

Indicadores BSC 2019

CONSAR



SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



- Consideraciones iniciales:
 - La presentación está dividida en 2 secciones:
 1. Los indicadores presentados al Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI)
 2. Los indicadores correspondientes al Balanced Scorecard, que a su vez se dividen en cuatro grupos: Capacidades, Procesos, Usuarios y Ahorradores
 - A lo largo de ésta presentación se utilizarán los siguientes símbolos de semáforo:
 - ✔ ○ Semáforo verde: Se superó la Meta establecida para el periodo.
 - ! ○ Semáforo amarillo: Se superó el Valor Aceptable para el periodo, pero no se consiguió la Meta establecida.
 - ✗ ○ Semáforo rojo: No se alcanzó el Valor Aceptable para el periodo.

- **Indicadores Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI)**
- Indicadores Balanced Scorecard

Indicadores COCODI

Área	COCODI	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
VJ/ Apoyo de CGPEPE	23	Eficiencia en Proceso de Supervisión	(Sumatoria de los días transcurridos entre el inicio de la visita “paso 4” y el levantamiento del acta de conclusión “paso 19” para todas las visitas abiertas en el periodo) / Número de visitas abiertas en el periodo	Anual	143.3 días	79	119
CONSAR /Apoyo de VJ	24.a	Calidad en Proceso de Supervisión (Global)	(Sanciones no Procedentes Global / (Asuntos Turnados Global – PCs) * 100	Anual	5.5%	15.0%	10.0%
VO	31	Asuntos Resueltos	(Número de asuntos resueltos/Número total de asuntos)*100	Anual	88.1%	60.0%	70.0%
VO/Apoyo de CGPEPE	35	Encuesta de Evaluación a Visitas Operativas	(Número de reactivos positivos / Total de reactivos) *100	Anual	65.5%	80%	85%
VF/Apoyo de CGPEPE	37	Encuesta de Evaluación a Visitas Financiera	(Número de reactivos positivos / Total de reactivos) *100	Anual	N/A*	60.0%	N/D
VJ/VO/VF	39.d	Sanciones (graves)	(Número de sanciones graves impuestas en el año / Número de sanciones impuestas en el año-PCs global) * 100	Anual	39.5%	55.0%	60.0%
VJ	39.i	Juicios concluidos de manera favorable	(Número de sentencias firmes /Número total de sentencias emitidas)*100	Anual	59%	50.0%	60.0%
CGIV	47	Indicador de confianza mediante encuestas de percepción a ahorradores	(Ponderado de respuestas positivas asociadas a la seguridad + Ponderado de respuestas asociadas a la Confianza) / 2	Anual	N/A**	45%	48%
VO	50	Porcentaje de cuentas individuales registradas	(Número de nuevos aportantes que hicieron Ahorro Voluntario en el año en cálculo/ Número de aportantes que hicieron AV por primera vez en el periodo anterior)-1)*100)	Anual	80.5%	81.0%	81.5%
VO	51	Nuevos aportantes	((Cantidad de aportaciones de Ahorro Voluntario vía Ventanilla realizadas el año actual / Cantidad de aportaciones de Ahorro Voluntario vía Ventanilla realizadas el año anterior) - 1) * 100	Anual	73.5%	22.1%	29.5%

*No se realizaron Visitas de Inspección Financiera Integrales a lo largo de 2018.

** Conforme a los establecido en el oficio No. 307-A-1892 de fecha 29 de junio, de la Unidad de Política y Control Presupuestario, dependiente de la Subsecretaría de Egresos de la SHCP, el cierre del ejercicio presupuestario de 2018 se llevó a cabo el 31 de julio de ese mismo año y este servicio se programaba en el mes de noviembre para realizar una evaluación anual. En este sentido, los tiempos no permitieron formalizar la contratación del servicio requerido.

