

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2019

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	60.00	5
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	1
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25.00	3
Total		100.00	9

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 60.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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 [88 / 7 ]		16.00	1
2	Porcentaje de compañías de seguros con informe técnico-financiero realizado sobre el total de compañías existentes en el año t.	(N° de informes técnico financieros de compañías de seguros realizados en el año t/N° total de compañías de seguros existentes en el año t)*100	72 % [(50 / 69 ) * 100]		16.00	2
3	Cobertura de Fiscalización en el año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t/N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t)*100		X	7.00	3
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(4 / 4 ) * 100]		14.00	
5	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100		X	7.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	15.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	8.00	4
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100		X	9.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	43 % [(22 /51 ) *100]		8.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	9
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	82	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	22	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Cobertura de Fiscalización en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco MEI 2019 definido en Decreto 355 del Ministerio de Hacienda, no obstante el indicador Cobertura de Fiscalización en el año t, se compromete para medir correctamente.
Gestión Eficaz	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del MEI 2019 definido en Decreto 355 del Ministerio de Hacienda, no obstante el indicador Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t, se compromete para medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del MEI 2019 definido en Decreto 355 del Ministerio de Hacienda, con excepción del indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del

		Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del MEI 2019 definido en Decreto 355 del Ministerio de Hacienda, con excepción del indicador Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t.
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios/ciudadanos, de acuerdo al Programa Marco MEI 2019 definido en Decreto 355 del Ministerio de Hacienda, no obstante el indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t, se compromete para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	.
Gestión Eficaz	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco de la MEI 2019 definido en Decreto 355, con excepción del indicador "Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t".
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco de la MEI 2019 definido en Decreto 355, con excepción del indicador "Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t".
Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios/ciudadanos, de acuerdo al Programa Marco MEI 2019 definido en Decreto 355 del Ministerio de Hacienda, no obstante el indicador Tiempo promedio de trámites finalizados, se compromete para medir correctamente.

Notas:

- 1 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.
- 2 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. La integración que está desarrollándose entre la CMF y la SBIF, genera escenarios de incertidumbre a partir de los cuales se pueden generar contingencias que puedan hacer recomendable cambios tanto en el indicador como en las metas.
- 3 A continuación se presenta el detalle de las entidades y/o sujetos a los que la CMF está obligada a fiscalizar:
  - 1.- Administradora Generales de Fondos (AGF): Numeral 4, Artículo 3 Decreto Ley N°3.538 conforme a su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N°21.000 / Artículo 2° de la Ley sobre Administración de Fondos de Terceros y Carteras Individuales, aprobada por el artículo primero de la Ley N°21.000 (Ley Única de Fondos)
  - 2.- Administradoras de Carteras: Artículo 97 de la Ley sobre Administración de Fondos de Terceros y Carteras Individuales, aprobada por el artículo primero de la Ley N°21.000 (Ley Única de Fondos)
  - 3.- Agentes Administradores de Mutuos Hipotecarios: Artículo 88 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 del Ministerio de Hacienda de 1931, Ley de Seguros
  - 4.- Agentes de Valores: Numeral 3, Artículo 3 Decreto Ley N°3.538 conforme a su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N°21.000 / Artículo 24 y siguientes de la Ley N°18.045 de Mercado de Valores
  - 5.- Agentes de Ventas de Rentas Vitalicias: Numeral 6, Artículo 3 del Decreto Ley N°3.538 conforme a su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N°21.000 / Artículo 57 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 del Ministerio de Hacienda de 1931, Ley de Seguros
  - 6.- Bolsa de Productos Agropecuarios: Numeral 2, Artículo 3 Decreto Ley N°3.538 conforme a su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N°21.000 / Artículo 1° de la Ley N° 19.220 sobre Bolsas de Productos Agropecuarios
  - 7.- Bolsas de Valores: Numeral 2, Artículo 3 del Decreto Ley N°3.538 conforme a su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N°21.000 / Artículo 40 de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores
  - 8.- Clasificadoras de Riesgo: Artículo 71 y siguientes de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores
  - 9.- Compañías de Seguros y Reaseguros establecidas en Chile: Numeral 6, Artículo 3 del Decreto Ley N°3.538 conforme a su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N°21.000 / Artículo 3° del Decreto con Fuerza de Ley N° 251 del Ministerio de Hacienda de 1931, Ley de Seguros
  - 10.- Corredores de Bolsa de Productos: Artículo 7° de la Ley N° 19.220 sobre Bolsas de Productos Agropecuarios
  - 11.- Corredores de Bolsas: Numeral 1, Artículo 3 del Decreto Ley N°3.538 conforme a su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N°21.000 / Artículo 24 y siguientes de la Ley N°18.045 de Mercado de Valores

12.- Corredores de Reaseguro Extranjero: Letra c) del artículo 16 del Decreto con Fuerza de Ley N° 251 del Ministerio de Hacienda de 1931, Ley de Seguros  
13.- Corredores de Seguros: Numeral 6, Artículo 3 del Decreto Ley N°3.538 conforme a su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N°21.000 / Artículo 58 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 del Ministerio de Hacienda de 1931, Ley de Seguros  
14.- Emisores de Valores de Oferta Pública: Numeral 1, Artículo 3 del Decreto Ley N°3.538 conforme a su texto reemplazado por el artículo primero de la Ley N°21.000 / Artículo 2° de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores  
15.- Empresas de Auditoría Externa: Artículo 240 de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores  
16.- Empresas de Depósito y Custodia de Valores: Artículo 1° de la Ley N°18.876 que establece el marco legal para la Constitución y Operación de Entidades Privadas de Depósito y Custodia de Valores  
17.- Liquidadores de Siniestros: Artículo 3 y 61 del Decreto con Fuerza de Ley N°251 del Ministerio de Hacienda de 1931, Ley de Seguros  
18.- Sociedades Administradoras de Sistemas de Liquidación y Compensación de Valores: Artículo 2° de la Ley N°20.345 sobre Sistemas de Compensación y Liquidación de Instrumentos Financieros  
El denominador del indicador corresponderá al total de entidades mencionadas anteriormente. Dicho total será el último registro del que se disponga al 31 de diciembre del año t-1.  
El numerador del indicador corresponderá al total de entidades fiscalizadas a las que se les efectuó al menos una acción de fiscalización "in situ" durante el año t.

- 4 Nota: (28680) Consultar sobre tenencia de acciones. El requerimiento puede ingresar por dos vías, a través de internet o por medio de la oficina de partes. En el primer caso, el ciudadano tiene la obligación de ingresar la tipología, en cambio en los casos que ingresan por oficina de partes, ello no es obligatorio. Debido a lo anterior, funcionarios de la CMF deben calificar dicha consulta con posterioridad, lo que se considerará como la fecha de ingreso. La explicación de aquello radica en que si se consideraran al momento de ingreso por el ciudadano, la estadística consideraría casos de otras tipologías, pues no han sido correctamente tipificados. En el fondo, la gestión del funcionario de la CMF descrita puede considerarse como un depuramiento del ingreso. Por otro lado, para el término del trámite se considera la fecha en que se despacha la información mediante el cierre del Sistema de Flujo de Trabajo (WF)El ciudadano recibe carta de respuesta con la información que solicita y que consta en la CMF o en su defecto, carta de rechazo cuando se declara inadmisibles porque los antecedentes enviados no cumplen con lo estipulado para demostrar la relación con el accionista. La comunicación se envía en forma electrónica o mediante carta física dependiendo de la elección inicial del ciudadano solicitante.