

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Eficacia/Producta</u></p> <p>1 Porcentaje de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras con sanción en primera instancia en el periodo t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras concluidos con sanción en primera instancia en el periodo t /N° de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras concluidos en primera instancia en el periodo t)*100</p>	0 %	N.M.	N.M.	50 % (4/8)*100	75 % (6/8)*100	80 % (8/10)*100	15%	Reportes/Informes Resoluciones que resuelven proceso sancionatorios en primera instancia	1	1
•Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producta</u></p> <p>2 Porcentaje de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas en 15 días o menos, en el periodo t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas en 15 días o menos, en el período t/N° de solicitudes de autorización de planes de apuesta,</p>	0 %	N.M.	N.M.	104 % (175/169)*100	90 % (228/254)*100	90 % (216/240)*100	15%	Reportes/Informes Resoluciones de autorizaciones	2	2

		torneos y promociones resueltas, en el período t)*100										
•Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u>  3 Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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	0 %	N.M.	86 % (129/150)*100	97 % (32/33)*100	80 % (48/60)*100	90 % (77/86)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)	3	3
•Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u>  4 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 Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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 %	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	70 % (14/20)*100	75 % (21/28)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)	4	4
•Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.	<u>Eficacia/Proceso</u>  5 Porcentaje de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos, realizadas con relación a las programadas,	(N° de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos realizadas en	0 %	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	80 % (4/5)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos	5	5

	en el periodo t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	el periodo t /N° de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos programadas para el periodo t)*100								año 2012  <u>Reportes/Infor mes</u> Informe de evaluación del avance del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos año 2012		
•Ejecución de la fiscalización.	<u>Eficacia/Producto</u>  6 Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el período t /Número de casinos de juego en operación en el período t	N.C.	N.C.	0.0 número o 0.0/0.0	3.0 número 45.0/15.0	6.3 número 95.0/15.0	13.1 número 218.0/16.7	15%	<u>Reportes/Infor mes</u> Informes de fiscalización por tipo de fiscalización y/o por sociedad operadora	6	6
•Ejecución de la fiscalización.	<u>Calidad/Producto</u>  7 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  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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	N.C.	N.C.	N.M.	96 % (86/90)*100	94 % (169/180)*100	90 % (180/200)*100	15%	<u>Reportes/Infor mes</u> Oficios o notificaciones electrónicas de la Superintendencia con instrucciones a los casinos de juego.	7	7

		Superintendencia, en el periodo t)*100										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 Conforme lo dispuesto por el art. 55 letra h) de la ley ° 19.995, la resolución que pone fin al proceso sancionatorio es susceptible de reclamación ante el Superintendente de Casinos de Juego y esta decisión puede ser recurrida ante Tribunal Ordinario Civil competente. Por lo anterior, la primera instancia concluye con la resolución que pone fin al procedimiento, la que es distinta a la resolución que se pronuncia respecto de la reclamación, así como de la sentencia del Juez competente que resuelve el recurso. La primera instancia contiene las siguientes etapas: 1) Inicio (de oficio, mediante formulación de cargos, o a petición de parte mediante denuncia); 2) Descargos; 3) Término Probatorio; y 4) Resolución. Esta última etapa concluye con la emisión de la resolución por parte de la Superintendencia que pone fin al procedimiento y donde se establece la aplicación de sanciones o absolución de la sociedad operadora, en caso de no acreditarse la infracción o la responsabilidad de aquélla. Este indicador mide la eficacia de la utilización de medios de la SCJ para sostener procesos sancionatorios, a fin de velar por la mayor certeza jurídica en la relación de la Superintendencia con las sociedades operadoras de casinos.

2 Este indicador sólo considera en su medición las solicitudes de autorización relativas a planes de apuestas, promociones y torneos de juego. Se entiende por autorización resuelta la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia. Para la meta 2012, con relación a los valores del año 2011, se estimó que se mantendría el volumen de las solicitudes de promociones y torneos de juego, pero que disminuirían las solicitudes de cambio de plan de apuestas.

3 Se entiende por consulta toda presentación ingresada por un interesado a la Superintendencia a través del formulario dispuesto en la página web o la oficina de partes, en que se formulen consultas relativas 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. La meta 2012 para consultas considera que el volumen de ingresos a la Superintendencia se incrementará en un 40%, en consideración a la realización de actividades de difusión orientadas a lograr un mayor conocimiento de la SCJ por parte de la ciudadanía. Para la meta año 2012 y en relación con la estimación año 2011, se considera un incremento del porcentaje de resolución de consultas en un plazo de 30 días o menos, pasando de 80% a 90%.

4 Los reclamos de los clientes a los casinos de juego los 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. El valor Efectivo Junio 2011 es igual a cero, dado que no existen reclamos en segunda instancia resueltos. Lo anterior se debe a que el procedimiento de tramitación de reclamos en primera instancia por parte de los casinos de juego, comenzó a aplicarse recién en el mes de Abril de 2011 y a Junio de 2011, se encontraba en tramitación en segunda instancia y pendientes de resolución solamente 3 presentaciones. Para la meta año 2012 y en relación con la estimación año 2011, se considera un incremento del porcentaje de resolución de reclamos en un plazo de 90 días o menos, pasando de 70% a 75%.