- Indicadores Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI)
- **Indicadores Balanced Scorecard**



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 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
CGATI	1	Antigüedad de personal	Mediana del tiempo de permanencia de los empleados en la CONSAR	Anual	5.67 años ✓	5	5.5	3.5 años	4 años
	2	Experiencia Laboral	Mediana del tiempo de experiencia de los empleados en la CONSAR	Anual	6.46 años ✓	5.8	6	3 años	4 años
	3	Experiencia Laboral en Empleados de Nuevo Ingreso	Mediana del tiempo de experiencia de los empleados de Nuevo Ingreso	Anual	9.7 años ✓	7	7.5	4 años	5 años
	4	Crecimiento	$(\text{Vacantes ocupadas} / \text{Total de vacantes}) * 100$	Anual	90% ✓	55%	60%	40.0%	50.0%
	5	Desarrollo Escolar	$(\text{Número de personas que con ayuda de CONSAR estudian educación formal} / \text{Total de empleados de la CONSAR}) * 100$	Anual	8.56% ✗	17%	19%	3.0%	5.0%
	6	Posgrado	$(\text{Empleados con estudios posteriores a licenciatura} / \text{Total de empleados}) * 100$	Anual	29% ✓	22%	24%	15.0%	25.0%
	7	Atracción de personal	$(\text{Concursos declarados desiertos} / \text{Total de concursos}) * 100$	Anual	11% ✓	25%	18%	30.0%	20.0%
	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	97.37% ✓	96%	97%	90.0%	95.0%
	9	Rotación de personal	$(\text{Bajas de personal} / \text{Total de personal}) * 100$	Anual	12.6% ⚠	14%	11%	30.0%	25.0%

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

Área	Objetivo C.2	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
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% 	88%	90%	80.0%	85.0%
	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	89.7% 	98%	100%	80.0%	85.0%

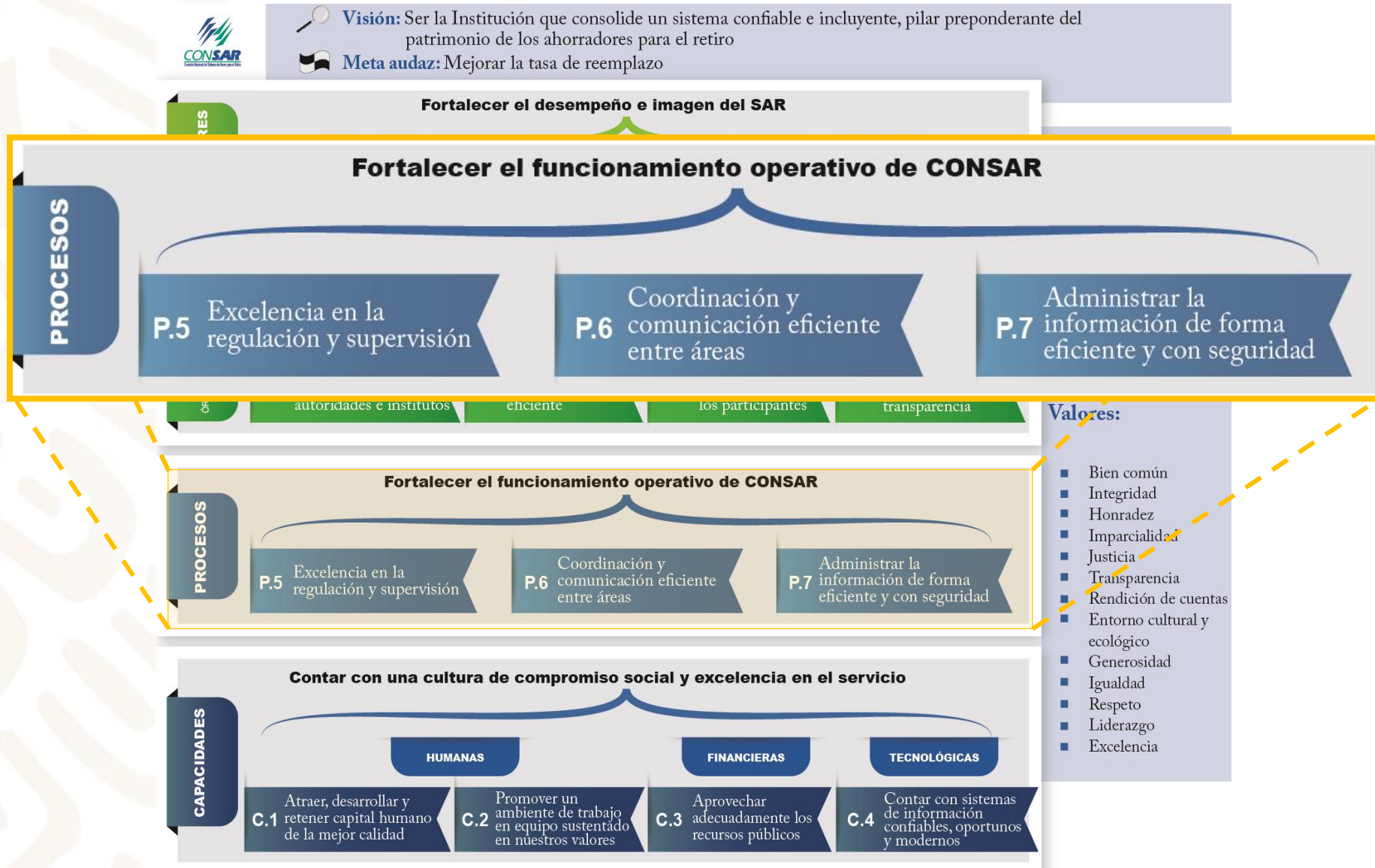
C.3 Aprovechar adecuadamente los recursos públicos

