
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	Perfeccionar los enfoques de supervisión y el seguimiento de los riesgos, en el marco de las nuevas tendencias regulatorias internacionales, con el objeto de adecuarse a Basilea II y a los estándares internacionales de contabilidad.
4	Proteger el patrimonio público involucrado en la garantía estatal a los depósitos.
5	Procurar que el usuario del Sistema reciba información clara y completa, por distintos medios, y con un elevado nivel de calidad en la atención que se le entrega. Lo anterior para lograr mayor transparencia del mercado y clientes mejor preparados, disminución de los conflictos entre partes y de los que le toca conocer a este organismo.

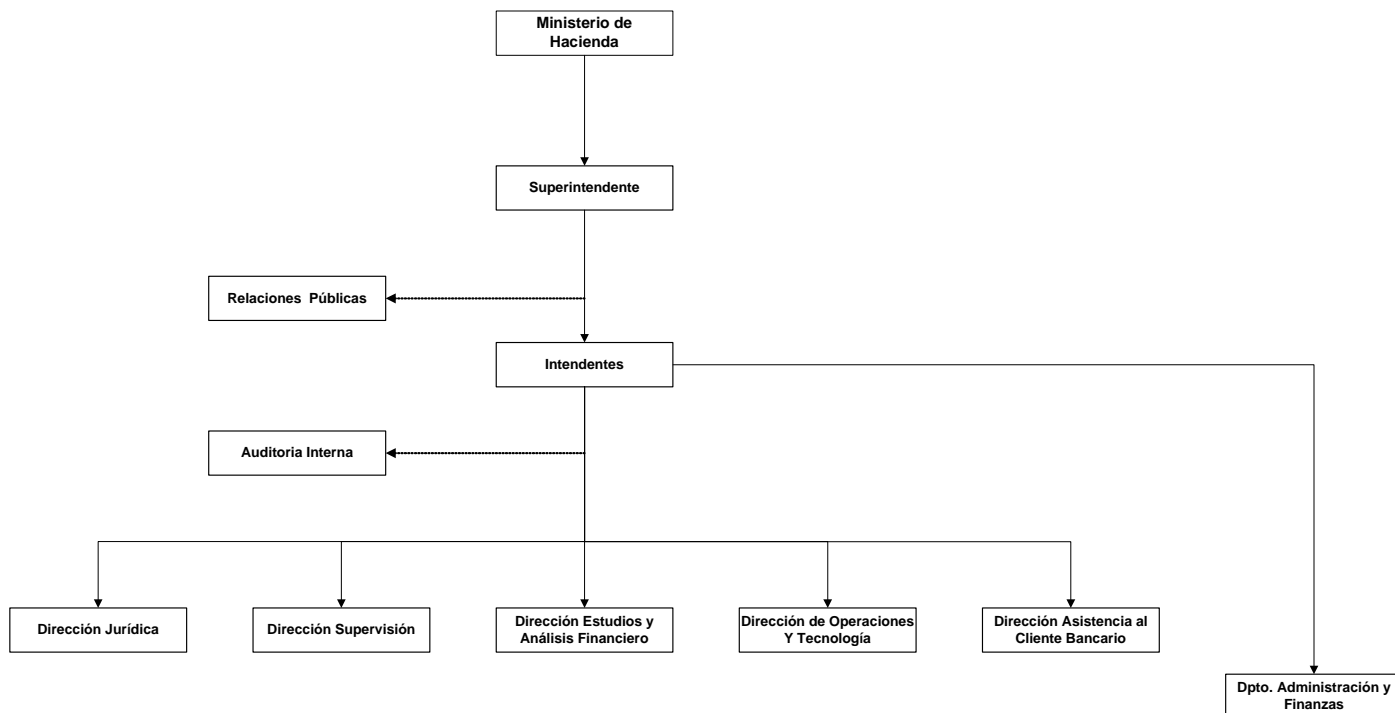
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Información Consolidada.	1,2,3
2	Atención directa a público y procesamiento de reclamos.	1,5
3	Publicaciones.	4,5

