

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2014

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	CAPÍTULO	17

II. FORMULACIÓN MEI

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance					
			I	II	III	IV		
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	95.00%
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Menor	5.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco MEI	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información	Modificar	4	<p>Modificación Etapa 1: La institución actualiza el diagnóstico, si corresponde, del estado actual de la situación de seguridad de la información institucional, basado en la selección de los procesos de provisión de bienes y servicios asociados sólo a los productos estratégicos priorizados en el año 2013, y señalados en el Oficio Ordinario N° 522 de 16 de abril 2013, remitido al coordinador de la Red de Expertos del Sistema de Seguridad de la Información.</p> <p>Modificación Etapa 4: La institución realizará los objetivos 7, 8 y 9 de la Etapa 4, considerando en dichos objetivos sólo los productos del programa de trabajo implementados en la Etapa 3 durante el año 2013.</p>

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t	22.1 número	Alta	12.00
2	Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t	95 %	Mediana	12.00
3	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t	93 %	Menor	8.00
4	Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t	79 %	Menor	8.00
5	Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de Fiscalización (POF), en el periodo t	95 %	Alta	12.00
6	Porcentaje de proyectos de instrucciones de carácter general elaborados con respecto a las programadas en el Plan de Regulación de la industria de casinos de juego, en el periodo t	80 %	Mediana	8.00

7	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido	90 %	Mediana	12.00
8	Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t.	75 %	Mediana	8.00

2. Indicadores de desempeño de gestión interna

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio en el año.	99.50 %	Menor	8.00
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año	85 %	Menor	7.00