Área	Objetivo C.3	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
CGATI	12*	Presupuesto asignado a proyectos estratégicos	(Suma de presupuesto asignado a los proyectos estratégicos / Total de presupuesto solicitado para proyectos estratégicos)	Anual	100% ✓	100%	100%	95.0%	100.0%
	13	Asignación presupuestal de acuerdo con objetivos estratégicos (Presupuesto ejercido y autorizado)	(Presupuesto ejercido / Presupuesto autorizado) * 100	Anual	100% ✓	100%	100%	95.0%	100.0%







*El indicador 12 se reporta para la MIR.

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

Área	Objetivo C.4	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
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% ❌	98%	99%	95.0%	98.0%
	15.a	Atención y calidad de los sistemas	(Reportes de fallas en sistemas resueltos/Total de reportes de fallas) * 100	Anual	100% ✅	98%	99%	95.0%	98.0%
	15.b	Atención y calidad de los sistemas	(Otros reportes resueltos/Total de otros reportes (sin incluir fallas en sistemas)) * 100	Anual	100% ✅	97%	99%	95.0%	98.0%










P.5 Excelencia en la regulación y supervisión

Área	Objetivo P.5	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
VO	16*	Porcentaje de cumplimiento del programa de visitas de inspección operativa	(Número total de visitas concluidas / Número total de visitas programadas) * 100	Anual	100% 	80%	100%	85.0%	100.0%
	17*	Porcentaje de cobertura del programa de visitas de inspección y de supervisión a distancia en materia operativa y contable	(Número total de entidades supervisadas/Número total de entidades a supervisar programadas)*100	Anual	100% 	80%	100%	85.0%	100.0%
	18*	Porcentaje de informes de vigilancia emitidos	(Número de informes de vigilancia emitidos/ Número de informes de vigilancia programados)*100	Anual	100% 	80%	100%	85.0%	100.0%
VF	19*	Porcentaje de cumplimiento al programa anual de Supervisión Financiera	(Número total de visitas de inspección realizadas / Número total de visitas de Inspección programadas)*100	Anual	100% 	80%	100%	80.0%	100.0%
	20*	Porcentaje de informes de inspección financiera emitidos	(Número de informes de inspección financiera emitidos / Número de informes de inspección financiera programados)*100	Anual	100% 	95%	100%	95.0%	100.0%
	21*	Porcentaje de informes de vigilancia financiera emitidos	(Número de informes de vigilancia financiera emitidos / Número de informes de vigilancia financiera programados)*100	Anual	100% 	95%	100%	95.0%	100.0%




*Los indicadores 16, 17, 18, 19, 20 y 21 se reportan para la MIR.

