

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2022

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	20.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	3
Total		100.00	8

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

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	98 % [(78 /80 )*100]		10.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3.0 /8.0 )*100]		10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	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		X	20.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	120.00 % [(1332452.00 /1110377.00 )*100]		15.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos	50.0 % [(5.0 /10.0 )*100]		10.00	

		ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100				
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

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 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	80 % [(94 /117 )*100]		10.00	2
2	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	85.00 % [(17.00 /20.00 )*100]		10.00	
3	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	100.00 % [(34.00 /34.00 )*100]		15.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Actualización del Diagnóstico institucional de género conforme a la norma NCh3262, según los resultados de la aplicación de la encuesta y sus conclusiones, obtenidas durante el año 2021. Se informará al Comité Directivo. Se entregará un Informe.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar una actividad de capacitación en género avanzada de 16 horas de duración al menos, dirigida al 100% del personal que está comprometido con capacitaciones obligatorias según el Plan de capacitación 2022. Esta actividad abordará temas como Aspectos conceptuales, Reconocimientos de estereotipos y Análisis FODA. Los contenidos del curso serán aprobados con la Red de Expertas previo a su realización. Nota: Se debe establecer en forma previa, el plazo de la revisión que debe efectuar la red de expertas para aprobar los contenidos de las capacitaciones.
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Incorporar al Plan Comunicacional institucional, un apartado de género, que implemente acciones de difusión y promoción de la igualdad de género sobre las brechas e inequidades de género que han sido detectadas en encuestas, con el fin de reducirlas. Se hará difusión además de acciones de conciliación, Sesgos y estereotipos, creación y mantenimiento de ambientes de trabajo de respeto mutuo y de un programa de salud integral (física y mental) para las personas de la organización.

Notas:

- 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.  
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.

El indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. En caso de la presentación de solicitudes con antecedentes incompletos, se requerirá la subsanación por parte del requirente dentro del plazo que fije la Superintendencia, bajo apercibimiento de que si no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su presentación y se procederá al archivo de los antecedentes, solicitudes que no serán consideradas en el indicador.

- 2 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.