

BALANCED SCORECARD RESULTADOS AL CIERRE DE 2016



Visión: Ser la Institución que consolide un sistema confiable e incluyente, pilar preponderante del patrimonio de los ahorradores para el retiro

Meta audaz: Mejorar la tasa de reemplazo

AHORRADORES

Fortalecer el desempeño e imagen del SAR

A.12 Mejorar los rendimientos netos

A.13 Mejores servicios, trámites, información y cultura previsional

A.14 Confianza y seguridad en la administración del ahorro

A.15 Ampliar la cobertura del Sistema

Misión:

Regular y supervisar eficazmente el Sistema de Ahorro para el Retiro

Contar con una cultura de compromiso social y excelencia en el servicio

CAPACIDADES

HUMANAS

C.1 Atraer, desarrollar y retener capital humano de la mejor calidad

C.2 Promover un ambiente de trabajo en equipo sustentado en nuestros valores

FINANCIERAS

C.3 Aprovechar adecuadamente los recursos públicos

TECNOLÓGICAS

C.4 Contar con sistemas de información confiables, oportunos y modernos

Contar con una cultura de compromiso social y excelencia en el servicio

CAPACIDADES

HUMANAS

C.1 Atraer, desarrollar y retener capital humano de la mejor calidad

C.2 Promover un ambiente de trabajo en equipo sustentado en nuestros valores

FINANCIERAS

C.3 Aprovechar adecuadamente los recursos públicos

TECNOLÓGICAS

C.4 Contar con sistemas de información confiables, oportunos y modernos

- Rendición de cuentas
- Entorno cultural y ecológico
- Generosidad
- Igualdad
- Respeto
- Liderazgo
- Excelencia

C.1 Atraer, desarrollar y retener capital humano de la mejor calidad

Área	Objetivo C.1	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
CGATI	1	Antigüedad de personal	Mediana del tiempo de permanencia de los empleados en la CONSAR	Semestral	✓ 4.8	4.0
	2	Experiencia Laboral	Mediana del tiempo de experiencia de los empleados en la CONSAR	Anual	! 5.8	5.0
	3	Experiencia Laboral en Empleados de Nuevo Ingreso	Mediana del tiempo de experiencia de los empleados de Nuevo Ingreso	Anual	✓ 8.6	2.5
	4	Crecimiento	$(\text{Vacantes ocupadas} / \text{Total de vacantes}) * 100$	Anual	✓ 94.2%	25.0%
	5	Desarrollo Escolar	$(\text{Número de personas que con ayuda de CONSAR estudian educación formal} / \text{Total de empleados de la CONSAR}) * 100$	Anual	✓ 13.0%	12.0%

C.1 Atraer, desarrollar y retener capital humano de la mejor calidad

Área	Objetivo C.1	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
CGATI	6	Posgrado	$(\text{Empleados con estudios posteriores a licenciatura} / \text{Total de empleados}) * 100$	Anual	✓ 23.8%	21.0%
	7	Atracción de personal	$(\text{Concursos declarados desiertos} / \text{Total de concursos}) * 100$	Semestral	✓ 20.0%	23.0%
	8	Calidad y utilidad de los cursos otorgados al personal	$(\text{Suma del valor de los reactivos obtenidos en la encuesta} / \text{Suma total del valor de los reactivos deseados}) * 100$	Anual	! 93.0%	92.0%
	9	Rotación de personal	$(\text{Bajas de personal} / \text{Total de personal}) * 100$	Anual	! 13.9%	15.0%

C.2 Promover un ambiente de trabajo en equipo sustentado en nuestros valores

Área	Objetivo C.2	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
CGATI	10	Colaboración y trabajo en equipo	(Suma del resultado de reactivos de trabajo en equipo de la ECCO de cada área / Suma total de los reactivos deseados) * 100	Anual	✓ 85.0%	80.0%
	11	Cumplimiento del Código de Conducta	(Suma del resultado de reactivos definidos por el Comité de Conducta / Suma total de los reactivos deseados) * 100	Anual	✓ 100%	85.0%

C.3 Aprovechar adecuadamente los recursos públicos

Área	Objetivo C.3	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
CGATI	12	Presupuesto asignado a proyectos estratégicos	(Suma de presupuesto asignado a los proyectos estratégicos / Total de presupuesto solicitado para proyectos estratégicos)*100	Anual	✓ 100%	100%
	13.a	Asignación presupuestal de acuerdo con objetivos estratégicos (Metas)	(Metas alcanzadas / Metas programadas) * 100	Anual	✓ 100.2%	92.0%
	13.b	Asignación presupuestal de acuerdo con objetivos estratégicos (Presupuesto ejercido y autorizado)	(Presupuesto ejercido / Presupuesto autorizado) * 100	Anual	✓ 100%	100%

