

**FICHA DE DEFINICIONES ESTRATÉGICAS AÑO 2012-2014
(Formulario A1)**

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

Ley orgánica o Decreto que la rige

Ley N° 19.995 promulgada el 4 de Enero de 2005 y publicada en el Diario Oficial el 7 de enero de 2005. Los reglamentos de la Ley N°19.995, que se encuentran contenidos en los decretos supremos del Ministerio de Hacienda N°s 211, 287, 329 y 547.

Misión Institucional

Regular y fiscalizar los casinos de juego para promover su desarrollo y garantizar el respeto de la fe pública, a través de procesos de control eficaces, actualización de normativa y generación de condiciones de transparencia en la industria de casinos.

Objetivos Relevantes del Ministerio

Número	Descripción
1	Participar activamente en el proceso de desarrollo y modernización del Estado, velando por un eficiente uso de sus recursos humanos y de sus instituciones.

Objetivos Estratégicos institucionales

Número	Descripción	Objetivos Relevantes del Ministerio vinculados	Productos Estratégicos vinculados
1	Garantizar el cumplimiento de la normativa de casinos de juego a través de una fiscalización efectiva.	1	1
2	Responder oportunamente las solicitudes de autorización y de Homologación realizadas por los casinos de juego u otros actores de la industria, de manera de contribuir a la correcta operación de la industria de casinos de juegos.	1	2
3	Aumentar el conocimiento acerca de la industria de casinos de juego a través de la generación e intercambio de información.	1	3
4	Proporcionar respuesta oportuna a las consultas y reclamos de los clientes y del público en general.	1	4
5	Fortalecer los procesos institucionales estratégicos: Atención del Medio (consultas, reclamos, denuncias y requerimientos de la ley de la transparencia), Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juegos, Fiscalización de Casinos en Operación, Generación de Normativa y Estándares.	1	1,2,3,4,5

Productos Estratégicos (Bienes y/o servicios)

	Producto Estratégico	Descripción	Clientes	Aplica Gestión Territorial	Aplica Enfoque de Género
1	Ejecución de la fiscalización.	Contempla las fiscalizaciones de los siguientes tipos: 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. El plan operativo de fiscalización considera las fiscalizaciones planificadas y las de información operacional.	1, 2, 6.	No	No
2	Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego.	Contempla autorizaciones, solicitudes de homologación de implementos de juego y de modificaciones de catálogo de juego.	1, 4.	No	No
3	Generación de información y conocimiento de la industria.	Considera la generación de estudios y publicaciones, acciones de difusión e intercambio y análisis de información, y respuesta a consultas de los actores de la industria.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	No	No
4	Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.	Considera la respuesta a consultas, reclamos, denuncias y requerimientos de la ley de la transparencia (ley N°20.285).	5, 6.	No	No

5	Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.	Acciones planificadas a realizar relativas al rediseño de los procesos de la Superintendencia y la informatización de aquellos procesos estratégicos.	1, 2, 3, 4, 5, 6.	No	No
---	--	---	-------------------	----	----

Clientes		Cuantificación
1	Casinos de juego en operación.	15
2	Autoridades regionales y comunidades donde se emplazan los casinos de juego.	25
3	Sociedades que se han adjudicado una licencia de casinos de juego, que no están en operación.	3
4	Proveedores nacionales y extranjeros (implementos de juego y laboratorios certificadores).	70
5	Público en general.	9000000
6	Visitantes a los casinos de juego.	6000000