5 El indicador no se mide durante el año 2011 debido a que en dicho año se está generando el plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos, que tendría su plena implementación a partir del año 2012 y que se estima que se extienda durante el año 2013 y parte de las actividades se operacionalicen en el año 2014.

Los procesos institucionales estratégicos de la Superintendencia considerados en el plan de mejoramiento apoyan todos los productos estratégicos de la institución, los cuales corresponden a los procesos de Atención del Medio (consultas, reclamos, denuncias, requerimientos de la ley de la transparencia, generación de estudios y consultas de actores de la industria), Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juegos (autorizaciones de planes de apuestas, torneos de juego y promociones entre otros y, notificaciones de parque de juego, personal, horario entre otros), Fiscalización de Casinos en Operación y Generación de Normativa y Estándares.

El plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos del año 2012 se focalizará en los procesos de Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juego, Fiscalización de Casinos en Operación y Atención del Medio, cuyos resultados esperados son:

- a) Implementación de rediseño en formas de trabajo y actualización de la normativa requerida para el periodo de transición, sin sistema de información de apoyo, para el proceso de Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juego.
- b) Implementación de rediseño en formas de trabajo para el periodo de transición, sin sistema de información de apoyo, para todos los subprocesos del proceso de Fiscalización de Casinos en Operación.
- c) Propuesta de diseño de incorporación del enfoque de riesgos en la fiscalización de casinos en operación.
- d) Puesta en marcha parcial del sistema de información para la ejecución de fiscalización de información operacional para un subconjunto de los casinos de juego en operación.
- e) Puesta en marcha del sistema de información para consultas y reclamos.

6 Se consideran todos los tipos de fiscalizaciones: a) planificadas, que se realizan tanto en oficina como en los propios casinos de juego, b) por requerimiento, c) de oficio y d) de información operacional. Para el año 2012, se estima que estarán en operación 2 nuevos casinos de juego correspondientes a las comunas de Castro (8 meses de operación) y Coyhaique (12 meses de operación), por lo que en el denominador se consideran 16,7 casinos en operación durante el año 2012 ( $15 + 1 + 8/12$ ).

7 Uno de los ámbitos a fiscalizar es que los ingresos provenientes del juego estén correctamente declarados, ya que éstos tienen una directa relación con la recaudación de impuestos al juego que se entera a las arcas fiscales. Durante el año 2012, se estima, operarán dos nuevos casinos por 12 y 8 meses respectivamente, sumado a los 15 casinos ya existentes, por lo que se llegará a un universo de 200 informes de operación mensual. El revisar en el menor tiempo posible esta información posibilita que los casinos de juego corrijan oportunamente potenciales errores en el pago del respectivo impuesto. De acuerdo a lo anterior revisar un 90% de informes de operación mensual de casinos de juego, (correspondiente a 180 informes) en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de ingreso a la Superintendencia, para el año 2012, se considera una meta adecuada.

#### Supuesto Meta:

- 1 El número de procesos sancionatorios depende de la existencia de incumplimientos de los casinos de juego que ameriten iniciar procesos de esta naturaleza.
- 2 El número de solicitudes de autorización relativas a planes de apuestas, promociones y torneos de juego, solo depende de los requerimientos de los casinos de juego. Del total de solicitudes de autorizaciones realizadas por los casinos, la Superintendencia solo puede resolver un cierto porcentaje en el plazo establecido en el indicador. Por lo cual, cualquier volumen mayor al estimado puede implicar no cumplir con la meta comprometida.
- 3 El nivel de consultas depende de los usuarios de los casinos y del público en general. La meta 2011 para consultas considera que el volumen de ingresos a la Superintendencia se incrementará en un 40%, en consideración a la realización de actividades de difusión orientadas al lograr un mayor conocimiento de la SCJ por parte de la ciudadanía. Por lo que un volumen mayor al estimado puede implicar no cumplir con la meta comprometida.
- 4 El nivel de reclamos de segunda instancia depende de los usuarios de los casinos. La meta 2011 para reclamos considera que el volumen de ingresos a la Superintendencia se incrementará en un 40%, en consideración a la realización de actividades de difusión orientadas al lograr un mayor conocimiento de la SCJ por parte de la ciudadanía. Por lo que un volumen mayor al estimado puede implicar no cumplir con la meta comprometida.
- 5 La Institución 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 si el número de fiscalizaciones por requerimientos y fiscalizaciones de oficio es mayor al estimado, teniendo en cuenta que se generan por entes externos o por eventos no planificados, y que la Superintendencia debe cumplir sus fiscalizaciones planificadas.
- 7 La institución no identifica variables de responsabilidad externas a la institución que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.