C.4 Contar con sistemas de información confiables, oportunos y modernos

Área	Objetivo C.4	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
CGATI	14	Nuevos proyectos de tecnología	(Proyectos concluidos o con etapas concluidas de acuerdo al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC) / Total de proyectos o etapas de proyectos programados para el periodo) * 100	Anual	✓ 88.2%	85.0%
	15.a	Atención y calidad de los sistemas	(Reportes de fallas en sistemas resueltos / Total de reportes de fallas) * 100	Anual	! 96.2%	96.0%
	15.b	Atención y calidad de los sistemas	(Otros reportes resueltos / Total de otros reportes (sin incluir fallas en sistemas)) * 100	Anual	✓ 99.9%	97.0%



Visión: Ser la Institución que consolide un sistema confiable e incluyente, pilar preponderante del patrimonio de los ahorradores para el retiro

Meta audaz: Mejorar la tasa de reemplazo

Fortalecer el desempeño e imagen del SAR

Fortalecer el funcionamiento operativo de CONSAR

PROCESOS

P.5 Excelencia en la regulación y supervisión

P.6 Coordinación y comunicación eficiente entre áreas

P.7 Administrar la información de forma eficiente y con seguridad

OF

autoridades e institutos

eficiente

los participantes

transparencia

Fortalecer el funcionamiento operativo de CONSAR

PROCESOS

P.5 Excelencia en la regulación y supervisión

P.6 Coordinación y comunicación eficiente entre áreas

P.7 Administrar la información de forma eficiente y con seguridad

Valores:

- Bien común
- Integridad
- Honradez
- Imparcialidad
- Justicia
- Transparencia
- Rendición de cuentas
- Entorno cultural y ecológico
- Generosidad
- Igualdad
- Respeto
- Liderazgo
- Excelencia

Contar con una cultura de compromiso social y excelencia en el servicio

CAPACIDADES

HUMANAS

C.1 Atraer, desarrollar y retener capital humano de la mejor calidad

C.2

Promover un ambiente de trabajo en equipo sustentado en nuestros valores

FINANCIERAS

C.3 Aprovechar adecuadamente los recursos públicos

TECNOLÓGICAS

C.4 Contar con sistemas de información confiables, oportunos y modernos

P.5 Excelencia en la regulación y supervisión

Área	Objetivo P.5	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VO	16	Porcentaje de cumplimiento del programa de visitas de inspección operativa	$(\text{Número total de visitas concluidas} / \text{Número total de visitas programadas}) * 100$	Trimestral	✓ 126.7%	80.0%
	17	Porcentaje de cobertura del programa de visitas de inspección y de supervisión a distancia en materia operativa y contable	$(\text{Número total de entidades inspeccionadas} / \text{Número total de entidades a inspeccionar programadas}) * 100$	Semestral	✓ 100%	80.0%
	18	Porcentaje de informes de vigilancia emitidos	$(\text{Número de informes de vigilancia emitidos} / \text{Número de informes de vigilancia programados}) * 100$	Trimestral	✓ 100%	80.0%

16,17 y 18. Se reporta el avance al periodo de indicador de la MIR.

P.5 Excelencia en la regulación y supervisión

Área	Objetivo P.5	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VF	19	Porcentaje de cumplimiento al programa anual de Supervisión Financiera	$(\text{Número total de visitas de inspección realizadas} / \text{Número total de visitas de Inspección programadas}) * 100$	Trimestral	✓ 116.7%	60.0%
	20	Porcentaje de informes de inspección financiera emitidos	$(\text{Número de informes de inspección financiera emitidos} / \text{Número de informes de inspección financiera programados}) * 100$	Trimestral	✓ 100%	95.0%
	21	Porcentaje de informes de vigilancia financiera emitidos	$(\text{Número de informes de vigilancia financiera emitidos} / \text{Número de informes de vigilancia financiera programados}) * 100$	Trimestral	✓ 100%	95.0%

19, 20 y 21. Se reporta el avance al periodo de indicador de la MIR.