P.5 Excelencia en la regulación y supervisión



Área	Objetivo P.5	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
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)	Anual	72 días 	110	95	100	90
VJ/ Apoyo de CGPEPE	23	Eficiencia en Proceso de Supervisión	(Sumatoria de los días transcurridos entre el inicio de la visita "paso 4" y el levantamiento del acta de conclusión "paso 19" para todas las visitas abiertas en el periodo) / Número de visitas abiertas en el periodo	Anual	143.3 días 	229	167	119	79
CONSAR /Apoyo VJ	24.a	Calidad en Proceso de Supervisión (Global)	(Sanciones no Procedentes Global / (Asuntos Turnados Global – PCs) * 100	Anual	5.5% 	10%	5%	15.0%	10.0%
VJ/VF	24.b	Calidad en Proceso de Supervisión (VF)	(Sanciones no Procedentes VF/ (Asuntos Turnados VF – PCs VF) * 100	Anual	7.1 % 	10%	5%	15.0%	10.0%
VJ/VO	24.c	Calidad en Proceso de Supervisión (VO)	(Sanciones no Procedentes VO/ (Asuntos Turnados VO – PCs VO) * 100	Anual	3.7% 	10%	5%	15.0%	10.0%
VJ/CGIV	24.d	Calidad en Proceso de Supervisión (CGIV)	(Sanciones no Procedentes CGIV/ (Asuntos Turnados CGIV – PCs CGIV) * 100	Anual	0% 	10%	5%	15.0%	10.0%
VJ	24.e	Calidad en Proceso de Supervisión (PLD)	(Sanciones no Procedentes PLD/ (Asuntos Turnados PLD – PCs PLD) * 100	Anual	0% 	10%	5%	15.0%	10.0%

*El indicador 22 se reporta para la MIR



P.5 Excelencia en la regulación y supervisión

Área	Objetivo P.5	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
VJ/VF/VO	25.a	Modificaciones regulatorias enviadas a CONAMER y publicadas en el DOF	(Modificaciones regulatorias enviadas a CONAMER y publicadas en el DOF/ Modificaciones regulatorias en el Programa de Mejora Regulatoria) * 100	Anual	100% 	85%	100%	70.0%	80.0%
VJ/VF	25.b	Modificaciones regulatorias de acuerdo con plan de cambios regulatorios anual (VF)	(Modificaciones regulatorias enviadas a CONAMER y publicadas en el DOF/ Modificaciones regulatorias en el Programa de Mejora Regulatoria) * 100	Anual	100% 	85%	100%	70.0%	80.0%
VJ/VO	25.c	Modificaciones regulatorias de acuerdo con plan de cambios regulatorios anual (VO)	(Modificaciones regulatorias enviadas a COFEMER y publicadas en el DOF/ Modificaciones regulatorias en el Programa de Mejora Regulatoria) * 100	Anual	100% 	85%	100%	70.0%	80.0%

P.6 Coordinación y comunicación eficiente entre áreas

Área	Objetivo P.6	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
CGIV (Comunicación Interna)	26	Coordinación y comunicación institucional en cada área	(suma del valor de los reactivos obtenidos/ suma del valor de los reactivos deseados)*100	Anual	93% 	75%	80%	75.0%	80.0%
	27	Coordinación y comunicación Institucional entre áreas	(suma del valor de los reactivos obtenidos/ suma del valor de los reactivos deseados)*100	Anual	89% 	75%	80%	75.0%	80.0%

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


Área	Objetivo P.7	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
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%	91%	85.0%	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	.0000% 	.001%	0%	0.0%	0.0%



U.8 Robustecer la coordinación con autoridades e institutos

Área	Objetivo U.8	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
VO	30	Seguimiento Institutos (IMSS ISSSTE e INFONAVIT)	(Número de reuniones realizadas/ Número total de reuniones planteadas)*100	Anual	58.6% ❌	72%	80%	80.0%	90.0%
	31	Asuntos Resueltos	Número de problemáticas operativas resueltas o con seguimiento/ Número total de problemáticas operativas presentadas)*100	Anual	88.1% ✅	57%	65%	60.0%	70.0%






