

SISTEMA INSTITUCIONES

Código	NOMBRE	Periodicidad	Plazo (días hábiles)
I01	Accionistas	Trimestral	6
I02	Grupos Relacionados	Trimestral	3
I03	Directores, Apoderados Generales y Personas Relacionadas con ellos	Trimestral	3
I05	Gravámenes sobre Acciones	Trimestral	6
I06	Oficinas, personal, horarios de atención y cajeros automáticos	Mensual	6
I07	Presidentes, Directores, Gerentes y Ejecutivos Principales	(1)	3
I08	Antecedentes del gobierno corporativo del banco	Semestral	9
I09	Antecedentes generales de filiales y sociedades de apoyo al giro del banco	Semestral	9
I10	Antecedentes de directores y gerentes de filiales y sociedades de apoyo al giro del banco	Semestral	9
I11	Parque de cajeros automáticos y tiempos de indisponibilidad o <i>Downtime</i>	Mensual	9

(1): Debe remitirse cada vez que ocurra un cambio en los datos del último archivo enviado.

SISTEMA ESTADÍSTICO

Código	NOMBRE	Periodicidad	Plazo (días hábiles)
E01	Remate de garantías en Créditos para la Vivienda	Semestral	7
E02	Bienes Recibidos o Adjudicados en Pago	Trimestral	7
E03	Venta de Bienes Recibidos o Adjudicados en Pago	Trimestral	7
E04	Reclamos de Usuarios	Mensual	7

- j) Archivo I11: Parque de cajeros automáticos y tiempos de indisponibilidad o Downtime.

Este archivo debe incluir la identificación de todos los cajeros automáticos de la institución bancaria, así como de su funcionamiento, de acuerdo con las normas del Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de esta Superintendencia.

CODIGO	: I11
NOMBRE	: Parque de cajeros automáticos y tiempos de indisponibilidad o <i>Downtime</i>
SISTEMA	: Instituciones
PERIODICIDAD	: Mensual
PLAZO	: 9 días hábiles.

En este archivo los bancos identificarán cada uno de sus cajeros automáticos, su ubicación, horarios de funcionamiento predefinidos y periodos de indisponibilidad para efectuar giros de efectivo, de acuerdo a las definiciones establecidas en el Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas.

PRIMER REGISTRO

1.	Código del banco	9(03)
2.	Identificación del archivo	X(03)
3.	Período	F(06)
4.	Filler.....	X(90)
		Largo del registro 102 bytes

1. **CÓDIGO DEL BANCO**
Corresponde al código que identifica a la institución.
2. **IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO.**
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "I11".
3. **PERÍODO.**
Corresponde al año-mes (aaaamm) al que se refiere la información.

REGISTROS SIGUIENTES

Los registros siguientes contendrán dos tipos de información, por lo cual en el primer campo de cada registro se identificará con uno de los siguientes códigos:

<u>Código</u>	<u>Tipo de registro (contenido)</u>
01	Parque de cajeros automáticos que funcionaron en el mes.
02	Tiempo de indisponibilidad (<i>Downtime</i>) asociado al giro de dinero desde cajeros automáticos pertenecientes a la institución financiera.
03	Índice de disponibilidad del periodo.

Registro que incluye información del parque de cajeros automáticos que funcionaron en el mes.

El parque de cajeros está compuesto por las máquinas existentes, salvo aquellos cajeros nuevos que aun estando instalados no han comenzado a funcionar.

1	Tipo de registro	9(02)
2	Número de cajero.....	X(20)
3	Comuna.....	9(06)
4	Dirección	X(50)
5	Tipo de establecimiento.....	9(02)
6	Tipo de disponibilidad	9(02)
7	Hora de inicio del servicio	9(06)
8	Hora de término del servicio	9(06)
9	Número de días asociados al horario	9(02)
10	Número de días de funcionamiento predefinido	9(06)
Largo del registro		102 bytes

1. TIPO DE REGISTRO

Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "01".

2. NÚMERO DE CAJERO

Corresponde al código interno de identificación asignado en forma única por el banco al cajero automático.

3. COMUNA

Corresponde al código de la comuna en que está ubicado el cajero automático, según la Tabla 65 del Manual de Sistemas de Información.

4. DIRECCIÓN

Corresponde a la dirección (calle, número, local u otra especificación relevante) en que se ubica el cajero automático.

5. TIPO DE ESTABLECIMIENTO

Se debe indicar el tipo de establecimiento donde se encuentra ubicado el cajero automático, de acuerdo a los siguientes códigos de la Tabla 76 del Manual de Sistemas de Información

6. TIPO DE DISPONIBILIDAD

Se debe indicar el tipo de disponibilidad del cajero automático, según su horario de funcionamiento y de acuerdo a la siguiente tabla:

Código	Tipo de disponibilidad
01	Continua, 24 horas.
02	Continuo, inferior a 24 horas.
03	Horario descontinuado*

* Corresponde a aquellos locales de funcionan con horario descontinuado (por ej. aquellos que cierran entre 13 a 15 hrs.)

7. HORA DE INICIO DEL SERVICIO
Se debe indicar la hora de inicio de la disponibilidad predefinida del cajero automático. El formato de la información es “hhmmss”.

