
BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004

**SUPERINTENDENCIA DE
BANCOS E INSTITUCIONES
FINANCIERAS CHILE**

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio	4
2. Identificación de la Institución	6
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	7
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	8
• Principales Autoridades	9
• Definiciones Estratégicas	10
- Misión Institucional	10
- Objetivos Estratégicos	10
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos	10
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios	10
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios	11
• Recursos Humanos	12
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	12
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	13
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	15
• Recursos Financieros	16
- Recursos Presupuestarios año 2004	16
3. Resultados de la Gestión	17
• Cuenta Pública de los Resultados	18
- Balance Global	18
- Resultados de la Gestión Financiera	20
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	24
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	25
- Informe de Programación Gubernamental	25
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	27
• Avances en Materias de Gestión	28
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	28
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	28
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	28
- Avances en otras Materias de Gestión	29
• Proyectos de Ley	30
4. Desafíos 2005	31

5. Anexos	32
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004	33
• Anexo 2: Programación Gubernamental	35
• Anexo 3: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	36

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	12
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo	13
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	15
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004	16
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004	16
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004	20
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004	21
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera	23
Cuadro 10: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004	33
Cuadro 12: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004	35
Cuadro 18: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	36

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato	12
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento	14
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo	15

1. Carta del Jefe de Servicio

ENRIQUE MARSHALL RIBERA
SUPERINTENDENTE

El año se caracterizó por un intenso despliegue de actividades encaminadas principalmente en las siguientes direcciones: modernización de la supervisión y gestión preventiva de los riesgos y de la solvencia del sistema financiero, en concordancia con su misión permanente de velar por la estabilidad de los bancos e instituciones financieras; avances en la transparencia de las comisiones y cobros de productos y servicios financieros de uso masivo y asistencia a los clientes en sus consultas y presentaciones a los bancos y a la SBIF. También promovió la competencia en la industria bancaria y la modernización de los sistemas de pagos; e introdujo un nuevo portal internet que ha divulgado amplia información referida a la industria bancaria, a las leyes y normas que la regulan, y que ha apoyado las consultas y presentaciones de los clientes ante los bancos y la SBIF.

Esta Superintendencia elaboró un registro de acreedores (depositantes) del sistema bancario como parte de los antecedentes a los que recurre la Unidad de Análisis Financiero (UAF), la cual inició sus actividades en 2004, a fin de prevenir y detectar operaciones de lavado de dinero.

En materia de transparencia de mercado y conducta en los negocios, la SBIF abrió una moderna oficina de atención de público y de asistencia a clientes de la banca; lanzó una "Guía para el Cliente Bancario", e introdujo la política de atención de público en la auto-evaluación de la gestión de los bancos. Al mismo tiempo, estableció estándares básicos y plazos a las respuestas de los bancos a presentaciones del público y a requerimientos de la SBIF, definió nuevas normas de transparencia en materia de comisiones y cobros y perfeccionó la información al público sobre tasas de interés y comisiones.

En el marco de una política dirigida a promover la competencia en la industria bancaria, durante el 2004 se autorizaron dos nuevas licencias.

Por otra parte, con el objeto de facilitar el acceso de las PYME al mercado de crédito, se elaboró una ficha estandarizada de información financiera sobre estas empresas e impulsó su adopción en la banca en conjunto con la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras.

Para el 2005, la SBIF contempla actividades de gran significado para la supervisión y gestión bancaria en el presente año. Los respectivos proyectos se refieren a la implantación en el segundo semestre del enfoque estandarizado del riesgo de mercado, y a ejercicios de impacto cuantitativo de los enfoques estandarizados de riesgo que forman parte de la transición hacia el Nuevo Marco de Capital o Basilea II en ese semestre; a la puesta en marcha de la segunda etapa del proyecto de convergencia hacia estándares internacionales de contabilidad; a la consolidación de la atención de público en los bancos incluyendo el acortamiento de los plazos de respuesta a presentaciones de sus

clientes, y al rediseño de las publicaciones de la SBIF sobre la base de definiciones en relación a la información a ser publicada en forma escrita y/o en su página internet.