U.9 Contar con un marco regulatorio eficiente

Área	Objetivo U.9	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
VJ	32	Índice de Eficiencia Regulatoria (CONAMER)	(Dictámenes de impacto regulatorio rechazados por CONAMER/ Disposiciones presentadas ante CONAMER) * 100	Anual	66% 	62%	40%	80.0%	90.0%

U.10 Supervisión estricta y eficaz a los participantes

Área	Objetivo U.10	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
VO	33*	Porcentaje de atención a propuestas de proyectos a procesos operativos	(Número de propuestas de proyectos a procesos operativos atendidas/(Número de propuestas para análisis de proyectos a procesos operativos solicitados por las Afores + las solicitadas por las Empresas Operadoras + las detectadas por la CONSAR cuyos plazos de atención estén comprendidos en el periodo de medición del Indicador)) *100	Anual	92.1% ✓	80%	85%	80.0%	85.0%
	34	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	1	1	1
VO/Apoyo de CGPEPE	35	Encuesta de Evaluación a Visitas Operativas	(Número de reactivos positivos / Total de reactivos) *100	Anual	65.5% ✗	80%	85%	80%	85%

U.10 Supervisión estricta y eficaz a los participantes

Área	Objetivo U.10	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
VF	36	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	1	1	1
VF/Apoyo de CGPEPE	37	Encuesta de Evaluación a Visitas Financiera*	(Número de reactivos positivos / Total de reactivos) *100	Anual	N/A*	60%	N/D	60%	N/D
	38**	Porcentaje de sanciones administrativas	(Número total de dictámenes de incumplimientos que derivan en una sanción para las AFORE en el año de reporte / Número total de dictámenes de incumplimiento) * 100	Anual	89.5% 	93%	95%	93.0%	95.0%
VJ	39.A	Sanciones (agravadas global)	(Número de sanciones agravadas en el año / Total de sanciones impuestas en el año (OPIs e Inspección))* 100	Anual	37% 	35%	40%	40.0%	35.0%
	39.B	Sanciones (agravadas VF)	(Número de sanciones agravadas en el año tomadas por VF/ Total de sanciones impuestas VF (OPIs e Inspección) * 100	Anual	18.4% 	20%	25%	25.0%	20.0%
	39.C	Sanciones (agravadas VO)	(Número de Sanciones agravadas en el año tomadas por la VO/ Total de sanciones impuestas VO (OPIs e Inspección)) * 100	Anual	47.9% 	20%	25%	25.0%	20.0%






*No se realizaron Visitas de Inspección Financiera Integrales a lo largo de 2018.