P.5 Excelencia en la regulación y supervisión

Área	Objetivo P.5	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VJ	22	Promedio de días para la resolución de reportes de incidencia recibidos	(Sumatoria de días utilizados para resolver los reportes de incidencias recibidas en el periodo / Total de reportes de incidencias recibidas en el periodo)	Trimestral	✓ 69	115
CGPEPE	23	Eficiencia en Proceso de Supervisión	Número de días entre que una irregularidad es detectada por inspección y se sanciona	Semestral	! 132.5	142
VJ	24.a	Calidad en Proceso de Supervisión (Global)	(Asuntos Improcedentes Global / Asuntos Turnados Global (Asuntos recibidos en el año)) * 100	Anual	✗ 11.0%	6.0%
	24.b	Calidad en Proceso de Supervisión (VF)	(Asuntos Improcedentes VF / Asuntos Turnados VF) * 100	Anual	✓ 2.6%	7.0%
	24.c	Calidad en Proceso de Supervisión (VO)	(Asuntos improcedentes VO / Asuntos Turnados VO) * 100	Anual	✗ 8.4%	2.1%

22. Se reporta el avance al periodo de indicador de la MIR.

P.5 Excelencia en la regulación y supervisión

Área	Objetivo P.5	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VJ/ VF/ VO	25.a	Modificaciones regulatorias en conjunto de acuerdo con plan de cambios regulatorios multianual (para solventar vulnerabilidades detectadas en la regulación)	(Modificaciones regulatorias enviadas a COFEMER / Modificaciones regulatorias planeadas en conjunto) * 100	Anual	✓ 100%	85.0%
VJ/ VF	25.b	Modificaciones regulatorias de acuerdo con plan de cambios regulatorios multianual (VF)	(Modificaciones regulatorias enviadas a COFEMER / Modificaciones regulatorias planeadas) * 100	Anual	✓ 100%	85.0%
VJ/ VO	25.c	Modificaciones regulatorias de acuerdo con plan de cambios regulatorios multianual (VO)	(Modificaciones regulatorias enviadas a COFEMER / Modificaciones regulatorias planeadas) * 100	Anual	✓ 100%	85.0%

P.6 Coordinación y comunicación eficiente entre áreas

Área	Objetivo P.6	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
PRESIDENCIA	26	Coordinación y comunicación institucional en cada área	Calificación Promedio Ponderado	Anual	✓ 83.7%	74.0%
	27	Coordinación y comunicación Institucional entre áreas	Calificación Promedio Ponderado	Anual	✓ 84.3%	74.0%

P.7 Administrar la información de forma eficiente y con seguridad

Área	Objetivo P.7	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
CGATI	28	Medición del modelo de seguridad informática	(Nivel de madurez alcanzado según los cuestionarios Gobierno de seguridad, Análisis de riesgos y Gestión de incidentes / Nivel máximo de madurez según los cuestionarios Gobierno de seguridad, Análisis de riesgos y Gestión de incidentes) * 100	Anual	! 90.8%	90.0%
	29	Filtración de Información	(Intentos exitosos de robo o hackeo al sistema de la CONSAR / Total de intentos de robo o hackeo al sistema de la CONSAR) * 100	Anual	✓ 0.0%	0.0%



Visión: Ser la Institución que consolide un sistema confiable e incluyente, pilar preponderante del patrimonio de los ahorradores para el retiro

Meta audaz: Mejorar la tasa de reemplazo

AHORRADORES

Fortalecer el desempeño e imagen del SAR

A.12 Mejorar los rendimientos netos

A.13 Mejores servicios, trámites, información y cultura previsional

A.14 Confianza y seguridad en la administración del ahorro

A.15 Ampliar la cobertura del Sistema

Misión:

Regular y supervisar eficazmente el Sistema de Ahorro para el Retiro para que cada ahorrador construya su

Impulsar la competitividad del SAR

USUARIOS
(AUTORIDADES, ÓRGANOS DE GOBIERNO, PARTICIPANTES E INSTITUTOS)

Impulsar la competitividad del SAR

U.8 Robustecer la coordinación con autoridades e institutos

U.9 Contar con un marco regulatorio eficiente

U.10 Supervisión estricta y eficaz a los participantes

U.11 Mejor información y mayor transparencia

PROCESOS

P.5 Excelencia en la regulación y supervisión

P.6 Coordinación y comunicación eficiente entre áreas

P.7 Administrar la información de forma eficiente y con seguridad

- Transparencia
- Rendición de cuentas
- Entorno cultural y ecológico
- Generosidad
- Igualdad
- Respeto
- Liderazgo
- Excelencia