En el caso de cajeros con funcionamiento continuo, el campo debe ser completado con ceros.

8. HORA DE TÉRMINO DEL SERVICIO
Se debe indicar la hora de término de la disponibilidad predefinida del servicio del cajero automático. El formato de la información es “hhmmss”.

En el caso de cajeros con funcionamiento continuo, el campo debe ser completado con ceros.

9. NÚMERO DE DÍAS ASOCIADOS AL HORARIO
Corresponde al número de días del mes asociados al horario predefinido, de acuerdo a los campos anteriores.

En caso de existir más de un horario predefinido para un mismo cajero, será necesario completar el registro correspondiente, para cada uno de ellos.

10. NÚMERO DE DÍAS DE FUNCIONAMIENTO PREDEFINIDO
Se debe informar el número total de días del mes en que el cajero automático debió contar con la capacidad de dispensar dinero de manera continua, según lo predefinido por el banco y de acuerdo a los horarios establecidos para este fin.

Cuando un cajero sea retirado por cualquier razón y no esté planificada su restitución, no deberán imputarse más días de funcionamiento.

Registro que incluye información sobre el tiempo de indisponibilidad asociado al giro de dinero desde cajeros automáticos pertenecientes a la institución financiera.

Debe indicar el tiempo de indisponibilidad o “Downtime” asociado al giro de dinero desde cajeros automáticos pertenecientes a la institución financiera.

1	Tipo de registro	9(02)
2	Número de cajero.....	X(20)
3	Fecha de la indisponibilidad o <i>Downtime</i>	F(08)
4	Causas de indisponibilidad.....	9(02)
5	Tiempo de indisponibilidad.....	9(06)
6	<i>Filler</i>	X(64)
		<hr/>
		Largo del registro 102 bytes

1. TIPO DE REGISTRO
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “02”.
2. NÚMERO DE CAJERO
Corresponde al número único de identificación asignado al cajero automático.

3. FECHA DE LA INDISPONIBILIDAD O DOWNTIME
Se debe indicar la fecha (aaaammdd) en que se generó la indisponibilidad o *Downtime* del cajero automático.
4. CAUSAS DE INDISPONIBILIDAD
Corresponde a la clasificación de acuerdo a la causa que genera la indisponibilidad en el giro de dinero en cajero automático, según los códigos de la Tabla 77 del Manual de Sistemas de Información.
5. TIEMPO DE INDISPONIBILIDAD
Se debe indicar la sumatoria diaria del tiempo de indisponibilidad del cajero automático (*Downtime*) por cada causal (campo 4) que se haya presentado durante el periodo de reporte, específicamente en lo relacionado a la entrega de dinero efectivo.

Evidentemente, la sumatoria diaria del *Downtime* de un cajero no puede superar el tiempo de funcionamiento predefinido por cada día, para dicho dispositivo.

El formato de entrega de la información es “hhmmss”.

Registro que incluye el índice de disponibilidad de servicio promedio mensual, asociado al giro de dinero desde la red de cajeros automáticos pertenecientes a la institución financiera.

Debe informar el indicador de disponibilidad promedio mensual asociado al giro de dinero, para la red de cajeros automáticos pertenecientes a la institución financiera, de acuerdo a lo indicado en el numeral 5.3 del Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas.

1	Tipo de registro	9(02)
2	Indicador de disponibilidad general.....	9(03)V(02)
3	Indicador de disponibilidad ajustado.....	9(03)V(02)
4	<i>Filler</i>	X(90)
	Largo del registro	102 bytes

1. TIPO DE REGISTRO
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser “03”.
2. INDICADOR DE DISPONIBILIDAD GENERAL
Corresponde al índice de disponibilidad promedio mensual de todos los cajeros de la institución, que corresponde a:

$$DS = \sum (PF_n^i - d_n^i) \times \frac{1}{\sum PF_n^i},$$

donde:

DS = Indicador de disponibilidad promedio de servicio mensual de todos los cajeros de la institución bancaria.

PF_n^i = Período de funcionamiento predefinido, en minutos, del dispositivo n durante el día i del mes de medición. Se trata de un indicador fijo para cada dispositivo en particular, definido según los horarios y condiciones de funcionamiento indicados en los campos 8, 9, 10, 11 y 12 del registro 01.

d_n^i = Cantidad de minutos en que el dispositivo n no se encontraba habilitado para efectuar giros de dinero durante el día i del mes de medición (*Downtime* del dispositivo), dentro del período de funcionamiento predefinido, considerando todas las causales informadas en el registro 02.

3. INDICADOR DE DISPONIBILIDAD AJUSTADO

Corresponde al índice de disponibilidad promedio mensual de todos los cajeros de la institución, calculado según lo indicado en el campo anterior, pero sin considerar el *Downtime* cuyo origen tenga relación a las causales 02, 03, 06 y 07, según lo informado en el registro 02.

Para efectos de cómputo se considera lo siguiente:

$$DSa = \sum (PFa_n^i - da_n^i) \times \frac{1}{\sum PFa_n^i},$$

donde:

DSa = Indicador de disponibilidad promedio ajustada de servicio mensual de todos los cajeros de la institución bancaria.