**El indicador 38 se reporta para la MIR.

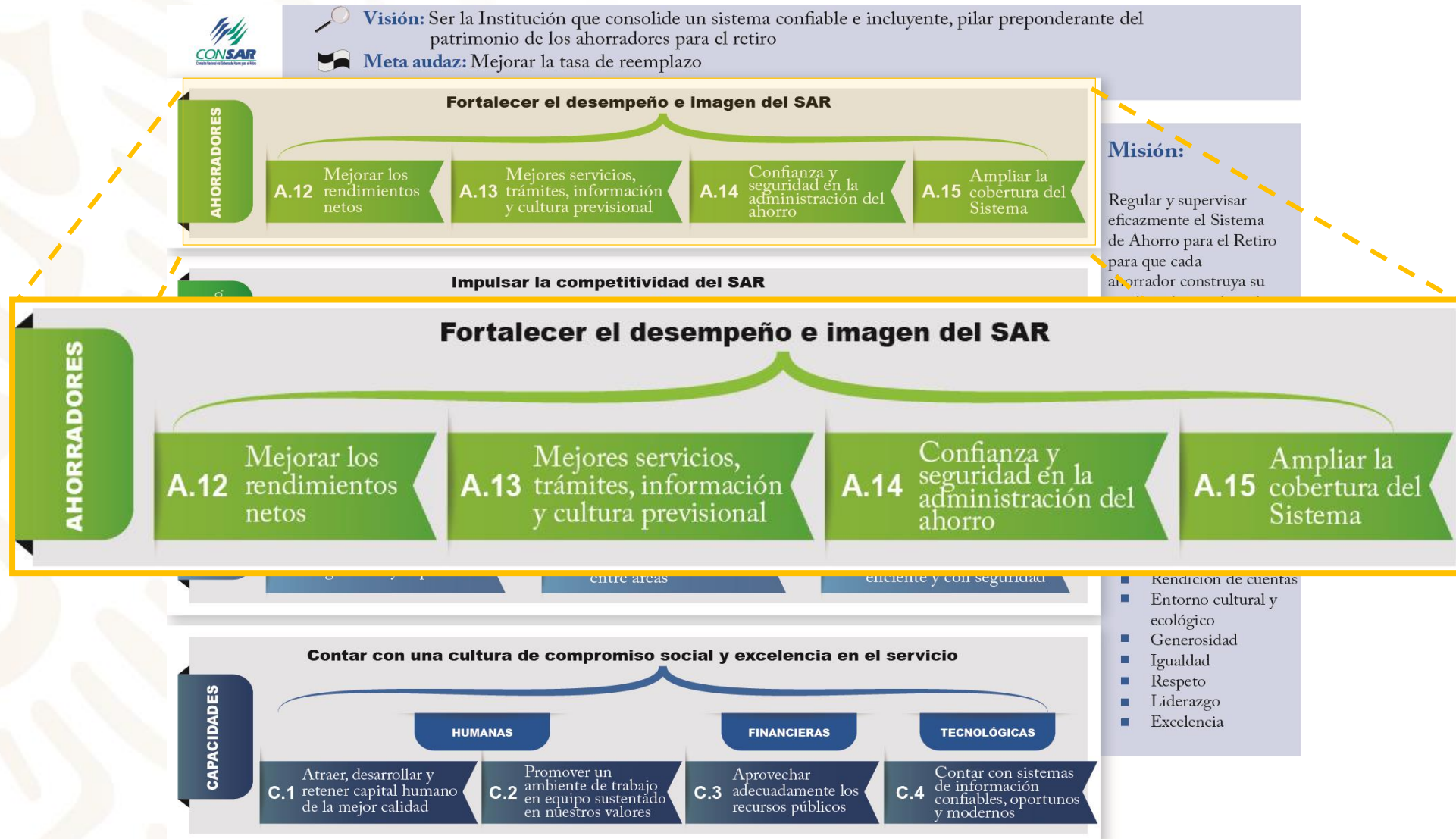
U.10 Supervisión estricta y eficaz a los participantes

Área	Objetivo U.10	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
VJ/VO/VF	39.D	Sanciones (graves)	(Número de sanciones graves impuestas en el año / Número de sanciones impuestas en el año-PCs global)*100	Anual	39.5% ❌	55%	60%	55.0%	60.0%
VJ	39.E	Sentencias favorables ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa	(Número de sentencias ganadas / Número total de sentencias emitidas)*100	Anual	70.8% ✅	30%	40%	40.0%	50.0%
	39.F	Sentencias favorables ante los Tribunales Colegiados	(Número de sentencias ganadas / Número total de sentencias emitidas)*100	Anual	58% ⚠️	50%	60%	50.0%	60.0%
	39.G	Sentencias favorables ante la Suprema Corte	(Número de sentencias ganadas / Número total de sentencias emitidas)*100	Anual	N/D*	50%	60%	50.0%	60.0%
	39.H	Juicios concluidos de manera favorable	(Número de sentencias firmes / Número total de sentencias emitidas)*100	Anual	59% ✅	40%	50%	50.0%	60.0%
	39.I	Litigiosidad de sanciones	(Número de sanciones impugnadas en el año / número de sanciones impuestas en el año)*100	Anual	12.8% ❌	15%	20%	15.0%	20.0%