Enrique Marshall Rivera
Superintendente

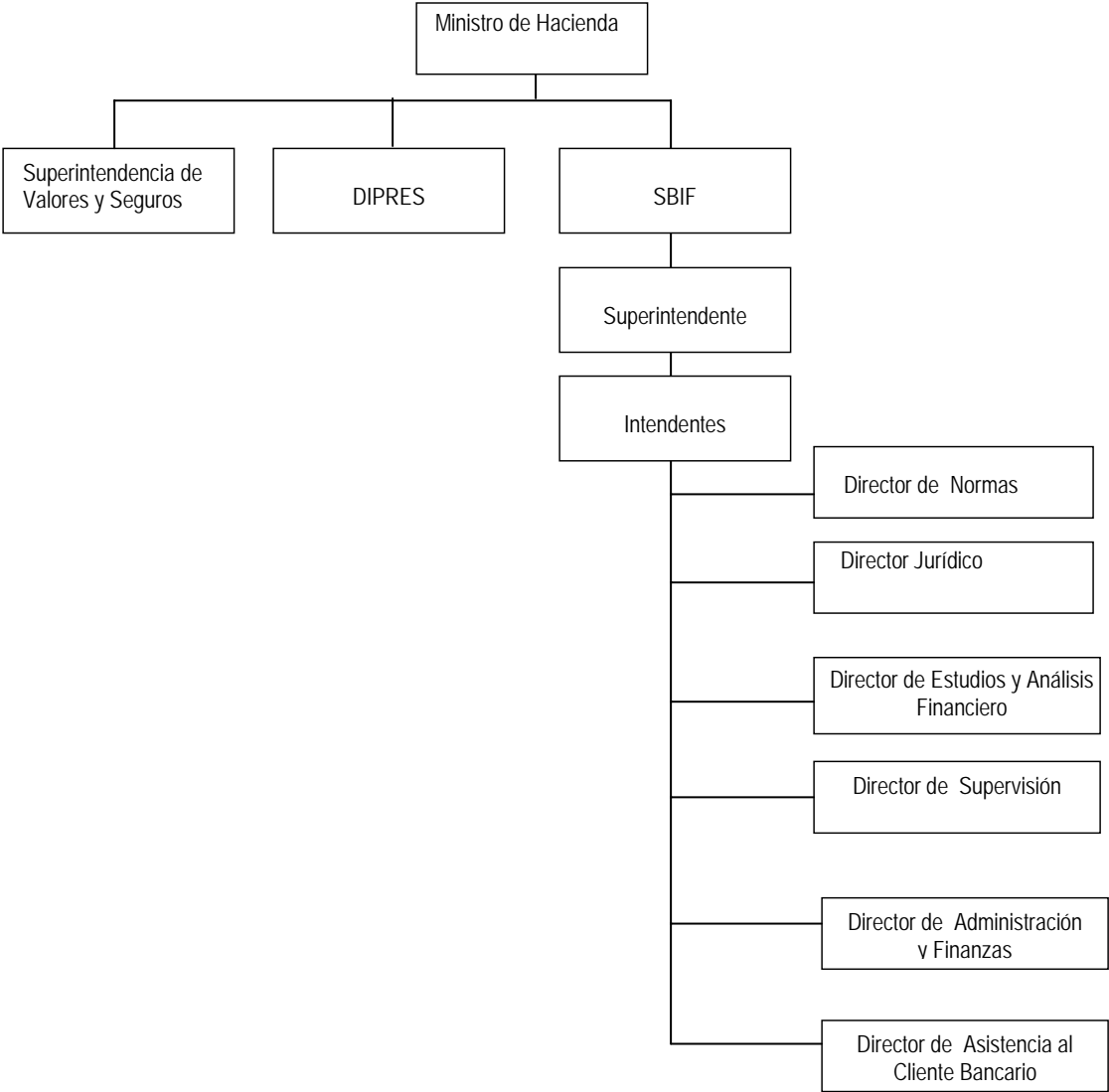
2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

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 de 1997, publicado en el Diario Oficial N° 35.944 de 19 de diciembre de 1997.

Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Enrique Marshall Rivera
Intendente	Gustavo Arriagada Morales
Intendente	Julio Acevedo Acuña
Director de Normas	Gustavo Plott Wernekinck
Director Jurídico	Ignacio Errázuriz Rozas
Director de Supervisión	Osvaldo Adasme Donoso
Director de Estudios y Análisis Financiero	Günther Held Yunge
Director de Administración y Finanzas Director de Asistencia al Cliente Bancario	Alex Villalobos Ribal

Los Intendentes tienen la función de cooperar en la labor del Superintendente, especialmente en la determinación e implementación de los objetivos estratégicos de la institución, velando particularmente porque los esfuerzos de las Direcciones y de las personas a su cargo, se orienten al cumplimiento de la misión de la Institución y el apoyo de los planes, programas y decisiones del Superintendente.

Hasta el mes de junio de 2004 la atención de las personas que se enfrentan a las instituciones financieras fiscalizadas por la SBIF y la entrega del Certificado de Deudas, se encontraba bajo la administración de la Dirección de Administración y Finanzas. Esencialmente para fortalecer la imagen externa de esta importante función institucional, la SBIF decidió reorganizar su estructura interna y crear en primera línea operacional la "Dirección de Asistencia al Cliente Bancario", bajo la conducción del mismo Director.