Contar con una cultura de compromiso social y excelencia en el servicio

CAPACIDADES

HUMANAS

C.1 Atraer, desarrollar y retener capital humano de la mejor calidad

C.2 Promover un ambiente de trabajo en equipo sustentado en nuestros valores

FINANCIERAS

C.3 Aprovechar adecuadamente los recursos públicos

TECNOLÓGICAS

C.4 Contar con sistemas de información confiables, oportunos y modernos

U.8 Robustecer la coordinación con autoridades e institutos

Área	Objetivo U.8	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VO	30.a	Programa de Trabajo - IMSS	$(\text{Número de asuntos con programa de trabajo} / \text{Número total de asuntos}) * 100$	Anual	✓ 20.0%	10.0%
	30.b	Programa de Trabajo - ISSSTE	$(\text{Número de asuntos con programa de trabajo} / \text{Número total de asuntos}) * 100$	Anual	✓ 50.0%	10.0%
	30.c	Programa de Trabajo - INFONAVIT	$(\text{Número de asuntos con programa de trabajo} / \text{Número total de asuntos}) * 100$	Anual	✓ 20.0%	10.0%
	31	Asuntos Resueltos	$(\text{Número de asuntos resueltos} / \text{Número total de asuntos}) * 100$	Anual	✓ 28.6%	10.0%
	32.a	Seguimiento - IMSS	$(\text{Número de asuntos con seguimiento} / \text{Número total de asuntos}) * 100$	Trimestral	✓ 100%	80.0%
	32.b	Seguimiento - ISSSTE	$(\text{Número de asuntos con seguimiento} / \text{Número total de asuntos}) * 100$	Trimestral	✓ 100%	80.0%
	32.c	Seguimiento - INFONAVIT	$(\text{Número de asuntos con seguimiento} / \text{Número total de asuntos}) * 100$	Trimestral	✓ 100%	80.0%

U.9 Contar con un marco regulatorio eficiente

Área	Objetivo U.9	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VJ	33.a	Índice de Eficiencia Regulatoria (COFEMER)	$(\text{Número de procesos de corrección de disposiciones presentadas ante COFEMER} / \text{Disposiciones presentadas ante COFEMER}) * 100$	Trimestral	✓ 5.0%	7.5%
	33.b	Índice de Eficiencia Regulatoria (casos)	$(\text{Número de casos perdidos derivados de interpretaciones de regulación} / \text{Casos totales derivados de interpretaciones de regulación}) * 100$	Anual	✓ 0.0%	0.0%
	34	Encuesta eficiencia regulatoria a AFORES	$(\text{Número de reactivos positivos} / \text{Total de reactivos}) * 100$	Anual	51.1%	N/D

34. Por ser el primer año que se aplican no se definió el Valor Aceptable y la Meta Anual.

U.10 Supervisión estricta y eficaz a los participantes

Área	Objetivo U.10	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VO	35	Porcentaje de atención a propuestas de proyectos a procesos operativos	$\frac{\text{(Número de propuestas de proyectos a procesos operativos atendidas / (Número de propuestas para análisis de proyectos a procesos operativos solicitados por las Afores cuyo plazo de atención establecido en la Legislación aplicable este comprendido en el periodo de medición del Indicador + Número de propuestas para análisis de proyectos a procesos operativos solicitadas por las Empresas Operadoras cuyo plazo de atención establecido en la Legislación aplicable este comprendido en el periodo de medición del Indicador + Número de propuestas para análisis de proyectos a procesos operativos detectadas por la CONSAR cuyo plazo de atención establecido en la Legislación aplicable este comprendido en el periodo de medición del Indicador))} \times 100}{1}$	Trimestral	⚠ 81.8%	80%

35. Se reporta el avance al periodo de indicador de la MIR.

U.10 Supervisión estricta y eficaz a los participantes

Área	Objetivo U.10	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VO	36	Actualización de la matriz de Supervisión de acuerdo con los actos de Inspección y vigilancia realizados (VO)	1 = Si se actualiza 0 = No se actualiza	Anual	✓ 1	1
	37	Encuesta de Evaluación a Visitas Operativas	(Número de reactivos positivos / Total de reactivos) *100	Anual	71%	N/D
VF	38	Actualización de la matriz de Supervisión de acuerdo con los actos de Inspección y vigilancia realizados (VF)	1 = Si se actualiza 0 = No se actualiza	Anual	✓ 1	1
	39	Encuesta de Evaluación a Visitas Financieras	(Número de reactivos positivos / Total de reactivos) *100	Anual	N/D	N/D

37 y 39. Por ser el primer año que se aplican no se definió el Valor Aceptable y la Meta Anual.

