

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2018

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	Notas
•Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 20 días, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI	((N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 20 días o menos, en el año t/N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el año t)*100)	75 %	44 %	21 %	90 %	93 %	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de reclamos y consultas resueltas	1
		Mujeres:	76%	44%	29%	83%	93%		
		Hombres:	75%	44%	18%	94%	93%		
•Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días, en el año t/N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el año t)*100)	83 %	60 %	95 %	97 %	93 %	<u>Formularios/Fichas</u> Registro de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	No-tas
<p>•Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 75 días, en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>((N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 75 días o menos, en el año t/N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	58 %	43 %	19 %	48 %	85 %	<p><u>Reportes/Informe</u></p> <p>Reporte de Reclamos y consultas resueltas</p>	3
<p>•Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el año t/N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas, en el año t)*100)</p>	75 %	67 %	100 %	13 %	89 %	<p><u>Reportes/Informe</u></p> <p>Registro de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras</p>	4
<p>•Aplicación de sanciones a los casinos de juego.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 80 días, en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 80 días, en el año t /N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el año t)*100)</p>	95 %	89 %	63 %	71 %	90 %	<p><u>Reportes/Informe</u></p> <p>Reporte Estado de Tramitación de procesos sancionatorios iniciados</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo a Junio 2017	Meta 2018	Medios de Verificación	No-tas
•Ejecución de la fiscalización.	<p><i>Eficiencia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	(Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el año t /Número de casinos de juego en operación en el año t)	22.3 número	27.3 número	29.0 número	14.4 número	28.1 número	<p>Reportes/Informe</p> <p>Reportes de Fiscalización por tipo de fiscalización (Reporte Interno de Fiscalización para las planificadas y no planificadas)</p> <p>Reportes/Informe</p> <p>Oficios con instrucciones para la Información Operacional</p>	6

Notas:

1.-Se entiende por consulta toda presentación ingresada por un interesado a la Superintendencia, en que se solicite información relativa 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. Se define que la consulta está respondida cuando se despacha por correo postal y se envía paralelamente a través de correo electrónico en el caso de que los usuarios lo hayan registrado en el formulario del sitio web de la Superintendencia. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

2.-El indicador mide el porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, incluyendo autorizaciones de Planes de Apuestas, cambios de Directores de las sociedades operadoras, cambios del Gerente General y modificación de la administración de servicios anexos; el cual excluye las solicitudes de autorización de cambios societarios que será medido en el indicador "Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 35 días, en el año t". Cada tipología de autorización que contempla el indicador tiene un plazo de respuesta diferenciado, que corresponde a:

- Modificaciones a los Planes de Apuestas, Cambios de Directores de la Sociedad Operadora; Cambios del Gerente General y Modificación de la Administración de Servicios Anexos por terceros: 8 días hábiles.

El indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. Se entiende que la autorización está resuelta con el despacho o envío por correo electrónico de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia.

3.-Los reclamos de los clientes a los casinos de juego se 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. Se define que el reclamo está respondido cuando se despacha por correo postal y se envía paralelamente a través de correo electrónico en el caso de que los usuarios lo hayan registrado en el formulario del sitio web de la Superintendencia. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

4.-El indicador mide las solicitudes de autorizaciones de modificaciones societarias (porcentaje de participación, incorporación de nuevos accionistas, aumento de capital y cambios de estatutos de las sociedades). El indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. Se entiende que la autorización está resuelta con el despacho o envío por correo electrónico de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia. El plazo establecido en el indicador se mide en días hábiles.

5.-El indicador que mide el tiempo de tramitación del proceso sancionatorio desde la fecha de la emisión del oficio de formulación de cargos hasta la fecha de emisión de la resolución que determina la absolución o sanción a una sociedad operadora. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

6.-Las fiscalizaciones se clasifican en: a) planificadas, b) no planificadas y c) información operacional. Las fiscalizaciones planificadas y no planificadas se pueden ejecutar tanto en oficina como en los propios casinos de juego. Dentro de las planificadas están incorporadas las fiscalizaciones que requieren visitas a terreno referidas al proceso de certificación de inicio de operaciones de nuevos casinos. El promedio de fiscalizaciones corresponderá al resultado obtenido al dividir el total anual de actividades de fiscalización realizadas por la Superintendencia tanto en terreno como en oficina, por el total de casinos de juego que se encuentren en operación durante el período de la medición. En el evento que un casino de juego no esté la totalidad del período de medición en

funcionamiento, ya sea porque su inicio de operaciones es programado para un determinado mes del año o se produce su cierre por cualquier causal establecida en la Ley, se procederá a utilizar el número proporcional de meses de funcionamiento efectivo del período. Para el año 2018 se estima que estarán en operación 18,3 casinos de juego, dado que funcionarán 18 casinos de juego durante todo el año, más un casino en la ciudad de Chillan que se incorporaría los 4 últimos meses del 2018, dando el total de 18,3.