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	<p>Entidades fiscalizadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperativas bajo su supervisión • Emisores y Operadores de Tarjeta de Crédito • Sociedades de Apoyo al Giro Bancario • Filiales de Bancos • Bancos
2	Público en general que consulta información sobre temas abordados en las entidades fiscalizadas.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



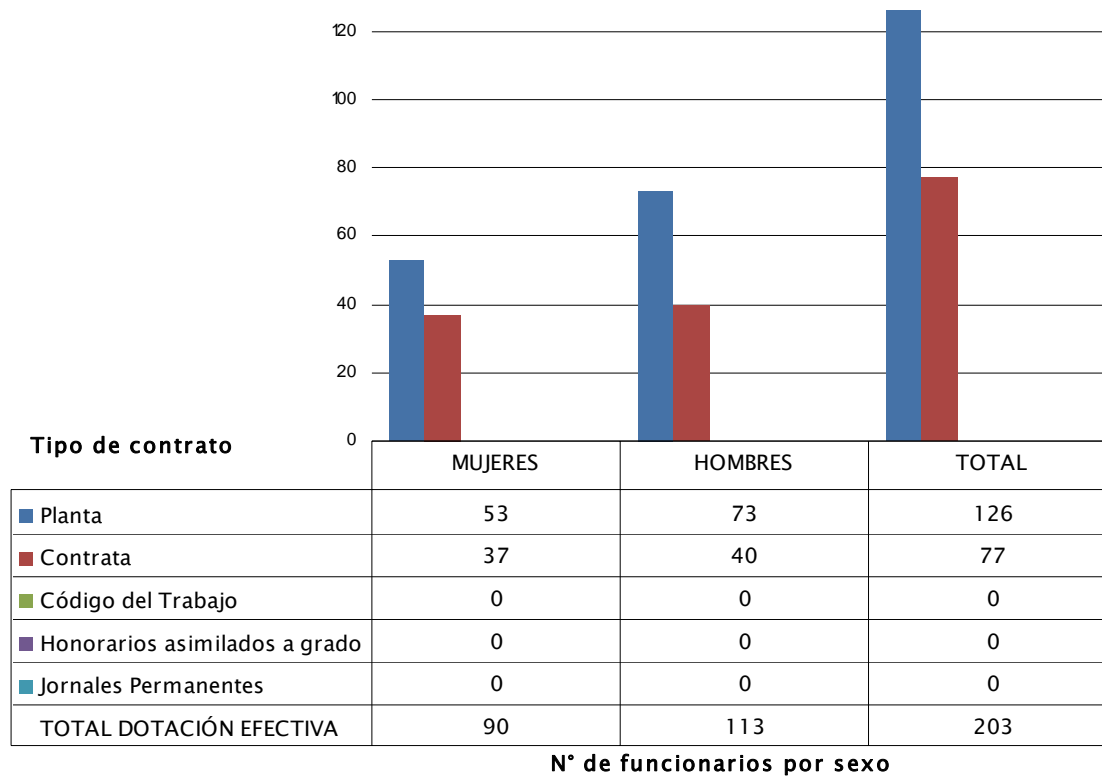
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Gustavo Arriagada Morales
Intendente	Julio Acevedo Acuña
Intendente	Gustavo Rivera Urrutia
Director Jurídico	Ignacio Errázuriz Rozas
Director de Supervisión	Osvaldo Adasme Donoso
Director de Estudios y Análisis Financiero	José Miguel Zavala Matulic
Director de Operaciones y Tecnología	Ronald Kumpf Latrille
Director de Asistencia al Cliente Bancario	Alex Villalobos Ribal