U.10 Supervisión estricta y eficaz a los participantes

Área	Objetivo U.10	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VJ	40	Porcentaje de sanciones administrativas	$(\text{Número total de dictámenes de incumplimientos que derivan en una sanción para las Administradoras en el año de reporte} / \text{Número total de dictámenes de incumplimiento}) * 100$	Anual	✗ 88.0%	93.0%
	41.a	Sanciones (agravadas global)	$(\text{Número de sanciones agravadas en el año} / \text{Total de sanciones impuestas en el año}) * 100$	Anual	✓ 35.5%	25.0%
	41.b	Sanciones (agravadas VF)	$(\text{Número de sanciones agravadas en el año tomadas por la Vicepresidencia Financiera} / \text{Total de sanciones impuestas en el año por parte de la Vicepresidencia Financiera}) * 100$	Anual	✓ 30.4%	15.0%
	41.c	Sanciones (agravadas VO)	$(\text{Número de Sanciones agravadas en el año tomadas por la Vicepresidencia Operativa} / \text{Total de sanciones impuestas en el año por parte de la Vicepresidencia Operativa}) * 100$	Anual	✓ 55.9%	45.0%

U.10 Supervisión estricta y eficaz a los participantes

Área	Objetivo U.10	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VJ	41.d	Sanciones (graves)	$(\text{Número de sanciones graves impuestas en el año} / \text{Número de sanciones impuestas en el año}) * 100$	Anual	✗ 35.5%	55.0%
	41.e	Encuesta de Evaluación de Sanciones	$(\text{Número de reactivos positivos} / \text{Total de reactivos}) * 100$	Anual	N/D	N/D
	41.f	Sentencias favorables ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa	$(\text{Número de sentencias ganadas} / \text{Número total de sentencias emitidas}) * 100$	Anual	✗ 33.3%	40.0%
	41.g	Sentencias favorables ante los Tribunales Colegiados	$(\text{Número de sentencias ganadas} / \text{Número total de sentencias emitidas}) * 100$	Anual	✓ 84.7%	40.0%
	41.h	Sentencias favorables ante la Suprema Corte	$(\text{Número de sentencias ganadas} / \text{Número total de sentencias emitidas}) * 100$	Anual	✓ 100%	40.0%
	41.i	Juicios concluidos de manera favorable	$(\text{Número de sentencias firmes} / \text{Número total de sentencias emitidas}) * 100$	Anual	✓ 68.9%	20.0%

U.11 Mejor información y mayor transparencia

Área	Objetivo U.11	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
CGIV	42	Satisfacción de la información y transparencia	(Suma del valor de los reactivos obtenidos de la encuesta / Suma total del valor de los reactivos deseados) * 100	Trimestral	N/D	65.0%
	43.a	Solicitudes Satisfactorias	(Recursos de Revisión Generados/Solicitudes de Info.)*100	Anual	✓ 96.0%	75.0%
	43.b	Recursos de Revisión Revocados	(Recursos Revocados por el INAI / Total de recursos de revisión generados) * 100	Anual	✓ 100%	85.0%
	44	Porcentaje de cumplimiento de la actualización de la página web	(Número de actualizaciones realizadas / Número de actualizaciones requeridas) * 100	Trimestral	✗ 69.5%	90.0%
CGPEPE	45	Porcentaje de cumplimiento de publicación de información estadística	(Número total de cuadros de información estadística actualizados sin error / Número total de cuadros de información estadística actualizados) * 100	Semestral	✓ 100%	80.0%

44 y 45. Se reporta el avance al periodo de indicador de la MIR.



