

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2019

| | | | |
|------------|--------------------------------------|----------|----|
| 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 | 5 |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 15.00 | 3 |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio | 40.00 | 4 |
| Total | | 100.00 | 12 |

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 45.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | 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 | 94 % [(75 /80)*100] | | 10.00 | 1 |
| 2 | 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 | 92 % [(24 /26)*100] | | 15.00 | 2 |
| 3 | 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 | | X | 10.00 | 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 % [(5 /5)*100] | | 5.00 | |
| 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 | 62 % [(71 /114)*100] | | 5.00 | |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|---|-------------------------------------|------|------------|------|
| 1 | 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 | 100 % [(1351476 /1351476) *100] | | 5.00 | 4 |
| 2 | 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 | 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 % [(642189 /4013681) *100] | | 5.00 | |

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|--|---|----------------------------|------|------------|------|
| 1 | Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 20 días corridos, en el año t | (N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 20 días corridos o menos, en el año t/N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el año t) *100 | 95 % [(266 /280) *100] | | 10.00 | 5 |
| 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 | 50 días [40700 /814] | | 10.00 | 6 |
| 3 | 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 | 80 % [(38 /48) *100] | | 15.00 | |
| 4 | 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 | 100 % [(4 /4) *100] | | 5.00 | |

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 | 5 | 6 |
| 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. | 71 | 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 | 4 | 0 |

Modificación de Contenido Programa Marco

| Objetivo | Indicador/Sistema | Modificación |
|----------------|--|--|
| 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 MEI 2019 definido en Decreto 355 del Ministerio de Hacienda, con excepción del indicador Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t. |

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 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

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.

4 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.

5 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 despacha por correo postal y se envía paralelamente a través de correo electrónico en el caso de que los usuarios lo hayan registrado en el formulario del sitio web de la Superintendencia. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

6 Se selecciona el trámite "Solicitar homologación de material utilizado para juegos de azar en casinos de juego autorizados (Ley N°19.995)" ya que presenta la mayor demanda.
El indicador mide en días corridos, el tiempo de tramitación de la solicitud, desde la fecha de ingreso hasta la fecha de despacho de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia.
Se consideran las solicitudes de homologación resueltas en el año t, independiente del año que fueron ingresadas