Anexo 2: Recursos Humanos

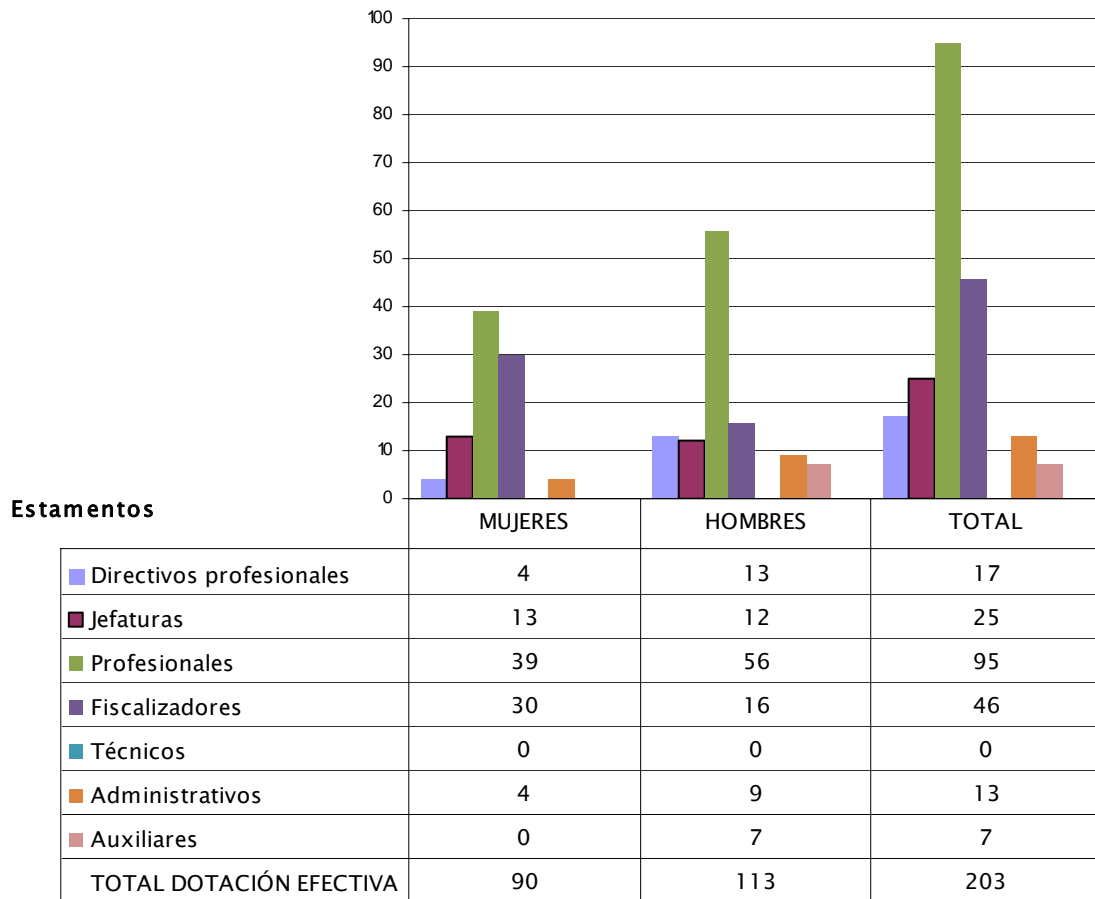
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



