

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2015

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		
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	-------------------	------------------	------	-------	---

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 70.00%

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 25 días, en el periodo t	$(N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 25 días o menos, en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo } t) * 100$	85 %	Mediana	10.00	1
2	Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t	$\text{Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el periodo } t / \text{Número de casinos de juego en operación en el periodo } t$	26.3 número	Mediana	10.00	2
3	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	$(N^{\circ} \text{ de informes de operación mensual de casinos de juego revisados en un tiempo menor o igual a 15 días, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo } t / N^{\circ} \text{ total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo } t) * 100$	96 %	Mediana	10.00	3

4	Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de Fiscalización (POF), en el período t	(N° de materias fiscalizadas y reportadas del POF al periodo t / N° de materias contempladas en el POF en el periodo t)*100	95 %	Mediana	10.00	4
5	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido	(N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido, en el período t / N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el período t)*100	90 %	Mediana	10.00	5
6	Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t.	(N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t / N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo t)*100	80 %	Mediana	10.00	6
7	Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 85 días, en el periodo t	(N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 85 días o menos, en el periodo t / N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo t)*100	80 %	Mediana	10.00	7

- 1 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 está respondida cuando se emite el oficio de respuesta al solicitante.
- 2 Las fiscalizaciones se clasifican en: a) planificadas, b) no planificadas y c) información operacional. Las fiscalizaciones planificadas y no planificadas se pueden ejecutar tanto en oficina como en los propios los casinos de juego. Dentro de las planificadas están incorporadas las fiscalizaciones que requieren visitas a terreno referidas al proceso de certificación de inicio de operaciones de nuevos casinos (Ovalle Casino Resort S.A. y, eventualmente Casino Luckia Arica S.A.). Para el año 2015 estarán en operación 16 casinos.
- 3 El plazo para la revisión de los informes de operación mensual de los casinos de juego se mide desde que el informe es cargado correctamente en el Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) hasta la fecha de su validación a través del mismo sistema o la fecha de emisión del oficio que instruye corregir eventuales errores de datos.
- 4 El Plan Estratégico de Fiscalización (PEF) tiene por objetivo establecer los ámbitos en que se enmarcará el proceso de supervisión y fiscalización que realizará la SCJ en la industria de casinos de juego y es definido en el mes de diciembre de cada año por el Comité de Fiscalización. El PEF se ejecuta a través del Plan Operativo de Fiscalización (POF), de elaboración y aprobación trimestral por parte del mismo comité y en el que las actividades son determinadas en función de las materias definidas para los distintos tipos de fiscalizaciones. Los datos del indicador son medidos trimestralmente en función de las materias fiscalizadas e informadas en los respectivos Reportes de Fiscalización
- 5 El indicador incluye autorizaciones de Planes de Apuestas, modificaciones societarias (porcentaje de participación, incorporación de nuevos accionistas, aumento de capital y cambios de estatutos de las sociedades), cambios de Directores de las sociedades operadoras, cambios del Gerente General y modificación de la administración de servicios anexos. Cada tipología de autorización que contempla el indicador tiene un plazo de respuesta diferenciado, que corresponde a:
 - Cambios societarios: 45 días hábiles.
 - 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: 10 días hábiles.

El indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. Se entiende que la autorización está resuelta con la emisión de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia.

- 6 El indicador mide el tiempo de tramitación del proceso sancionatorio desde la fecha de la sesión del Comité de Sanciones en la cual se presenta la solicitud por parte de la División o Unidad que detecta la eventual infracción hasta la fecha de emisión de la resolución que determina la absolución o sanción a una sociedad operadora.
- 7 Los reclamos de los clientes a los casinos de juego se realizan en primera instancia directamente en los casinos. En caso de disconformidad con la respuesta del casino de juego, los clientes pueden recurrir en segunda instancia a la Superintendencia. Se define que el reclamo está respondido cuando se emite el oficio de respuesta al reclamante.

2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 25.00%

N°	Indicador
1	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
3	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
5	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
6	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t
7	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
8	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 5.00%

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	95 %	Menor	5.00