Visión: Ser la Institución que consolide un sistema confiable e incluyente, pilar preponderante del patrimonio de los ahorradores para el retiro

Meta audaz: Mejorar la tasa de reemplazo

AHORRADORES

Fortalecer el desempeño e imagen del SAR

A.12 Mejorar los rendimientos netos

A.13 Mejores servicios, trámites, información y cultura previsional

A.14 Confianza y seguridad en la administración del ahorro

A.15 Ampliar la cobertura del Sistema

Misión:

Regular y supervisar eficazmente el Sistema de Ahorro para el Retiro para que cada ahorrador construya su

Impulsar la competitividad del SAR

Fortalecer el desempeño e imagen del SAR

AHORRADORES

A.12 Mejorar los rendimientos netos

A.13 Mejores servicios, trámites, información y cultura previsional

A.14 Confianza y seguridad en la administración del ahorro

A.15 Ampliar la cobertura del Sistema

Contar con una cultura de compromiso social y excelencia en el servicio

CAPACIDADES

HUMANAS

C.1 Atraer, desarrollar y retener capital humano de la mejor calidad

C.2 Promover un ambiente de trabajo en equipo sustentado en nuestros valores

FINANCIERAS

C.3 Aprovechar adecuadamente los recursos públicos

TECNOLÓGICAS

C.4 Contar con sistemas de información confiables, oportunos y modernos

- Rendición de cuentas
- Entorno cultural y ecológico
- Generosidad
- Igualdad
- Respeto
- Liderazgo
- Excelencia

Atento Aviso: Las metas y resultados de los indicadores de esta línea estratégica dependen de factores exógenos a la CONSAR y NO directamente de los esfuerzos de los funcionarios de esta Comisión.

A.12 Mejorar los rendimiento netos

Área	Objetivo A.12	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VF	46	Rendimientos vs <i>Benchmark</i>	# de Afores cuyo IRN supera al IRN del benchmark/# total de AFOREs	Semestral	27.3%	N/D
	47	Nivel de comisiones del sistema vs <i>Benchmark</i> de costos eficiente	(# de Afores cuya diferencia entre la comisión cobrada por cada AFORE y la comisión Benchmark es menor o igual a 30 pbs)/ Número total de Afores	Anual	100%	N/D

46 y 47. Por depender de variables exógenas a la CONSAR no se definió el Valor Aceptable y la Meta Anual.

A.13 Mejores servicios, trámites, información y cultura previsional

Área	Objetivo A.13	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VO	48.a	Avance en Indicador CAS - Calidad operativa	$((\text{Calidad operativa (promedio) del año actual} / \text{Calidad operativa (promedio) del año anterior}) - 1) * 100$	Anual	N/D	0.0%
	48.b	Avance en Indicador CAS - Calidad de atención y servicio	$((\text{Calidad de atención y servicio (promedio) del año actual} / \text{Calidad de atención y servicio (promedio) del año anterior}) - 1) * 100$	Anual	N/D	0.0%
CGIV	49	Calidad de los servicios ofrecidos a los trabajadores mediante encuestas de salida de ferias, pláticas, etc.	$(\text{Suma ponderada del valor de reactivos obtenidos de la encuesta (excelentes y buenos)} / \text{Suma total del valor de los reactivos excelentes}) * 100$	Trimestral	✓ 95.5%	85.0%

A.14 Confianza y seguridad en la administración del ahorro

Área	Objetivo A.14	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
CGIV	50	Indicador de confianza mediante encuestas de percepción a ahorradores	$\frac{\text{(Número de respuestas que indican una percepción positiva / Número total de encuestados)}}{* 100}$	Anual	! 46.7%	45.0%

A.15 Ampliar la cobertura del Sistema

Área	Objetivo A.15	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VO	51	Avance CAS - Cobertura	$((\text{Cobertura (promedio) del periodo actual} / \text{Cobertura (promedio) del periodo anterior}) - 1) * 100$	Anual	N/D	3.0%
	52	Porcentaje de cuentas individuales registradas	$(\text{Número de cuentas individuales registradas} / \text{Número total de cuentas individuales administradas con recursos invertidos en las SIEFOREs}) * 100$	Anual	! 78.3%	78.0%

A.15 Ampliar la cobertura del Sistema

Área	Objetivo A.15	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2016	Valor Aceptable 2016
VO	53	Nuevos aportantes	$((\text{Proporción de trabajadores registrados que hicieron su primera aportación voluntaria en el año actual} / \text{Proporción de trabajadores registrados que hicieron aportación voluntaria en el año anterior}) - 1) * 100$	Anual	✓ 55.2%	3.0%
	54	Incremento en aportaciones de ahorro voluntario vía Ventanilla	$((\text{Cantidad de aportaciones de Ahorro Voluntario vía Ventanilla realizadas el año actual} / \text{Cantidad de aportaciones de Ahorro Voluntario vía Ventanilla realizadas el año anterior}) - 1) * 100$	Anual	✓ 59.0%	15.0%

BALANCED SCORECARD RESULTADOS AL CIERRE DE 2016