



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión/Metas de Eficiencia Institucional 2017

Mediante Decreto 381 de fecha 26 de Octubre de 2016, del *Ministro de Hacienda*, se ha aprobado la formulación del *Programa de Mejoramiento de la Gestión (Metas de Eficiencia Institucional)* de la *Superintendencia de Casinos de Juego*.

A continuación, se presentan las metas estipuladas

Resumen de Formulación PMG/MEI

Marco	Área de mejoramiento	Sistemas	Ponderación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	100%
Total Ponderado			100%

Nº Objetivo	Descripción objetivo	Ponderación
1	Evaluar e informar sin errores 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%.	60%
2	Medir e informar a las respectivas redes de expertos y a DIPRES los datos efectivos al 31 de diciembre de 2017, de los indicadores transversales definidos en el Programa Marco para el año 2017 (Obligatorio para todo el que aplique).	30%
3	Evaluar el resultado de los indicadores transversales seleccionados del Programa Marco aprobado para el 2017, cumpliendo las metas en al menos un 75% y 100% (Voluntario o a quien corresponda).	0%
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.	10%
Total Ponderador del Sistema		100%

Formulación Objetivo 1

Nombre de indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Meta año 2017	Valor numerador de meta 2017	Valor denominador de meta 2017	Ponderador	Notas técnicas
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	Porcentaje	90%	36	40	10%	1
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	Porcentaje	90%	34	38	5%	2
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	Porcentaje	90%	20	23	5%	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	Porcentaje	90%	225	250	10%	4
Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia,	(N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia,	Porcentaje	85%	34	40	10%	5

respondidos en un tiempo menor o igual a 80 días, en el año t	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						
6Promedio 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	Número	29,8	515	17,3	10%	6
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	Porcentaje	99%	206	208	10%	7
Total Ponderado de desempeño de los productos estratégicos (Objetivo 1)							60%

Notas técnicas

1 Nuevo 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. Este nuevo indicador reemplaza a "Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el año t.", ya que se disminuye los plazos de 90 a 85 días corridos.

2 Nuevo indicador que 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 cual actualmente es considerado en el indicador "Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido". 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.

3 Nuevo indicador, el cual reemplaza al actual "Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido", 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 nuevo 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.

4 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.

5 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.

6 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.

7 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:

a) 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.

b) 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.



c) Sobre estos 34 reportes se deben verificar 58 validaciones (explicadas en el sistema SIOC) para cada casino de juego.

d) 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.

e) 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.



Formulación Objetivo 2 (Indicadores Transversales)¹:

Sistema	Nombre indicador	N° Compromisos	N° de compromisos específicos	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Meta 2017	Numerador y denominadores	Notas técnicas
Capacitación	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t	2	-	(N° de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t/ N° de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%	Sin meta	No aplica	No aplica
Higiene y Seguridad	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	%	Sin meta	No aplica	No aplica

¹ El objetivo número 2 no compromete meta de gestión.

SCJ

Compras Públicas	Porcentaje de licitaciones sin oferentes 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 la que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%	Sin meta	No aplica	No aplica
Gobierno Digital	Porcentajes de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	1	-	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%	Sin meta	No aplica	No aplica
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	8	-	(N° de controles de seguridad de la Norma NCH-ISO27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/ N° total	%	Sin meta	No aplica	No aplica

SCJ

				de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información)*100				
Sistema de Atención Ciudadana / Acceso a Información Pública	Porcentaje de solicitudes de acceso a 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	%	Sin meta	No aplica	No aplica
Auditoría Interna	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t	8	-	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t que se encuentren implementados en año t/ N°	%	Sin meta	No aplica	No aplica

				total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t)*100				
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	4	(Número de medidas para la igualdad de género de 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	%	Sin Meta	No aplica	<p>1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las definiciones Estratégicas presentadas en el Formulario A1, al Plan de Igualdad de Oportunidades vigentes, a la Agenda de Género Gubernamental 2014-2018 y centradas principalmente en la ciudadanía,</p> <p>2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de indicadores de desempeño y/o actividades estratégicas que abordan programas, líneas de trabajo y/o acciones estratégicas que están orientados a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio.</p> <p>3. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que serán revisados por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 2017 de Definiciones Estratégicas de la Institución.</p> <p>4. El Programa debe contener las siguientes medidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente las inequidades, brechas y/o barreras de género. Medición de indicado(es) diseñados en 2016. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre de 2017, y cuando sea factible para años anteriores (ver nota 1). Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 2016, de datos desagregados por sexo en: (a) sistemas de información que administre el Servicio que contengan datos de

								<p>personas, (b) estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas, y (c) estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas (ver nota 2).</p> <p>5. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio (ver nota 3).</p> <p>6. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t quedan establecidas por la institución al 31 de diciembre del año t-1 en un Programa de Trabajo y será revisado por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que emitirá opinión técnica al respecto y deberán ser registradas en el portal http://www.sernam.cl/pmg_durante_el_año_t-1.</p> <p>7. Una medida se considerará implementada cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> <u>Se cumple</u> con la realización del 100% de la actividad planificada y/o se cumple al menos el 95% de la meta en caso de indicadores de desempeño, Es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y La información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación. <p>8. Una medida considerada no implementada deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>
Eficiencia Energética	Índice de Eficiencia Energética	-	-	(Consumo total de energía (CTE) en el año t/Superficie total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas en el año t)	kWh/m ²	Sin meta	No aplica	No aplica
Total Ponderado de Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2)								30%



Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3):

Sistema	Nombre indicador	N° Compromisos	N° de compromisos específicos	Ponderador
-	-	-	-	0%
Total Ponderado de Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3)				0%

El Servicio no compromete indicadores para el objetivo 3.

Mecanismos de Incentivos (Objetivo 4)²:

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
Total Ponderado de Mecanismos de Incentivos (Objetivo 4):10%	

² El Servicio no cuenta con los siguientes incentivos económico:

Convenio Desempeño Colectivo.

PMG

PMG Adscritos

CDC