

# FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2017

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN MEI

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	7	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	30.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	10.00%
			Total	16	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Ámbito de Gestión	Área Prioritaria	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto que aprueba el Programa Marco MEI 2017.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el año t	Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el año t / Número de casinos de juego en operación en el año t	29.8 número [515.0 /17.3 ]	Mediana	10.00	1

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 año t	(N° 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 año t / N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el año t)*100	99 % [(206 /208 )*100]	Mediana	10.00	2
3	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 20 días, en el año t	(N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 20 días o menos, en el año t/N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el año t)*100	90 % [(225 /250 )*100]	Mediana	10.00	3
4	Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 80 días, en el año t	(N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 80 días o menos, en el año t/N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el año t) *100	85 % [(34 /40 )*100]	Mediana	10.00	4
5	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 35 días, en el año t	(N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 35 días, en el año t/N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas, en el año t) *100	90 % [(34 /38 )*100]	Mediana	5.00	5
6	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días, en el año t	(N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días, en el año t/N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el año t)*100	90 % [(20 /23 )*100]	Mediana	5.00	6

7	Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 85 días, en el año t.	(N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 85 días, en el año t / N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el año t)*100	90 % [(36 /40 )*100]	Mediana	10.00	7
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%
3	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	%
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100	%
5	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	%
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1) * 100	%
8	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 en el 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	%

9	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	kWh/m <sup>2</sup>
---	----------------------------------	---	--------------------

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 10.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Metas de Eficiencia Institucional (MEI). Ley 20.212
2	ADP Nivel-I
3	ADP Nivel II
4	Bonificación de Estímulo por desempeño Funcionario. Ley N° 19.528

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 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 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. El promedio de fiscalizaciones corresponderá al resultado obtenido al dividir el total anual de actividades de fiscalización realizadas por la Superintendencia tanto en terreno como en oficina, por el total de casinos de juego que se encuentren en operación durante el período de la medición. En el evento que un casino de juego no esté la totalidad del período de medición en funcionamiento, ya sea porque su inicio de operaciones es programado para un determinado mes del año o se produce su cierre por cualquier causal establecida en la Ley, se procederá a utilizar el número proporcional de meses de funcionamiento efectivo del período.  
Para el año 2017 se estima que estarán en operación 17,3 casinos de juego, dado que funcionarán 17 casinos de juego durante todo el año, más un casino en la ciudad de Arica que se incorporaría los 4 últimos meses del 2017, dando el total de 17,3.
- 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. El indicador permite controlar y asegurar la calidad de la información operacional de los casinos, información vital para determinar el funcionamiento de la industria, respecto de los ingresos e impuestos que se generan. A su vez, es una información que mes a mes se entrega para la difusión pública señalando el pulso de la industria. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.  
El proceso de revisión consiste en:
  - Cada casino sube 4 archivos en formato XML más dos documentos PDF (Certificados de pagos de impuestos F50 y F29), y firman de manera digital cada uno de estos documentos.
  - La fiscalización requiere de revisar aproximadamente 34 distintos reportes para cada una de las 5 Categorías de juego, además, de promociones, torneos, movimientos de entradas y pozos progresivos.
  - Sobre estos 34 reportes se deben verificar 58 validaciones (explicadas en el sistema SIOC) para cada casino de juego.
  - El resultado de la aplicación de estas 58 validaciones puede arrojar un cumplimiento, donde se valida la información en el sistema SIOC y se notifica inmediatamente al casino vía correo. O generar observaciones que requieren de la emisión y envío de un Oficio, los cuales van visados por la División de Fiscalización, la División Jurídica y el Superintendente, con los tiempos de tramitación que esto implica. La fecha del Oficio es la fecha considerada como cierre del proceso de fiscalización.
  - Con el Oficio firmado, se procede a realizar el rechazo en el sistema SIOC, la notificación a los casinos es automática vía correo, y se dispone de una copia digital (PDF) del Oficio en el sistema SIOC.

- 3 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, el cual 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.
- 4 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, el cual 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.
- 5 El indicador mide las solicitudes de autorizaciones de modificaciones societarias (porcentaje de participación, incorporación de nuevos accionistas, aumento de capital y cambios de estatutos de las sociedades). 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 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 35 días, 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: 8 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.
- 7 El indicador que mide el tiempo de tramitación del proceso sancionatorio desde la fecha de la emisión del oficio de formulación de cargos hasta la fecha de emisión de la resolución que determina la absolución o sanción a una sociedad operadora. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.