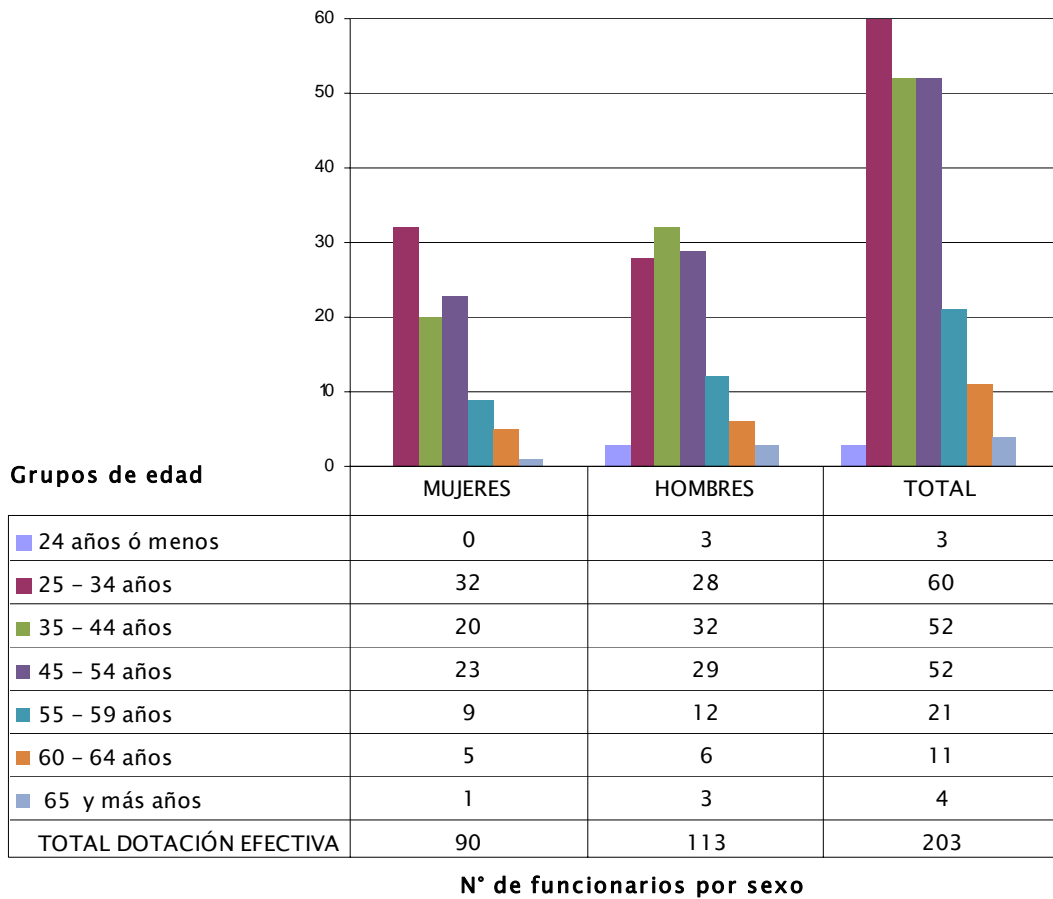
¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,9	1,1	81,8	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	3,8	3,9	97,4	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,5	---	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,1	0,5	45,5	
o otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	2,7	3,0	90,0	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	---	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	2,3	3,1	74,2	

2 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

3 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. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2008	2009		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	29,5	27,0	91,5	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	31,1	45,5	146,3	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	101,1	98,5	97,4	
4.2 Porcentaje de becas ⁴ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	5,4	8,4	155,6	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	5,3	11,9	224,5	
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	4,5	4,4	102,3	
6. Evaluación del Desempeño⁵					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	85,9	29,1		1
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	14,1	69,3		1
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3		1,7		1
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4				

Notas

1.- No es posible establecer el sentido del indicador, debido a que en el último proceso de evaluación del desempeño se han aplicado modificaciones mayores al sistema, las que hacen que los resultados de estas sean incomparables

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ⁶	M\$	
INGRESOS	25.342.817	27.251.063	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	1.267.220	227.144	1
INGRESOS DE LA OPERACIÓN	47.964	45.136	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	24.012.915	26.975.429	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	14.718	3.354	
GASTOS	31.175.864	31.002.753	
GASTOS EN PERSONAL	5.017.919	6.006.265	2
BIENES Y SERVICIO DE CONSUMO	2.448.002	3.008.054	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	61.996	29.636	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.115	18.416	
INTEGROS AL FISCO	23.397.865	20.232.714	
ADQ. DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	138.546	280.470	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN		1.317.386	3
DEUDA FLOTANTE	96.421	109.812	
RESULTADO	-5.833.047	-3.751.690	

Notas:

1. El menor ingreso que se observa en las Rentas de la Propiedad, se explica por las bajas tasas de interés pagadas por el mercado en el año 2009.
2. El incremento observado en Gastos en Personal, corresponde al aumento de personal aprobado para el año 2009, el que aumentó en 14 cargos.
3. Corresponde al gasto parcial del proyecto de ampliación y remodelación de las actuales dependencias de esta SBIF