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

Supervisar a Bancos e Instituciones Financieras en resguardo de los depositantes y el interés público.

- **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 vinculado a Objetivos Estratégicos**

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

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Entidades fiscalizadas (Bancos, Financieras) <ul style="list-style-type: none"> • Bancos • Cooperativas bajo su supervisión • Filiales de Bancos • Sociedades de Apoyo al Giro Bancario
2	Público en general que consulta información sobre temas abordados en las entidades fiscalizadas.

- **Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

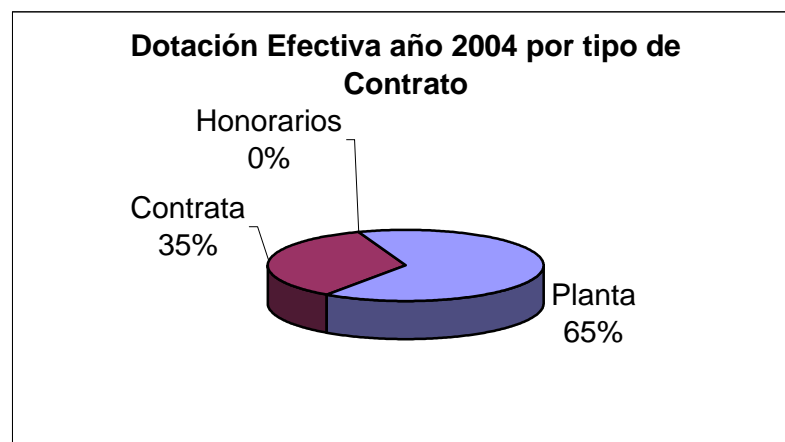
Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	<u>Información Consolidada.</u>	Entidades fiscalizadas (Bancos, Financieras) <ul style="list-style-type: none"> • Bancos • Cooperativas bajo su supervisión • Filiales de Bancos • Sociedades de Apoyo al Giro Bancario
2	<u>Atención directa a público y procesamiento de reclamos.</u>	Público en general que consulta información sobre temas abordados en las entidades fiscalizadas.
3	<u>Publicaciones.</u>	Público en general que consulta información sobre temas abordados en las entidades fiscalizadas.

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1			
Dotación Efectiva¹ año 2004			
por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	46	59	105
Contrata	21	35	56
Honorarios ²			
Otro			
TOTAL	67	94	161

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato**



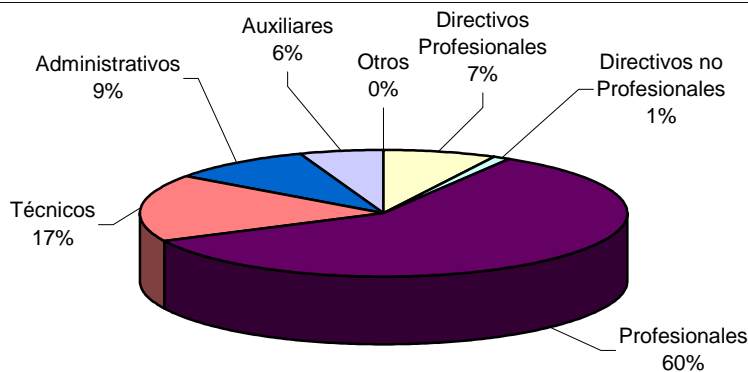
1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo

Cuadro 2 Dotación Efectiva ³ año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁴	2	10	12
Directivos no Profesionales ⁵	0	2	2
Profesionales ⁶	40	55	95
Técnicos ⁷	21	7	28
Administrativos	4	11	15
Auxiliares	0	9	9
Otros ⁸	0	0	0
TOTAL	67	94	161

• Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento



3 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

4 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

5 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

6 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

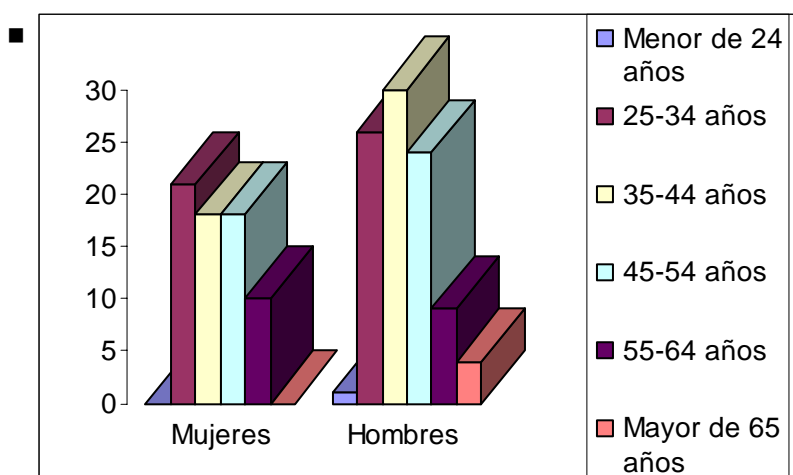
7 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

