

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2020

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	45.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	4
Total		100.00	12

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t	(N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t/N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el año t)*100	95 % [(53 /56)*100]	10.00	1
2	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t/N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t)*100	Mide	15.00	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	96.15 % [(25.00 /26.00)*100]	15.00	3
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100	100 % [(5 /5)*100]	5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t	Mide	10.00	
2	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	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	Mide	5.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	16.00 % [(659056.00 /4119100.00)*100]	5.00	

4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	Mide	5.00	
---	--	---	------	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 18 días corridos, en el año t	(N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 18 días corridos o menos, en el año t/N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el año t)*100	70 % [(97 /138)*100]	5.00	4
2	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	35.00 días [23253.00 /664.40]	10.00	5
3	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	80.00 % [(38.40 /48.00)*100]	10.00	
4	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	78.57 % [(11.00 /14.00)*100]	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	11

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
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 Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 351, no obstante el 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, se compromete para Medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión "Eficiencia Institucional", de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 351, no obstante el indicador "Porcentaje de licitaciones sin oferentes en el año t" se compromete para Medir correctamente."

Notas:

- 1 El indicador mide el porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, incluyendo autorizaciones de Planes de Apuestas, cambios de Directores de las sociedades operadoras, cambios del Gerente General y modificación de la administración de servicios anexos; el cual excluye las solicitudes de autorización de cambios societarios que será medido en el indicador "Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, en el año t". Cada tipología de autorización que contempla el indicador tiene un plazo de respuesta diferenciado, que corresponde a:

- Modificaciones a los Planes de Apuestas, Cambios de Directores de la Sociedad Operadora; Cambios del Gerente General y Modificación de la Administración de Servicios Anexos por terceros.

El indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. Se entiende que la autorización está resuelta con el despacho o envío por correo electrónico de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia. El plazo establecido en el indicador se mide en días hábiles.

2

1. Disposiciones legales que mandatan a la Superintendencia de Casinos a fiscalizar:

Ley N° 19.995, sus Reglamentos y las Circulares dictadas por la Superintendencia de Casinos de Juego, en virtud de la facultad prevista en el artículo 42 N° 7 de la misma ley.

2. Unidades sujetas a fiscalización:

Todos los casinos de juego surgidos al amparo de la Ley N° 19.995 y los Casinos Municipales.

3. Cuándo una Unidad se entiende fiscalizada:

Cuando se le ha sometido a un proceso de revisión (procedimiento de fiscalización) respecto de todas o algunas de sus acciones, con fin de asegurar el cumplimiento y detectar eventuales incumplimientos a la normativa vigente. Estos procedimientos de fiscalización podrán ser Planificados o No planificados, estos últimos es cuando la acción de fiscalización deriva de una denuncia, reclamo o de oficio por parte de la Superintendencia.

4. Documentos a través de los cuales se establecen los hallazgos de fiscalización:

Esta Superintendencia deja constancia de los hallazgos detectados durante el procedimiento de fiscalización en el siguiente documento:

Oficio : documento que informa a la sociedad operadora el resultado de la fiscalización. Además, éste puede impartir instrucciones o proponer mejoras en la operación del casino de juego.

5. Cuándo un hallazgo se encuentra resuelto y donde quedan registrados

Los hallazgos detectados se verifican como resueltos por 3 vías:

a. In situ: cuando son subsanados durante la misma fiscalización. Se registran en el oficio mediante el cual se informa a la sociedad operadora el resultado de la fiscalización.

b. Registro de Verificación Cumplimiento de Instrucciones : documento elaborado por el fiscalizador en el cual se deja constancia de las respuestas de la sociedad operadora, se verifica la subsanación del hallazgo y se determina un eventual envío para evaluación de proceso sancionatorio.

c. Seguimiento de Instrucciones: cuando existe el compromiso de resolver lo detectado dentro de un cierto plazo y se hace el seguimiento correspondiente para confirmar la solución.

- 3 1. Disposiciones legales que mandata a la Superintendencia de Casinos de Juego a fiscalizar:

Ley N° 19.995, sus Reglamentos y las Circulares dictadas por la Superintendencia de Casinos de Juego en virtud de la facultad prevista en el artículo 42 N° 7 de la misma ley.

2. Unidades sujetas a fiscalización:

El denominador del indicador, considera todos los casinos de juego surgidos al amparo de la Ley N° 19.995 y los Casinos Municipales, los cuales son en total 26, y corresponden a:

Casinos regulados por ley N° 19. 995

1. Casino Luckia Arica
2. Marina del Sol Calama
3. Enjoy Antofagasta
4. Antay Casino & Hotel
5. Ovalle Casino Resort S.A.
6. Casino de Juegos del Pacífico
7. Casino Rinconada
8. Sun Monticello
9. Casino de Colchagua
10. Gran Casino de Talca
11. Marina del Sol Talcahuano
12. Casino Gran Los Angeles
13. Dreams Temuco
14. Dreams Valdivia
15. Marina del Sol Osorno
16. Enjoy Chiloé
17. Dreams Coyhaique
18. Dreams Punta Arenas
19. Marina del Sol Chillan

Casinos Municipales:

1. Casino de Arica
2. Casino de Iquique
3. Casino de Coquimbo
4. Casino de Viña del Mar
5. Casino de Pucon
6. Casino de Puerto Varas
7. Casino de Natales

- 4 Se entiende por consulta toda presentación ingresada por un interesado a la Superintendencia, en que se solicite información relativa al funcionamiento y/o explotación de un casino de juego, el desarrollo de los juegos de azar, los procedimientos de gestión de solicitudes ciudadanas, así como consultas relacionadas con las funciones de la Superintendencia y el estado de tramitación de reclamos. Se define que la consulta se responde cuando se realiza la notificación electrónica del oficio o del correo electrónico de respuesta a la casilla indicada por los usuarios en el formulario del sitio web de la Superintendencia. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.
- 5 Nombre del producto: Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.
Nombre del Trámite: Solicitar homologación de material utilizado para juegos de azar en casinos de juego autorizados (Ley N°19.995)
ID del trámite: 200740001
Hito de inicio: Fecha en que el usuario finaliza el registro de solicitud de homologación de implementos de juego, en el Sistema de homologaciones SCJ.
Hito de finalización: Fecha de envío de la resolución por correo electrónico registrado en el sistema de homologaciones SCJ que da respuesta a la solicitud de homologación presentada ante la Superintendencia.