

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2023

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	15.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	50.00	2
Total		100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	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]		15.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	10%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos, en lo particular, su huella de carbono.	20%
Etapas 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	0%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	0%
Etapas 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		30%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
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	106.00 % [[1321819.00 / 1246999.00] * 100]		5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	10%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		20

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	(N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100		X	30.00

Compromisos Indicadores Transversales

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

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	<p>Promover el Juego de Azar con enfoque de género, generando instancias de promoción y sensibilización de la temática del Juego de Azar, a través de la educación a las comunidades respecto a su uso como soporte y/o escape emocional y las posibles consecuencias patológicas de éste. Esto debido a que la SCJ está desarrollando una política integral de promoción del desarrollo del juego responsable, buenas prácticas y la participación ciudadana, aportando con información y educación a la comunidad; con la colaboración conjunta entre grupos internos y externos para generar acciones en favor de las personas y de la industria del juego. Respecto a la progresión del problema de juego, las mujeres tienen una mayor tendencia a usar juegos de azar, y se iniciarían de forma más tardía, con desfase de hasta 14 años respecto de los hombres.</p> <p>Entre las actividades a realizar se consideran las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Difusión en materias sobre juego de azar con enfoque de género, en coordinación con las Sociedades Operadoras de Casinos de Juego en Chile. 2. Diálogo participativo con la ciudadanía.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Concientizar interna y externamente, respecto a las inequidades, brechas y barreras de género, ya que la SCJ ha realizado actividades de reflexión en temáticas de género para instalarlas e interiorizarlas ampliamente en la institución, gracias a las difusiones internas que año a año se realizan en temáticas tales como la Corresponsabilidad, el Trabajo doméstico no remunerado, la Violencia de género, el Maltrato, acoso laboral y sexual. En base al impacto que ha generado la difusión a nivel interno de estas temáticas, se busca ampliar el alcance de difusión a nuestros regulados y a la ciudadanía en general, mediante la página web institucional. La SCJ compromete la realización de difusiones internas en temática de Igualdad de género, incorporando en la página web institucional un apartado de la Certificación bajo la Norma Chilena 3262, disponibilizando un vínculo de acceso a la Capacitación Avanzada de Género que se elaboró y dictó internamente durante el año 2022, cuyos contenidos fueron aprobados previamente por la Red de Expertas del Ministerio de la Mujer y la Equidad de género que se ajustarán para adaptarlos al público interesado.</p>
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Elaborar un estudio considerando la visión, misión, objetivos y productos estratégicos del servicio, que digan relación con la ciudadanía, con el fin de incorporar enfoque de género, y determinar cómo impactan de forma diferencial a hombres y mujeres, esto es, revelando situaciones de desigualdad de las personas, para posteriormente tomar medidas al respecto. Buscando avanzar en la incorporación del enfoque de género en los productos estratégicos de la institución, se recopilarán y evaluarán antecedentes que permitan determinar, con información actualizada al año 2023, si es posible aplicar enfoque de género en la medida de lo posible, a los productos estratégicos de nuestro servicio desde 2024 en adelante.</p> <p>Para esto, la SCJ se compromete a elaborar 1 documento con el levantamiento de un diagnóstico actualizado en base a la visión, misión y objetivos estratégicos vigentes de la institución, así como también recopilar antecedentes jurídicos que permitan determinar la factibilidad.</p>

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de acuerdo al Programa Marco 2023, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.