8 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva ⁹ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	0	1	1
25 – 34 años	21	26	47
35 – 44 años	18	30	48
45 – 54 años	18	24	42
55 – 64 años	10	9	19
Mayor de 65 años	0	4	4
TOTAL	67	94	161

• Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



9 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

■ Recursos Financieros

- Recursos Presupuestarios año 2004

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos ¹⁰ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	
Endeudamiento ¹¹	
Otros Ingresos ¹²	14.460.951
TOTAL	14.460.951

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹³	13.223.323
De Capital ¹⁴	32.638
Otros Gastos ¹⁵	1.204.990
TOTAL	14.460.951

10 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

13 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

14 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

15 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

Durante el año 2004 la Superintendencia concentró sus esfuerzos en llevar a cabo los desafíos establecidos para este año:

- Vigencia de nueva normativa de clasificación de cartera y constitución de provisiones. Se relaciona con el compromiso para el año 2004 "Seguimiento y evaluación de la forma cómo se aplican nuevas normas de clasificación de cartera y provisiones".
- Ejecución de la primera etapa del proyecto de convergencia de normas contables a estándares internacionales. Se relaciona con el compromiso para el año 2004 "Desarrollo del Proyecto de convergencia de las normas contables a estándares internacionales".
- Preparación de las directrices para la transición hacia Basilea II, las que serán divulgadas en el curso del primer trimestre de 2005. Se relaciona con el compromiso para el año 2004 "Seguimiento nuevo acuerdo de capital Basilea II".
- Implementación de la nueva normativa sobre riesgos de liquidez y elaboración, junto con el Banco Central, de nuevas normas sobre riesgo de mercado. Estas nuevas normas están dirigidas a mejorar la supervisión de la gestión de los riesgos y de la solvencia en la banca.
- Entrega de primera etapa del nuevo portal internet de la SBIF, con nuevas secciones. Durante el año 2005 se realizará la etapa versión en inglés. Se relaciona con el compromiso para el año 2004 "Entrega de primera etapa del proyecto nueva página Web"
- Introducción de nuevas normas sobre transparencia en materia de comisiones y cobros a los clientes. Para supervisar su cumplimiento se realizó el lanzamiento del sistema de encuestas sobre tasas de interés y comisiones. Se relaciona con el compromiso para el año 2004 "Norma sobre transparencia de mercado y conducta en los negocios".
- Apertura de la Nueva Oficina de Atención de Público, la que permitió fusionar en una sola oficina la atención de las personas que se enfrentan a las instituciones financieras fiscalizadas por la SBIF y la entrega del Informe de Deudas, todo mediante una atención moderna, integral y profesionalizada. Adicionalmente, permitió trasladar a ésta el actual archivo general de la institución, logrando mayor eficiencia y aumentos de seguridad. Se relaciona con el compromiso para el año 2004 "Perfeccionar el sistema de atención de público y reclamos".

La Superintendencia asumió con un alto grado de responsabilidad la aceptación y adopción de la reglamentación y estándares internacionales sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Se formalizó un comité de interconsultas y se designó un coordinador con la función de relacionarse con otros entes. Se dictaron seminarios de difusión del tema en las Ciudades de Santiago e Iquique, que contó con el apoyo del IEB y de la ABIF. Además la Superintendencia tuvo una activa participación en la etapa de puesta en marcha de la Unidad de Análisis Financiero y en el desarrollo de medidas que ésta implementara para el sector bancario. Se relaciona con el compromiso para el año 2004 "Mejorar la preparación en el tema de prevención del lavado de activos.

