



Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión/Metas de Eficiencia Institucional 2016

Mediante Decreto 64 de fecha 06 de marzo de 2017, del Ministro de Hacienda, se ha aprobado el cumplimiento del Programa de Metas de Eficiencia Institucional de la Superintendencia de Casinos de Juego.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos

Cumplimiento MEI

Nº	Objetivo de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		Ponderación final
		Ponderación	Nº Indicadores	Ponderación	Nº Indicadores	
1	Evaluar el resultado de los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos seleccionados a partir de aquellos presentados en la formulación del presupuesto, cumpliendo las metas entre 75% y 100%.	70	7	69.5%	7	69.5
2	Medir e Informar a más tardar al 31 de diciembre de 2016, a las respectivas redes de expertos los datos efectivos de los indicadores transversales definidos en el programa marco para el año 2016 y publicar sus resultados.	30	7	25,65%	7	25.65
3						
Cumplimiento global						95.15



Resultados de Objetivo 1

Nombre de indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Meta año 2016	Valor numerador de meta 2016	Valor denominador de meta 2016	Resultado efectivo 2016	Valore numerador resultado efectivo 2016	Valor denominador resultado efectivo 2016	Ponderador	% cumplimiento	Notas técnicas	Notas de incumplimiento
1. 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	Porcentaje	98%	441	450	100%	583	583	10%	102,04%	1	Sin incumplimiento
Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t	Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el periodo t / Número de casinos de juego en operación en el periodo t	Número	27,3	445	16,3	29,0	475	16,4	10%	106,23%	2	Sin incumplimiento
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	(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 periodo t / N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100	Porcentaje	97%	190	196	99%	194	195	10%	102,06%	3	Sin incumplimiento
Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el	(N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el	Porcentaje	85%	22	26	84%	16	19	10%	98,82%	4	1



tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t	periodo t /N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo t)*100												
Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras dentro del plazo comprometido	(N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido, en el periodo t/N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el periodo t)*100	Porcentaje	90%	43	48	85%	53	62	10%	94,44%	5	2	
Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 25 días, en el periodo t	(N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 25 días o menos, en el periodo t/N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo t)*100	Porcentaje	90%	225	250	93%	94	101	10%	103,33%	6	Sin incumplimiento	
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	Porcentaje	85%	34	40	88%	37	42	10%	103,53%	7	Sin incumplimiento	
Cumplimiento del objetivo:												69.5%	



Notas técnicas

1. El Plan Estratégico de Fiscalización (PEF) tiene por objetivo establecer las actividades 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 tareas definidas para los distintos tipos de fiscalizaciones. Los datos del indicador son medidos trimestralmente en función de las tareas de fiscalización informadas en los respectivos Reportes de Fiscalización. Dado que el Plan Estratégico de Fiscalización es definido en diciembre de cada año, en diciembre de 2014 se establecieron las actividades de fiscalización para el año 2015 las que quedaron definidas según las siguientes actividades o Subprocesos: Ingresos Operacionales: Revisión de transacciones a través del Sistema de Monitoreo de MDA (SMC); Revisión de transacciones a través de registros operacionales y contables; Análisis de datos SIOC (ACL y otras herramientas); Fiscalización mensual de información operacional (SIOC). Máquinas de Azar: Homologación programas de juego (incluido los descargables); Operación de pozos progresivos detalle (Nº, niveles y valores); Homologación sistemas de juego y de progresivos. Sistemas de Juego y Comunicación: Revisión de controles de accesos de sistemas; Revisión controles generales de sistema; Revisión de seguridad de redes y comunicaciones; Planes de recuperación de desastres (DRP); Prueba de integridad de la información. CCTV: Operación Sistema de CCTV (cobertura y nitidez, tiempos de grabación); Infraestructura y funcionamiento Sistema de CCTV; Revisión de registros de imágenes de operaciones críticas. Procedimientos Operativos: Procedimiento para el registro y control de apertura y cierre diario de los juegos que se prestan en el establecimiento; Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y devoluciones en las mesas de juego, durante cada jornada en las salas de juego; Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y pagos de premios manuales de las máquinas de azar, durante cada jornada en las salas de juego; Procedimiento para el control y registro de las recaudaciones de cada juego que se produzcan durante la jornada; Procedimiento para los recuentos parciales y generales de mesas de juego y máquinas de azar del establecimiento, a verificarse en cada jornada diaria. Lavado de Activos: Aplicación de normativas UAF - SCJ; Registros de transacciones. Juegos de Mesa en Vivo: Revisión de juegos en vivo y vía CCTV (conforme reglas Catálogo y material); Plan de apuesta acorde SCJ; Revisión de actividades de Demostración. Torneos y Promociones: Revisión bases de Torneos conforme SCJ; Revisión desarrollo y registros de Torneo; Revisión bases de Promociones conforme SCJ; Revisión desarrollo y registros de Promociones. Juego Responsable: Políticas para tratamiento de juego responsable; Aplicación de normativa SCJ sobre juego responsable. Reclamos: Aplicación de normativa SCJ sobre reclamos; Cumplimiento de instrucciones sobre reclamos tramitados por la SCJ (UAC). Infraestructura: Servicios Anexos; Modificaciones infraestructura casino de juego. Financiero - Contable: Presentación y Revelación de los Estados Financieros (análisis de cifras); Análisis específico de determinadas cuentas.

