

INFORMACIÓN DE GESTIÓN

Proyecto de Ley de Presupuestos 2014

Ministerio	MINISTERIO DE HACIENDA	Partida	08
Servicio	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	Capítulo	17

Misión ¹

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.

N°	Producto Estratégico	Número de Indicadores-Ámbitos de Control ²			
		Total	Resultado	Producto	Proceso
1	Ejecución de la fiscalización.	3	0	2	1
2	Regulación de la industria de casinos de juego.	1	0	0	1
3	Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	1	0	1	0
4	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	1	0	1	0
5	Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.	2	0	2	0
6	Otros Indicadores (3)	0	0	0	0
Total Indicadores		8	0	6	2
Participación sobre Total Indicadores		100%	0%	75%	25%

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Resultado

La institución no presenta indicadores en el ámbito de resultado

Indicadores de Desempeño. Ámbito de Producto (Calidad)

Ejecución de la fiscalización.					
Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
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	--	94 %	94 %	90 %	95 %
<i>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</i>		170	183	184	194
<i>N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t</i>		180	195	204	204

Aplicación de sanciones a los casinos de juego.					
Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t.	0 %	100 %	20 %	12 %	75 %
<i>N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t</i>	0	7	1	4	15
<i>N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo t</i>	0	7	5	34	20

Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.					
Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido	0 %	--	--	90 %	90 %
<i>N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido, en el periodo t</i>	0			45	54
<i>N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el periodo t</i>	0			50	60

Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t	86 %	0 %	91 %	92 %	93 %
<i>N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo t</i>	129	0	154	211	233
<i>N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo t</i>	150	0	170	230	250

Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.

Indicador Variables	2010	2011	2012	2013 Estimado	2014 Meta
Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t	--	0 %	78 %	77 %	79 %
<i>N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 90 días o menos, en el periodo t</i>		0	29	30	34
<i>N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo t</i>		0	37	39	43

[1] La información detallada de las definiciones estratégicas de la institución, esto es: misión, objetivos estratégicos, productos, subproductos y productos específicos, clientes/usuarios/beneficiarios, se encuentra disponible en el formulario A1 del presupuesto en: www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2014.

[2] La información más detallada de los indicadores de desempeño (formulario H) con la fórmula de cálculo, notas, supuestos se encuentra disponible en www.dipres.cl/proyecto de ley de presupuestos 2014.

[3] Corresponde a mediciones de procesos transversales en la organización que afectan al menos a dos o más productos estratégicos; es decir es de carácter institucional.