- La SBIF autorizó la existencia de dos nuevos bancos en 2004, el Banco Penta y el Banco París y otorgó la autorización para constituir una oficina de representación en Chile del Banco HSBC Private Bank (Suisse) S.A.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ¹⁶	Monto Año 2004 M\$	Notas
• INGRESOS	15.318.911	14.460.951	
Ingresos de Operación	217.959	151.894	1
Imposiciones Previsionales			
Ventas de Activos	614		
Recuperación de Préstamos			
Transferencias			
Ingresos Propios	12.535.033	12.975.736	2
Endeudamiento			
Aporte Fiscal			
Operaciones Años Anteriores			
Saldo Inicial de Caja	2.565.305	1.333.321	
• GASTOS	15.318.911	14.460.951	
Gastos en personal	3.103.509	3.288.232	
Bienes y servicios de consumo	1.159.231	1.492.409	
Bienes y servicios para producción			
Prestaciones Previsionales			
Transferencias corrientes	9.658.759	8.442.680	3
Inversión sectorial de asignación regional			
Inversión real	49.991	32.638	
Inversión financiera			
Transferencias de capital			
Servicio de la Deuda pública			
Operaciones Años Anteriores			
Compromisos Años Anteriores	45		
Saldo Final de Caja	1.347.376	1.204.992	

Notas:

- 1) Subt. 01 Ingresos de Operación: El menor monto obtenido se debe principalmente a la baja en la tasa de interés obtenido por montos invertidos en el Mercado de Capitales.
- 2) Subt.07 Otros Ingresos :Explicado por mayores aportes de las instituciones fiscalizadas
- 3) Subt. 25 Transferencias: la variación se explica en menores transferencias realizadas al fisco.

16 La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
			INGRESOS	10.145.011	13.569.432	14.460.951	-891.519	
01			INGRESOS DE OPERACION	233.221	233.221	151.894	81.327	1
04			VENTA DE ACTIVOS.	1.092	1.092		1.092	
	41		Activos Físicos	1.092	1.092		1.092	
07			OTROS INGRESOS	9.909.698	12.001.798	12.975.736	-973.938	
	79		Otros	9.909.698	12.001.798	12.975.736	-973.938	2
11			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	1.333.321	1.333.321		
			GASTOS	10.145.011	13.569.432	14.460.951	-891.519	
21			GASTOS EN PERSONAL	3.165.420	3.303.354	3.288.232	15.122	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.187.845	1.740.408	1.492.409	247.999	3
25			TRANSFERENCIAS .CORRIENTES.	5.739.141	8.447.295	8.442.680	4.615	
	31		Transferencias al Sector Privado	25.599	25.373	21.465	3.908	
		001	Salas Cunas y/o Jardines Infantiles	6.165	6.109	5.345	764	
		002	Transferencias a Organismos Internacionales	17.346	17.189	14.045	3.144	
		175	Instituto de Estudios Bancarios	2.088	2.075	2.075		
	32		Transferencias a Organismos del Sector Público		2.756.454	2.756.454		
		001	Secretaría y Administración General		692.898	692.898		
		002	Consejo de Defensa del Estado		147.237	147.237		
		005	Dirección de Presupuestos		462.183	462.183		
		006	Servicio de Tesorerías		477.838	477.838		
		008	Unidad de Análisis Financiero		314.514	314.514		
		009	Superintendencia de Valores y Seguros		661.784	661.784		
	34		Transferencias al Fisco	5.713.542	5.665.468	5.664.760	708	
		001	Impuestos	9.192	12.609	11.901	708	
		003	Excedentes de Caja	5.704.350	5.652.859	5.652.859		
31			INVERSION REAL	51.405	77.175	32.638	44.537	
	50		Requisitos de Inversión para Funcionamiento	15.124	41.222	18.663	22.559	
	51		Vehículos	9.059	8.977	8.629	348	
	56		Inversiones en Informática	27.222	26.976	5.346	21.630	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

19 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

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

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ¹⁹ (M\$)	Diferencia ²⁰ (M\$)	Notas
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	100	100		100	
70			OTROS COMPROMISOS PENDIENTES	100	100		100	
90			SALDO FINAL DE CAJA	1.000	1.000	1.204.992	1.203.992	

Notas:

- 1) Subt. 01 Ingresos de Operación: El menor monto obtenido se debe principalmente a la baja en la tasa de interés obtenido por montos invertidos en el Mercado de Capitales.
- 2) Subt.07 Otros Ingresos: Explicado por mayores aportes de las instituciones fiscalizadas
- 3) Subt.22 Bienes y Servicios de Consumo: Monto solicitado por Decreto 1087, tramitado totalmente el 07 de enero del año 2005.

Cuadro 8
Indicadores de Gestión Financiera

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	83,3	90,9	75,0	117,5	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)} / \text{Dotación efectiva}^{24}]$	M\$/N° Func.	27.894	27.859	29.693	106.58	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 25}^{25} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$						2
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)}] * 100$						3

Notas:

- 1) Este indicador no es relevante para la Institución debido a que la mayoría de los decretos corresponden a transferencias de fondos a otros Servicios.
- 2) Esta Institución no tiene programas del subtítulo 25.
- 3) Esta Institución no tiene gasto en Estudio y Proyecto de Inversión.