⁶ La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁷	Presupuesto Final ⁸	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ⁹	Notas ¹⁰
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	13.697.302	34.615.908	27.251.063	7.364.845	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	637.200	637.200	227.144	410.056	
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	55.702	55.702	45.136	10.566	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	13.002.232	25.020.771	26.975.429	-1.954.658	1
	01		Recuperaciones y reembolsos por licencias medicas	45.029	45.029	63.395	-18.366	
	99		Otros	12.957.203	24.975.742	26.912.034	-1.936.292	
10			VENTAS DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.168	1.168	3.354	-2.186	
	04		Mobiliarios y Otros	1.168	1.168	3.354	-2.186	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	8.901.067	-	8.901.067	
			GASTOS	13.697.302	34.615.908	31.002.753	3.613.155	
21			GASTOS EN PERSONAL	6.326.882	6.180.657	6.006.265	174.392	2
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.003.222	3.010.889	3.008.054	2.835	
23			PRESTACIONES DE SEG. SOCIAL	22.388	36.388	29.636	6.752	
	03		Prestaciones sociales del empleador	22.388	36.388	29.636	6.752	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	16.155	18.499	18.416	83	
	01		Al sector Privado	2.689	2.689	2.606	83	
		175	Instituto de estudios bancarios Guillermo Subercaseaux	2.689	2.689	2.606	83	
	07		A Organismos internacionales	13.466	15.810	15.810	0	
		001	Asoc. De Supervisores Bancarios de las Américas - ASBA	13.466	15.810	15.810	0	
25			INTEGROS AL FISCO	5.223.791	20.237.780	20.232.714	5.066	
	01		Impuestos	12.251	12.251	7.185	5.066	
	03		Excedentes de Caja	5.211.540	20.225.529	20.225.529	0	
29			Adquisición de Activos no financieros	103.864	313.736	280.470	33.266	
	04		Mobiliarios y otros	12.744	12.360	1.881	10.479	
	05		Maquinas y Equipos	11.470	11.124	1.723	9.401	

7 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

8 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

	07	Programas Informáticos	79.650	290.252	276.866	13.386	
31		INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0	4.107.147	1.317.386	2.789.761	3
	02	Proyectos	0	4.107.147	1.317.386	2.789.761	
34		SERVICIO DE LA DEUDA	0	109.812	109.812	0	
	07	Deuda Flotante	0	109.812	109.812	0	
35		SALDO FINAL DE CAJA	1.000	601.000		601.000	
		RESULTADO	0	0	-3.751.690	-3.751.690	

Notas:

1. Corresponde a mayores aportes recibidos de las instituciones fiscalizadas.
2. Menor gasto por contratación paulatina de personal.
3. Corresponde al saldo sin ejecutar del proyecto de ampliación y remodelación de las dependencias de esta SBIF y que se ejecutará durante el año 2010

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹¹			Avance ¹² 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹³)		0	0	0	0	No aplica
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		60,12	49,74	50,26	101,05	
	[IP percibidos / IP devengados]		100,00	100,00	100,00	100,00	
	[IP percibidos / Ley inicial]		166,34	201,05	198,97	98,97	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0,65	1,23	2,60	211,38	1
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0,65	1,23	2,60	211,38	1

Nota:

1. El diferencial de deuda flotante entre los años 2008 y 2009 fue de \$ 26,2 millones.

11 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

12 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009¹⁴				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		8.901.067	-3.751.690	5.149.377
Carteras Netas			-137.639	-137.639
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-137.639	-137.639
Disponibilidad Neta		8.899.670	-4.060.477	4.839.193
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	8.899.670	-4.060.477	4.839.193
Extrapresupuestario neto		1.397	446.426	447.823
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1.512	566.889	568.401
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros		-111.995	-111.995
216	Ajustes a Disponibilidades	-115	-8.468	-8.583
219	Traspos Interdependencias			

¹⁴ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Inversiones¹⁵

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2009							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ¹⁶	Ejecución Acumulada al año 2009 ¹⁷	% Avance al Año 2009	Presupuesto Final Año 2009 ¹⁸	Ejecución Año 2009 ¹⁹	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
31-02 PROYECTO	5.651.147	1.317.386	23,31	4.107.147	1.317.386	2.789.761	
31-02-004 Obras Civiles	5.137.755	1.315.526	25,61	3.593.755	1.315.526	2.278.229	
31-02-005 Equipamiento	513.392	1.860	0,36	513.392	1.860	511.532	

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

16 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

17 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2009.

18 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2009.

19 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2009.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 8 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²⁰	% Cumplimiento ²¹	Notas
				2007	2008	2009				
Información Consolidada.	Monto de activos supervisados por funcionario	(Colocaciones + inversiones supervisadas en el sistema)/Número de funcionarios del SBIF	MM\$	429886	495408	443912	579249	NO	77%	1
				MM\$	MM\$	MM\$	MM\$			
				7608987	921458	9011421	1042648			
				3/177	81/186	2/203	19/180			
	Enfoque de Género: No									
Atención directa a público y procesamiento de reclamos.	Variación anual de reclamos ingresados por escrito y que son respondidos	((Número de reclamos anuales ingresados por escrito y que son respondidos t/Número de reclamos anuales ingresados por escrito y que son respondidos t-1)-1)*100	%	10.4%	13.8%	3.5%	10.1%	NO	90%	2
				((7592.0/6879.0)-1)*100	((8642.0/7592.0)-1)*100	((8855.0/8554.0)-1)*100	((9800.0/8900.0)-1)*100			
	Enfoque de Género: No									
Información Consolidada.	Variación anual de número de visitas al sitio web de la Superintendencia	((número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t/número de visitas anuales al sitio web de la Superintendencia t-1)-1)*100	%	60.5%	19.9%	30.9%	21.2%	SI	145%	3
				((142500/9.0/8879.0)-1)*100	((17086/64.0/14.0)-1)*100	((223583/6.0/1708.0)-1)*100	((200000/0.0/1650.0)-1)*100			
	Enfoque de Género: No									
Publicaciones.				20.0)	25009.0	664.0)	000.0)			
				1)*100	-1)*100	1)*100	1)*100			

Porcentaje global de cumplimiento:

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

Notas:

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

20 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

21 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009.

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

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

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ²²	Producto ²³	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁴	Evaluación ²⁵
Aplicación de nuevas tecnologías interactivas con uso extensivo de bases de datos, para mejorar el acceso del mercado a la información de los bancos y otras instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, con el fin de ofrecer una experiencia de usuario renovada con datos organizados para un acceso simple y directo	Nueva versión del sitio web de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (www.sbif.cl)		<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> ALTO <u>4º Trimestre:</u> ALTO
Ordenamiento, recopilación y actualización de disposiciones e instrucciones normativas impartidas a las cooperativas de ahorro y crédito fiscalizadas por la Superintendencia	Manual de Recopilación Actualizado de Normas para Cooperativas de Ahorro y Crédito		<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> MEDIO
Procurar que el usuario del Sistema reciba información clara y completa, por distintos medios, y con un elevado nivel de calidad en la atención que se le entrega.	Nuevo Capítulo de la Recopilación Actualizada de Normas sobre Calidad de Servicio y Atención de Público		<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> MEDIO <u>4º Trimestre:</u> BAJO

22 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

23 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

24 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

25 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

**Anexo 6: Informe Preliminar²⁶ de Cumplimiento de los Compromisos de los
Programas / Instituciones Evaluadas²⁷**
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

La Institución no formula este instrumento.

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

27 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Metas de Eficiencia Institucional

Proceso en evaluación, aún no concluido.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

La institución no aplica este instrumento.

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

El servicio no tiene proyectos de ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2009.

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

La institución no aplica este instrumento.