PFa_n^i = Período de funcionamiento predefinido, en minutos, del dispositivo n durante el día i del mes de medición, pero descontando el tiempo de *Downtime* producto de las causales 02, 03, 06 y 07.

da_n^i = Cantidad de minutos en que el dispositivo n no se encontraba habilitado para efectuar giros de dinero durante el día i del mes de medición (*Downtime* del dispositivo), dentro del período de funcionamiento predefinido, considerando las causales 01, 04 y 05, según lo informado en el registro 02.

Carátula de cuadratura

El archivo I11 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación:

MODELO

Institución _____ Código: _____

Información correspondiente al mes de: _____ Archivo I11

Número de registros informados en el registro 1	
Número total de días de funcionamiento predefinido	
Sumatoria del número de días de funcionamiento predefinido	
Número de registros informados en el registro 2	
Número de registros informados en el registro 3	
Número total de cajeros informados (1)	
Número total de minutos del horario predefinido (2)	
Número total de días de funcionamiento predefinido promedio (3)	
Número total de cajeros que presentan tiempos de indisponibilidad (4)	
Número total de minutos de indisponibilidad (5) por causal 01	
Número total de minutos de indisponibilidad (5) por causal 02	
Número total de minutos de indisponibilidad (5) por causal 03	
Número total de minutos de indisponibilidad (5) por causal 04	
Número total de minutos de indisponibilidad (5) por causal 05	
Número total de minutos de indisponibilidad (5) por causal 06	
Número total de minutos de indisponibilidad (5) por causal 07	
Número total de minutos de indisponibilidad (5)	

Para los datos de la carátula deberá considerarse lo siguiente:

(1)	Contar el número de cajeros únicos, campo 2 del registro 1
(2)	Sumatoria [(Campo 8 – Campo 7) * Campo 9] en minutos, registro 1 *
(3)	Sumatoria Campo 10 / Número de cajeros informados (1)
(4)	Contar el número de cajeros únicos que presentan tiempos de indisponibilidad, campo 2 del registro 2
(5)	Sumatoria del tiempo de indisponibilidad, campo 5 del registro 2, en minutos

* Nota: En la sumatoria de minutos se debe redondear al entero superior.

Tabla 76: Tipos de establecimientos.

Código	Tipo de establecimiento
01	Locales dependientes de la administración de la institución financiera
02	Supermercados
03	<i>Mall</i> y centros comerciales
04	Tiendas no situadas en <i>Mall</i>
05	Bencineras
06	Farmacias
07	Aeropuertos y terminales de servicios de transporte terrestre
08	Estaciones de metro
09	Otras locaciones
10	Instituciones públicas

Se entenderá que un establecimiento depende de la administración de la institución financiera (código 01), cuando se trate de locales de propiedad del banco, o bien arrendados o controlados por la propia institución.

Los códigos del 02 al 09 corresponden a comercios y otros establecimientos administrados o dependientes de terceros, distintos de la institución financiera informante. En el caso de cajeros instalados en supermercados o farmacias ubicados dentro de un *Mall* o aeropuerto, se debe informar el código de este último.

Los establecimientos definidos como instituciones públicas corresponden a locales administrados o dependientes de la administración del Estado, tales como hospitales, organismos públicos, municipalidades, universidades, entre otros; así como también otras entidades distintas de las descritas en códigos anteriores que presten servicios a la comunidad (universidades privadas, centros de salud, etc.).

Tabla 77: Causales de indisponibilidad de cajeros automáticos.

Código	Causa de inactividad. Definición
01	Sin dinero. Corresponde a la indisponibilidad por falta de dinero en las gavetas del cajero automático
02	Ajustes asociados a la regulación. Debe incorporar la indisponibilidad generada por modificaciones, exclusiones o intervenciones programadas necesarias para dar cumplimiento a un requerimiento normativo relativo a la seguridad pública. Actualmente referido sólo al Decreto N° 222 del Ministerio del Interior.
03	Vandalismo. Indisponibilidad producida como resultado de actos delictuales, tales como destrucción de elementos físicos, robo y otros similares, que afecten la operatividad de los dispositivos. Este campo rige para el propio dispositivo y el local donde éste se encuentre emplazado.
04	Fallas operacionales. Corresponde informar la indisponibilidad derivada de fallas en la red, fallas de hardware, fallas de comunicación, vulneración de la seguridad (eventos factibles de ser previstos) y cualquier otra (como la falta de papel, sin gaveta, etc).
05	Intervenciones programadas. Se debe informar aquella indisponibilidad correspondiente a las actividades programadas por la propia institución o la red, tales como las remodelaciones, carga de dinero, o trabajos físicos no derivados de la implementación de las medidas requeridas por la regulación asociada a la seguridad pública.
06	Fuerza mayor o caso fortuito (Art.45 del Código Civil).
07	Indisponibilidad producida en cajeros emplazados en establecimientos no dependientes de la administración de la propia institución (es decir, distintos al código 01 del campo "tipo de establecimiento"), tales como remodelaciones, traslados, cierres de locales, u otros.