Servicio a Usuarios: Oferta juego conforme última modificación aprobada; Revisión de información a Público (horarios, valor entrada, ley reglamentos, Catálogo de Juegos, etc.); Eventos Especiales; Información de las máquinas de azar (idioma, instrucciones del juego, monto(s) mínimo(s) de apuestas, leyendas asociadas, etc.); Derechos y Deberes de los Usuarios.

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 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 2016 se estima que estarán en operación 16,3 casinos de juego, dado que funcionarán 16 casinos de juego durante todo el año, más 2 casinos de juego que se incorporarán los 2 últimos meses del 2016, lo que determina una proporción de 0,16 cada uno, dando el total de 16,3.

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.



4. 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. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

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: 40 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: 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.

6. 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 plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

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. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

Notas de incumplimiento

1. De un total de 19 procesos sancionatorios de primera instancia, 16 se tramitaron dentro de plazo, quedando con un cumplimiento de un 84%. Los 3 procesos sancionatorios tramitados fuera de plazo, se resolvieron en los meses de Abril (2) y diciembre (1), lo que impactaron de forma significativa el cumplimiento de la meta, dado el reducido universo de procesos sancionatorios. En este sentido, desde el año 2014 se han generado reuniones con todas las sociedades operadoras, en las que se les expuso cuáles eran las materias y hechos por los cuales se aplicaron sanciones en su contra, así como, cuáles eran las áreas más riesgosas de su gestión, lo que tuvo como efecto que ellas ajustarán su actuar a la normativa vigente, desempeñando un rol importante en este sentido el Oficial de Cumplimiento existente en las sociedades operadoras. Asimismo, a partir de estas reuniones, cuya realización era de conocimiento por todos los sujetos fiscalizados, se generó entre las sociedades operadoras una competencia destinada a disminuir los procesos sancionatorios que la SCJ pudiera iniciar en su contra.

2. Para el año 2016, la Superintendencia determinó mejorar la calidad de servicio entregado a las Sociedades Operadoras respecto a sus solicitudes de autorización. Para estos efectos, se aumentó la exigencia en el monitoreo de los plazos de respuestas, por lo que el indicador fue medido bajo los siguientes criterios:

- A. Si la diferencia de días hábiles entre la fecha de subida de la Resolución Exenta al Sistema de Gestión Documental Institucional (SGDOC) y la fecha de la Resolución Exenta es menor o igual a dos días hábiles, se considerará la fecha de la Resolución Exenta.
- B. Si la diferencia es mayor a dos días hábiles se considerará la fecha de subida a SGDOC.
- C. Con lo anterior, el indicador ha quedado con un cumplimiento de un 85% versus una meta de 90%.



La justificación, es evitar que un desfase significativo en la tramitación posterior a la firma del documento, afecte la calidad de servicio entregada por la SCJ a los usuarios, y no se vea reflejado en el indicador.



Resultados Objetivo 2 (Indicadores Transversales)¹:

Nombre indicador	Fórmula de cálculo	Resultado efectivo 2016	Valor numerador y denominador efectivo 2016	Unidad de medida	Notas de incumplimiento
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de actividad (es) de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividad (es) de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t}) * 100$	100%	Numerador: 2 Denominador: 2	Porcentaje	1
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	$(\text{Número de accidentes del trabajo ocurridos en el año t} / \text{Promedio anual de trabajadores en el año t}) * 100$	1,83	Numerador: 1 Denominador: 54,66	Número	Sin incumplimiento
Porcentaje de licitaciones sin oferente, en el año t	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas en año t}) * 100$	22%	Numerador: 2 Denominador: 9	Porcentaje	Sin incumplimiento
Porcentaje de trámites digitalizados, respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2016	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1}) * 100$	80%	Numerador: 4 Denominador: 5	Porcentaje	Sin incumplimiento
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh – ISO 27001, en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh_ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para})$	14%	Numerador: 16 Denominador: 114	Porcentaje	Sin incumplimiento

¹ El objetivo número 2 no compromete meta de gestión.



	mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100				
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	72%	Numerador: 73 Denominador: 101	Porcentaje	Sin incumplimiento
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	75%	Numerador: 3 Denominador: 4	Porcentaje	Sin incumplimiento
Cumplimiento del objetivo:					25.65%

Notas de incumplimiento

1. Se detectó inconsistencia en la entrega de la matriz de resultados, particularmente en la actividad "Capacitación en materias relacionadas con máquinas de azar y sus componentes, programa de juegos y protocolo de comunicación"

Resultados Objetivo 3:

El servicio no comprometió el objetivo 3 en el periodo.