

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE HACIENDA	<b>PARTIDA</b>	08
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	<b>CAPÍTULO</b>	17

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	Notas (9)
•Ejecución de la fiscalización.	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el período t /Número de casinos de juego en operación en el período t)	6.3 número	13.2 número	20.2 número	22.2 número	22.1 número	SI	100%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes de Fiscalización por tipo de fiscalización (Reporte Interno de Fiscalización para las planificadas y no planificadas e Informe de Evaluación de Riesgos para las de SBR</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Oficios con instrucciones para la Información Operacional</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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 t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	94 %	94 %	99 %	99 %	95 %	SI	104%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de fiscalizaciones a Información Operacional.</p>	
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de Fiscalización (POF), en el período t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de materias fiscalizadas y reportadas del POF al periodo t /N° de materias contempladas en el POF en el periodo t)*100)</p>	n.m.	n.m.	0 %	98 %	95 %	SI	103%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Plan Estratégico de Fiscalización</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Actas de aprobación del Plan Operativo de Fiscalización Trimestral</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planes Operativos de Fiscalización trimestrales</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte con detalle de materias incorporadas en POF Fiscalizadas</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Regulación de la industria de casinos de juego.	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de proyectos de instrucciones de carácter general elaborados con respecto a las programadas en el Plan de Regulación de la industria de casinos de juego, en el período t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de proyectos de instrucciones de carácter general para la operación de las sociedades operadoras elaborados en el período t/N° de proyectos de instrucciones de carácter general programadas en el Plan de Regulación de la industria de casinos de juego, en el período t)*100)</p>	n.m.	n.m.	0 %	86 %	80 %	SI	107%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Actas de aprobación de Planes de Regulación semestrales</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planes de Regulación semestrales</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de instrucciones generales emitidas a casinos de juego</p>	1
•Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t /N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo t)*100)</p>	100 %	20 %	0 %	82 %	75 %	SI	109%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Registro de procesos sancionatorios tramitados</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido, en el período t/N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el período t)*100)	n.m.	n.m.	0 %	93 %	90 %	SI	103%	15%	Reportes/Informes Informe de resoluciones de Autorización	
•Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo t /N° de consultas ingresadas a la Superintendencia , respondidas en el periodo t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	0 %	91 %	98 %	99 %	93 %	SI	106%	10%	Reportes/Informes Informe de Reclamos y Consultas	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Meta 2014	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 90 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)	0 %	78 %	87 %	89 %	79 %	SI	112%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de Reclamos y consultas resueltas	4

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 105%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

**Notas:**

1.-El sobrecumplimiento de la meta de regulación, se explica porque durante el año 2014 debieron incorporarse algunas materias no proyectadas al elaborar el plan de regulación. Dichas materias dicen relación con situaciones particulares e imprevistas que generaron la necesidad urgente e imperiosa de impartir instrucciones, por un lado, a las sociedades que durante el pasado año postularon a un permiso de operación de casinos de juego en relación a la publicidad que aquellas estaban haciendo, lo que afectaba la imparcialidad del proceso de otorgamiento, y por otro, a las sociedades operadoras de casinos de juego atendido que se verificó que algunas de ellas estaban entregando determinados premios y descontándolos de los ingresos brutos de juego lo que resultaba improcedente, por lo que fue indispensable instruir al respecto.

2.-Dado que este proceso está vinculado al cumplimiento de un objetivo estratégico del servicio, se mejoraron aspectos administrativos relacionados con la tramitación de sanciones a las sociedades operadoras, tales como la formalización de inicio del proceso y la apertura de términos probatorios, lo que permitió reducir los tiempos de tramitación. Por lo anterior, para el año 2015 se definió mejorar los tiempos de respuesta, lo que se traduce en un aumento de la meta de un 75% a un 80%.

3.-Dado que esta área es uno de los ejes estratégicos del quehacer institucional, se ha registrado una mayor eficiencia en la entrega de insumos por parte de Divisiones y Unidades para la atención de los requerimientos, lo que sumado a una disminución de un 31% en el ingreso de consultas (171) en comparación con lo estimado para el 2014 (250), han permitido aumentar los porcentajes de

respuestas dentro del plazo comprometido. Por lo anterior, para el año 2015 se definió mejorar los tiempos de respuesta, lo que se traduce en una redefinición del indicador, ajustando el número de días de respuesta de 30 a 25 días y estableciendo una meta del 85%.

4.-Dado que esta área es una de los ejes estratégicos del quehacer institucional, se ha registrado una mayor eficiencia en la entrega de insumos por parte de Divisiones y Unidades para la atención de los requerimientos. Por otra parte, la disminución de un 16% en el número estimado de reclamos respecto al total ingresado para revisión de la Superintendencia en segunda instancia (de 43 reclamos a 36), se explicaría porque las acciones de fiscalización que realiza el organismo en el ámbito del procedimiento de tramitación de reclamos en primera instancia ante los casinos de juego, ha sido un incentivo para que éstos den respuestas de mayor eficiencia y eficacia para los jugadores. Por lo anterior, para el año 2015 se definió mejorar los tiempos de respuesta, lo que se traduce en una redefinición del indicador, ajustando el número de días de respuesta de 90 a 85 días y estableciendo una meta del 80%.