

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2021

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	COMISIÓN PARA EL MERCADO FINANCIERO	CAPÍTULO	31

### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	51.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	23.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	26.00	4
Total		100.00	10

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 51.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de compañías de seguros con informe técnico-financiero realizado sobre el total de compañías existentes en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de informes técnico financieros de compañías de seguros realizados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de compañías de seguros existentes en el año } t) * 100$	76 % [(53 / 70 ) * 100]		18.00	1
2	Nivel de oportunidad en la publicación de reporte de información financiera mensual de Bancos	Suma de días hábiles entre la fecha de corte de la información y la fecha de publicación de la información / N° de reportes generados año t	13 días [156 / 12 ]		18.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	37.5 % [(3.0 / 8.0 ) * 100]		15.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 23.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	7.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$		X	8.00	

3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100		X	8.00	
---	------------------------------------	---	--	---	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 26.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100		X	7.00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100		X	7.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	77.92 % [(60.00 /77.00 )*100]		7.00	
4	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitación avanzada a 16 personas.la temática y el público objetivo están por definirse, y que dependerán del avance de la integración de las áreas core de la CMF que comienza en el mes de enero del 2021.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	-Publicaciones periódicas (al menos mensual) en boletines internos de recuadros con conceptos básicos en materias de género y lenguaje inclusivo -Publicación de boletines internos mensuales en materias de género -Difusión en boletines internos y web CMF de los estudios que se realicen en materias de género (frecuencia dependerá de los estudios realizados internamente). -Uso de imágenes no sexistas en nuevo material de comunicaciones.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Elaboración y publicación en web del "Informe de género en el Sistema Financiero".

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de Servicios de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante el indicador Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución, se compromete a medir correctamente en el segundo semestre 2021 con la base de datos de atenciones presenciales que se ejecuten durante 2021, acordando las definiciones de la muestra, trámites y canales de atención de común acuerdo con la Red de Expertos, de acuerdo a las definiciones estratégicas y políticas de la CMF.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión ?Calidad de los Servicios proporcionados a los Usuarios? de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante el indicador ?Solicitudes de Acceso a la Información Pública? se compromete a medir correctamente.

Notas:

- 1 Los Informes técnicos financieros tienen distinto alcance, a saber:
  - i) Informes de Seguimiento: es un registro del análisis realizado por los supervisores de la compañía de seguros. En él se plasma el trabajo previo a una evaluación de riesgo en terreno, que implica una profundización del análisis extra situ normal que efectúan las Unidades. Al respecto, se debe incluir un resumen de toda la información importante que se ha generado como resultado de la revisión de preauditoría, considerando el trabajo de seguimiento y análisis: es el perfil de riesgo de la compañía vigente hasta ese momento.
  - ii) Otros: corresponde a Informes que se elaboran para una compañía o para el mercado en los que se presenta la situación relevante, de monitoreo, de cumplimiento o incumplimiento. Estos dependen de la contingencia del mercado. El número total de compañías de seguros existentes (Denominador) no es controlable por parte de la CMF, debido a que depende en gran medida de las condiciones del mercado. En efecto, aumenta el indicador por nuevas autorizaciones de existencia y disminuye por fusiones o salidas de compañías (las menos). La tendencia de los últimos años es creciente. Con todo, internamente la CMF se ha hecho cargo del cumplimiento de este indicador y un aumento en el denominador implica aumentar también la cantidad de informes técnico financieros de compañías de seguros realizados.
  
- 2 Se considera fecha de corte, a partir del 7mo día hábil del mes siguiente a que está referida la información. Se considera fecha de publicación de la información, la fecha en la que se publica ésta en el sitio Web [www.cmfchile.cl](http://www.cmfchile.cl). El objetivo de este indicador es conocer la oportunidad con que es generada la información sobre desempeño financiero de los Bancos.