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

22 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.

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

- Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos

Información Consolidada

La Dirección de Estudios elaboró series históricas de datos contables del sistema bancario en el período 1990-2004 y las situó en su sitio web, atendiendo reiteradas demandas de analistas bancarios.

Los indicadores de desempeño relacionados con este producto estratégico, "Monto de activos supervisados" y "Nivel de actividad", tuvieron un cumplimiento cercano al 100% (98% y 103% respectivamente).

Atención directa a público y procesamiento de reclamos

La Superintendencia creó la Dirección de Asistencia al Cliente Bancario en junio de 2004, en respuesta a la importancia que asigna a la calidad de atención al público, y en función de la experiencia que acumuló en estas materias en años recientes.

Se abrió una oficina de atención de público, un centro de atención telefónica y la facilidad de obtener certificados de deudas vía internet en 2002. También puso a disposición de los usuarios de servicios financieros una "Guía para el Cliente Bancario".

Las actividades de atención de público se fusionaron en una oficina ubicada en Bandera 92, Santiago Centro y que brinda una atención profesional desde comienzos de 2004.

El indicador de desempeño "N° de reclamos ingresados por escrito y que son resueltos completamente", relacionado a este producto estratégico, se cumplió en más de un 100% (112%).

Publicaciones

La Superintendencia creó la Unidad de Internet y Publicaciones en febrero de 2004. Los principales objetivos de esta unidad son diseñar y gestionar el contenido de la página web de la SBIF y de sus revistas impresas.

En abril de 2004 se lanzó el nuevo portal Internet de la SBIF. Este portal incorporó secciones que se refieren a fichas de bancos, a la biblioteca de la SBIF, a series de información del sistema financiero y a un sistema de consultas en línea del público. Principalmente por este completo rediseño, que modificó la forma de acceder a los contenidos, el indicador de desempeño "Entrega de información a usuarios a través del sitio web" se cumplió ampliamente (163%).

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

Objetivo: "Continuar incorporando en las acciones de supervisión las nuevas tendencias regulatorias internacionales".

Acciones:

Modificación de los Estados Financieros y Normas Contables de las Instituciones Financieras

Productos

1.- Confeccionar un nuevo modelo de presentación de los estados financieros que sea concordante con las normas internacionales de contabilidad (IASC).

2.- Realizar las modificaciones necesarias a las normas de carácter contable vigentes en la Recopilación actualizada de Normas (RAN).

Los siguientes son los compromisos trimestrales determinados para alcanzar el objetivo.

Primer Trimestre

Compromiso: Conclusión de matriz sobre diferencias entre normas IASC y normas SBIF. Proyecto de nuevo modelo de estados financieros y sus notas explicativas.

Avance: Proyecto de nuevo modelo de estados financieros y sus notas explicativas en etapa de observaciones y discusión para preparación de versión final. Matriz relativa a diferencias entre normas IASC y normas SBIF en elaboración para entrega en la segunda quincena de abril.

Observación: Los tiempos de revisión han sido algo superiores a lo estimado, dada la complejidad del desarrollo de la propuesta recibida.

Evaluación: **MEDIO**

-

Segundo Trimestre

Compromiso: Término del rediseño de las normas de carácter contable para su adaptación a las normas internacionales de contabilidad. Término del rediseño de archivos del Manual del Sistema de Información para su adaptación a las nuevas instrucciones contables.

Avance: Etapa final del análisis de las diferencias establecidas entre las instrucciones contables de la SBIF y las normas internacionales y del Colegio de Contadores de Chile A.G.

Observación: Concluido el análisis de las diferencias comentadas, corresponde decidir las modificaciones a las actuales disposiciones y emitir las correspondientes nuevas normas, lo que dará origen al rediseño de archivos del Manual del Sistema de Información.

Evaluación: **BAJO**

Tercer Trimestre

Compromiso: Emisión de las nuevas normas contables para ser incluidas en los diferentes Capítulos de la Recopilación Actualizada de Normas y las correspondientes modificaciones de los archivos del Manual del Sistema de Información.

Avance: Se entregó a la Asociación de Bancos borrador con las propuestas relativas a las nuevas normas contables, para conocimiento y comentarios de sus asociados. Se encuentran en elaboración los nuevos modelos de Estados Mensuales de Saldos y las normas contables relacionadas con ellos.

Observación: Una vez recibidos los comentarios y sugerencias de los bancos a través de la Asociación, se trabajará en la elaboración de la nueva normativa contable y posteriormente, en concordancia con ello, a las modificaciones pertinentes en el Manual del Sistema de Información.