U.11 Mejor información y mayor transparencia

Área	Objetivo U.11	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
CGIV	40	Satisfacción de la información en la página web	(Suma de opiniones positivas obtenidas en la encuesta web/ Total de opiniones obtenidas en la encuesta web) * 100	Anual	77% 	60%	65%	60.0%	65.0%
	41.A	Solicitudes Satisfactorias	(Recursos de Revisión Generados/Solicitudes de información)*100	Anual	94.4% 	85%	90%	85.0%	90.0%
	41.B	Recursos de Revisión Revocados	(Recursos Revocados por el INAI / Total de recursos de revisión generados) * 100	Anual	93.33% 	85%	90%	85.0%	90.0%
	42	Porcentaje de cumplimiento de la actualización de la página web	(Número de actualizaciones realizadas / Número de actualizaciones requeridas) * 100	Anual	120% 	90%	100%	98.0%	100.0%
CGPEPE	43*	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	Anual	100% 	80%	100%	80%	100%

*El indicador 43 se reporta para la MIR.



A.12 Mejorar los rendimiento netos

Área	Objetivo A.12	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
VF	44	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 <i>benchmark</i> es menor o igual a 20 pbs)/ Número total de AFORES	Anual	100%	N/D	N/D	70.0%	80.0%

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

Área	Objetivo A.13	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
CGIV	45	Calidad de los servicios ofrecidos a los trabajadores mediante encuestas de salida de ferias, pláticas, etc.	(Suma ponderada del valor de reactivos obtenidos de la encuesta (excelentes y buenos) / Suma total del valor de los reactivos excelentes) * 100	Anual	96.5 % ✓	91%	95%	88.0%	93.0%
CGPEPE	46	Eficiencia en la elaboración de los informes trimestrales.	Sumatoria de días transcurridos desde el final del trimestre hasta que la coordinación libera el informe / 4 (informes trimestrales)	Anual	N/A*	N/A	N/A	38 días	30 días




*El indicador 46 se definió en 2019, por tanto no hay valor aceptable ni meta para 2018.

A.14 Confianza y seguridad en la administración del ahorro

Área	Objetivo A.14	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
CGIV	47	Indicador de confianza mediante encuestas de percepción a ahorradores	(Ponderado de respuestas positivas asociadas a la seguridad + Ponderado de respuestas asociadas a la Confianza)	Anual	N/A*	45%	48.5%	45%	48%

* Conforme a lo establecido en el oficio No. 307-A-1892 de fecha 29 de junio, de la Unidad de Política y Control Presupuestario, dependiente de la Subsecretaría de Egresos de la SHCP, el cierre del ejercicio presupuestario de 2018 se llevó a cabo el 31 de julio de ese mismo año y este servicio se programaba en el mes de noviembre para realizar una evaluación anual. En este sentido, los tiempos no permitieron formalizar la contratación del servicio requerido.

A.15 Ampliar la cobertura del Sistema

Área	Objetivo A.15	Indicador	Fórmula	Periodicidad	Resultado 2018	Valor Aceptable 2018 (Anual)	Meta Anual 2018	Valor Aceptable 2019 (Anual)	Meta Anual 2019
VO	48	Avance CAS -Cobertura	$((\text{Cobertura (promedio) del periodo actual} / \text{Cobertura (promedio) del periodo anterior}) - 1) * 100$	Anual	N/D*	3%	5%	3.0%	5.0%
	49	Porcentaje de cuentas individuales registradas	$(\text{Número de cuentas individuales registradas} / \text{Número total de cuentas individuales administradas con recursos invertidos en las SIEFORE}) * 100$	Anual	80.5% 	80.5%	80.9%	81.0%	81.5%
	50	Nuevos aportantes	$(\text{Número de nuevos aportantes que hicieron Ahorro Voluntario en el año en cálculo} / \text{Número de aportantes que hicieron AV por primera vez en el periodo anterior}) - 1) * 100$	Anual	73.5% 	27%	40%	22.1%	29.5%
	51	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	71.6% 	75%	80%	75.0%	80.0%

Indicadores BSC 2019

CONSAR



SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO

