

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

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 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Fiscalización de casinos de juego en operación.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Número de visitas de fiscalización por casino de juego</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Número de visitas de fiscalización realizadas a los casinos de juego en el período t/Número de casinos de juego en operación en el período t)</p>	2.0 número	9.3 número	3.4 número	6.0 número	6.0 número	SI	100%	25%	<p>Reportes/Informes Informe de Visitas de Fiscalización</p>	
<p>●Fiscalización de casinos de juego en operación.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de estados financieros de sociedades de casinos en operación revisados</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de estados financieros trimestrales de los casinos de juego revisados en el período t/Número de estados financieros trimestrales de los casinos de juego de diciembre del periodo t-1, marzo, junio y septiembre del periodo t)*100)</p>	n.c.	83 %	75 %	33 %	33 %	SI	100%	25%	<p>Reportes/Informes Informe de análisis trimestral de estados financieros de Casinos en operación Ley N° 19.995</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	<u>Eficacia/Producto</u> Número de visitas de supervisión por casino en construcción Aplica Enfoque de Género: NO	(Número de visitas de supervisión realizadas a los casinos de juego en construcción en el período t/Número de casinos de juego en construcción en el período t)	3.7 número	11.2 número	5.8 número	6.0 número	5.0 número	SI	120%	20%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de visitas de Fiscalización a la instalación de nuevos casinos	1
•Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de casinos certificados por la SCJ respecto de las solicitudes de certificación de inicio de operación de casinos de juego Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de casinos certificados por la SCJ en el periodo t/Número de solicitudes de certificación de inicio de operación de casinos de juego, hasta el 31 de Octubre del periodo t)*100)	100 %	0 %	100 %	0 %	100 %	NO	0%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Certificado de inicio de operaciones del casino de juego	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Respuesta a consultas y reclamos por escrito de público en general.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 120 días Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en 120 días o menos, en el periodo t /N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia , respondidos por escrito en el periodo t)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	89.8 %	65.5 %	SI	137%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Oficio y correos electrónicos con respuestas a los reclamos realizados por escrito.	3
•Respuesta a consultas y reclamos por escrito de público en general.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 35 días Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en 35 días o menos, en el periodo t /N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia , respondidas por escrito en el periodo t)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	86.7 %	75.0 %	SI	116%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Oficio y correos electrónicos con respuestas a las consultas realizadas por escrito.	4

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	90%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	10%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El sobrecumplimiento del indicador se debe a que el supuesto de que 6 proyectos integrales (casino y obras complementarias) estarían con obras de construcción durante el año 2010 no se cumplió, debido a que 3 de estos proyectos, los últimos casinos cuyo permiso de operación se otorgó durante el año 2008, no efectuaron avances en la construcción, aunque debían comenzar su operación a más tardar el 8 de mayo de 2011. De acuerdo a lo informado por las sociedades operadoras el no avance se debió entre otros: a la crisis financiera internacional, a la crisis de la industria salmonera; a resultados menores a los esperados; al terremoto del 27 de febrero.No obstante lo anterior, a fines del año 2010 se modificó el Reglamento N° 211, con lo cual las sociedades pueden solicitar aumentos de plazo para ejecutar los proyectos. En efecto, en el mes de enero de 2011 fueron solicitados y autorizados aumentos de plazo para los casinos de las sociedades de Ovalle y Coyhaique.

2.-Durante el año 2010, este indicador no fue posible de medir, puesto que no hubo certificaciones de casinos, es decir los casinos no concluyeron sus obras de construcción, para comenzar a operar en el periodo evaluado. De acuerdo a lo informado por las sociedades operadoras de los 3 proyectos pendientes, el no avance se debió entre otros: a la crisis financiera internacional, a la crisis de la industria salmonera; a resultados menores a los esperados; al terremoto del 27 de febrero.No obstante lo anterior, a fines del año 2010 se modificó el Reglamento N° 211, con lo cual las sociedades pueden solicitar aumentos de plazo para ejecutar los proyectos. En efecto, en el mes de enero de 2011 fueron solicitados y autorizados aumentos de plazo para los casinos de las sociedades de Ovalle y Coyhaique. Se espera que las certificaciones sean posibles de realizar durante el año 2011 y 2012.

3.-El sobrecumplimiento del indicador se debe a la implementación de medidas correctivas en el procedimiento de tramitación de reclamos que permitieron reducir los tiempos de tramitación, dentro de las que destacan la reducción de los tiempos de traslado de antecedentes a las sociedades operadoras, radicar los procesos de coordinación y gestión en la Unidad de Atención Ciudadana y diferenciar los procesos de tramitación de reclamos de las denuncias formuladas por los ciudadanos.

4.-El sobrecumplimiento se origina por un menor ingreso de consultas respecto de las proyectadas (157 consultas efectivas sobre 320 proyectadas) y a ajustes en los procesos de resolución internos, lo que contribuyó a que un significativo porcentaje de ellas fueran resueltas en un menor plazo. En este sentido, la menor demanda de consultas puede explicarse por el rediseño del que fue objeto el sitio web -100% de las consultas ingresaron por esta vía-, que incorporó nuevos contenidos (preguntas frecuentes e información de casinos, entre otros) y el rediseño de los ya existentes (estadísticas), mejorando la calidad y la cantidad de la información disponible al público.