Evaluación: **MEDIO**

Cuarto Trimestre

Compromiso: Instrucciones a las instituciones financieras para la aplicación de los nuevos modelos de estados financieros; de las modificaciones a las normas de contabilidad y a la información proporcionada en los archivos del Manual del Sistema de Información.

Avance: Elaboración de borradores de instrucciones modificatorias de las actuales normas y desarrollo del esquema de los nuevos formatos de estados financieros y sus notas explicativas.

Observación: La entrega del producto final se ha retrasado en relación con los tiempos originalmente previstos, debido a la mayor complejidad y extensión del trabajo, según se ha expuesto anteriormente. En consecuencia, se prevee concluir con la entrega de los nuevos modelos de estados financieros y sus notas explicativas, con las modificaciones a las normas contables vigentes en la RAN y al Manual del Sistema de Información, en el curso del tercer trimestre del año 2005.

Evaluación: **ALTO**

Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones²⁷ Evaluadas²⁸

El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2004.

27 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

28 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

El servicio no formula Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) ni está adscrito al Programa Marco del PMG 2004.

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

El servicio no formula Convenio de Desempeño Colectivo.

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales.

- Avances en otras Materias de Gestión

- La Dirección de Supervisión creó la Unidad de Riesgo de Crédito en 2004. Los principales objetivos de esta unidad son tomar conocimiento de los nuevos modelos de riesgo de crédito de las entidades financieras y unificar los criterios de evaluación de los mismos por parte de la SBIF ante la diversidad de sus enfoques y metodologías.
- La Dirección de Supervisión puso en práctica en 2004 un procedimiento de control del riesgo de crédito que contempla herramientas internas de inspección y sus respectivos manuales de aplicación.
- Las Direcciones de Supervisión y de Estudios integraron equipos de trabajo con el BCCH en la segunda mitad de 2004 con el objeto de proponer nuevas formas de medición y control del riesgo de mercado. Esta instancia abordó enfoques estandarizados y avanzados de medición del riesgo de mercado, el tratamiento de innovaciones financieras relativas a productos derivados, y los principios de su registro contable.
- El Departamento de Sistemas entrega un apoyo transversal a los requerimientos informáticos de la SBIF. En 2004 llevó adelante cuarenta y ocho proyectos, la mayor parte de los cuales apoyaron actividades de las Direcciones de Estudios y Análisis Financiero y de Supervisión.
- La SBIF puso a disposición del público el catálogo de su biblioteca en el sitio de la SBIF. Éste ofrece un sistema de búsqueda dentro de su base de datos por autor, materia, países y títulos seriados. En el mismo sitio se mantiene un boletín semanal que informa a los usuarios acerca de los últimos títulos ingresados a la colección.
- La SBIF requirió en 2004 una dotación de personal similar a su dotación máxima autorizada. Las exigencias en materia de supervisión del Nuevo Marco de Capital del Comité de Basilea, como asimismo, los mayores recursos para atender los requerimientos de información y de asistencia a los clientes bancarios, están presionando un plantel muy ajustado y cuyas labores tienden a hacerse más complejas. Por estas razones, se logró incrementar la dotación máxima autorizada de personal de la SBIF en un 4% en 2005 respecto del estándar previo.

- **Proyectos de Ley**

No hay proyectos de ley institucionales en trámite en el Congreso Nacional, pero la Superintendencia participa con temas incluidos en la llamada Segunda Reforma del Mercado de Capitales, presentada por el Ministerio de Hacienda.

4. Desafíos 2005

Dentro de los desafíos y proyectos prioritarios para año el 2005, la institución se plantea:

- La Unidad de Internet y Publicaciones está llevando adelante un proyecto de rediseño de las publicaciones impresas de la SBIF. Sus resultados se pondrán en práctica en 2005 y significarán un importante avance en la entrega oportuna de la información.

- Inicio del proceso de preparación hacia Basilea II: realizar ejercicios de impacto cuantitativo de los enfoques estandarizados de riesgo que forman parte de la transición hacia el Nuevo Marco de Capital o Basilea II.

- Aplicación de las nuevas normas sobre riesgos de mercado definidas en conjunto con el Banco Central.

- Perfeccionamiento de los sistemas de supervisión teniendo en cuenta los cambios normativos. En relación al riesgo de crédito, se continuará con la evaluación de las nuevas metodologías introducidas por los bancos.

- Nuevos avances en transparencia y atención a los clientes (consolidación de las estructuras de atención de público en los propios bancos, una mayor coordinación en temas de atención de público entre ellos, y el acortamiento en los plazos de respuesta a consultas, presentaciones y reclamos de clientes).

