

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo a Junio 2009	Estimación 2012	Meta 2010	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Respuesta a consultas y reclamos por escrito de público en general.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 35 días</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	(N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en 35 días o menos, en el periodo t /N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas por escrito en el periodo t)*100	0.0 %	N.C.	N.C.	90.2 % (92.0/102.0)*100	0.0 %	75.0 % (240.0/320.0)*100	10%	Reportes/Infor <u>mes</u> Oficio y correos electrónicos con respuestas a las consultas realizadas por escrito.	1	
•Respuesta a consultas y reclamos por escrito de público en general.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en un tiempo</p>	(N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la	0.0 %	N.C.	N.C.	76.2 % (16.0/21.0)*100	0.0 %	65.5 % (72.0/110.0)*100	10%	Reportes/Infor <u>mes</u> Oficio y correos electrónicos con respuestas a los reclamos realizados por	2	

	menor o igual a 120 días Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Superintendencia, respondidos en 120 días o menos, en el periodo t /N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia , respondidos por escrito en el periodo t)*100								escrito.		
•Fiscalización de casinos de juego en operación.	<u>Eficacia/Producto</u> 3 Porcentaje de estados financieros de sociedades de casinos en operación revisados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número de estados financieros trimestrales de los casinos de juego revisados en el período t/Número de estados financieros trimestrales de los casinos de juego de diciembre del periodo t-1, marzo, junio y septiembre del periodo t)*100	N.C.	N.C.	83 % (5/6)*100	0 % (0/31)*100	75 % (27/36)*100	33 % (20/60)*100	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de análisis trimestral de estados financieros de Casinos en operación Ley N° 19.995	3	
•Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u> 4 Porcentaje de casinos certificados por la SCJ respecto de las solicitudes de certificación de inicio de operación de casinos de juego Aplica Desagregación por Sexo: NO	(Número de casinos certificados por la SCJ en el periodo t/Número de solicitudes de certificación de inicio de operación de casinos de	N.C.	100 % (1/1)*100	0 % (0/0)*100	71 % (5/7)*100	100 % (7/7)*100	100 % (1/1)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Certificado de inicio de operaciones del casino de juego	4	

	Aplica Gestión Territorial: --	juego, hasta el 31 de Octubre del periodo t)*100										
•Fiscalización de casinos de juego en operación.	<u>Eficacia/Producto</u> 5 Número de visitas de fiscalización por casino de juego Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Número de visitas de fiscalización realizadas a los casinos de juego en el período t/Número de casinos de juego en operación en el período t	0.4 número o 3.0/7.0	2.0 número o 15.0/7.4	9.3 número o 26.0/2.8	1.6 número 20.0/12.4	3.4 número 45.0/13.3	6.0 número 90.0/15.0	25%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Visitas de Fiscalización	5	
•Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	<u>Eficacia/Producto</u> 6 Número de visitas de supervisión por casino en construcción Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Número de visitas de supervisión realizadas a los casinos de juego en construcción en el período t/Número de casinos de juego en construcción en el período t	N.C.	3.7 número o 55.0/15.0	11.2 número 157.0/14.0	2.6 número 39.0/15.0	5.8 número 87.0/15.0	5.0 número 30.0/6.0	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de visitas de Fiscalización a la instalación de nuevos casinos	6	

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 El cumplimiento del indicador depende del número de consultas escritas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia que realice el público en general.
- 2 El cumplimiento del indicador depende del número de reclamos escritos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia que realice el público en general.
- 3 El cumplimiento del indicador depende de que los casinos en operación presenten todos los estados financieros trimestrales que corresponda.
- 4 El cumplimiento del indicador depende de que la sociedad operadora no solicite un aumento de plazo para la entrega definitiva de las obras del casino, y que termine las obras y esté listo para operar según el calendario.
- 5 La Superintendencia no identifica variables de responsabilidad externas a la institución que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.
- 6 El cumplimiento del indicador depende de que alguna sociedad operadora no solicite un aumento de plazo para la entrega definitiva de las obras en construcción o bien se atrase respecto a su programación.