- Ejecución segunda etapa proyecto de convergencia de las normas contables a estándares internacionales.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Programación Gubernamental
- Anexo 3: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

• **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ²⁹	% Cumplimiento ³⁰	Notas
				2002	2003	2004				
Nombre: Información Consolidada.	Monto de activos supervisados	(Colocaciones + inversiones)/Número de funcionarios del SBIF	MM\$	2660 72	2759 61	2928 48	3000 00	Si	98.00	
Enfoque de Género: No										
Nombre: Información Consolidada.	Nivel de actividad	Número de deudores + Número de CTAS. Ahorro + Número de CTA. CTE.		1588 2241	1627 4897	1689 1573	1640 0000	Si	103.00	
Nombre: Atención directa a público y procesamiento de reclamos.	Enfoque de Género: No Cantidad de reclamos ingresados por escrito y que son resueltos completamente	N° de reclamos ingresados por escrito y que son resueltos completamente		5245	6770	7057	6300	Si	112.00	
Nombre: Publicaciones	Enfoque de Género: No Entrega de información a usuarios a través del sitio web	Número de visitas al sitio web de la Superintendencia que obtuvieron información		3426 48	5336 25	6532 13	4000 00	Si	163.00	1
Enfoque de Género: No										
Institucional	Porcentaje del gasto de operación sobre gasto total	(Gasto operación (Subtit. 21 + Subtit. 22)/Gasto total)*100	%	39.74	30.5 1	36.06	46.08	No	78.00	2
Institucional	Enfoque de Género: No Porcentaje del gasto de operación destinada a gasto en personal	(Gasto en personal (Subtit. 21)/Gasto de operación (Subtit. 21 + Subtit. 22))*100	%	71.94	72.8 1	68.78	71.15	Si	97.00	
Enfoque de Género: No										

Porcentaje global de cumplimiento: 86

29 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.





30 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación a la meta 2004.

Notas:

1.- El aumento del 163% de "La entrega de información a usuarios a través del sitio web" se debe a que durante 2004 hubo un cambio importante en el sitio web debido a su completo rediseño, que modificó la forma de acceder a los contenidos. Adicionalmente se estableció una política de publicaciones que permitió aumentar el número de informaciones entregadas por esta vía. Finalmente se abrió un área de Atención de Público con Preguntas y Respuestas y una sección de Consulta de Presentaciones, que permitió a los usuarios que hacen presentaciones ante SBIF, consultar en línea el avance de su tramitación. Adicional a lo anterior existe un incremento en el acceso a Internet de clientes, producto de la masificación de esta herramienta.

2.- El gasto total incluye las transferencias a instituciones del sector público, las que no pueden ser estimadas previamente por este Servicio.

• Anexo 2: Programación Gubernamental

Cuadro 12 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo ³¹	Producto ³²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³³
"Continuar incorporando en las acciones de supervisión las nuevas tendencias regulatorias internacionales". Acciones: Modificación de los Estados Financieros y Normas Contables de las Instituciones Financieras	Confeccionar un nuevo modelo de presentación de los estados financieros que sea concordante con las normas internacionales de contabilidad (IASC). Realizar las modificaciones necesarias a las normas de carácter contable vigentes en la Recopilación actualizada de Normas (RAN).	Información Consolidada	<p><u>1º Trimestre:</u> MEDIO </p> <p><u>2º Trimestre:</u> BAJO </p> <p><u>3º Trimestre:</u> MEDIO </p> <p><u>4º Trimestre:</u> ALTO </p>

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

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

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

● Anexo 3: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 18 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁴		Avance ³⁵	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,11	1,25	88,8	
Rotación de Personal Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,61	5,81	44,9	
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	0,0	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,00	0,00	0,0	
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,96	5,16	37,9	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,65	0,65	100,0	
• Razón o Tasa de rotación	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	200,00	144,44	138,5	
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	31,90	9,26	29,0	

34 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

35 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, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

Cuadro 18
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³⁴		Avance ³⁵	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	25,00	82,98	331,9	
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	68,6	59,0	86,0	
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.					
Porcentaje de becas ³⁶ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	1,3	0	0	
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	105,2	87,8	83,5	
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	3,33	4,26	78,2	
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del Desempeño³⁷ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	69,3	71,6	103,3	1
	Lista 2 % de Funcionarios	30,0	28,4	94,7	
	Lista 3 % de Funcionarios	0,7	0	0	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	0	

Notas:

1) El reglamento de esta institución no contempla listas. Sólo para esta información se asimilan los resultados, siendo incorporados como lista 3 los funcionarios que tienen una calificación igual o inferior a 4,5, lo que por reglamento es causal de eliminación.

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

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