

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<p>•Respuesta a consultas y reclamos de los visitantes a los casinos de juego y público en general.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 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 30 días, en el periodo t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en 30 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</p>	0.0 %	N.C.	N.C.	95.1 % (77.0/81.0) *100	0.0 %	80.0 % (307.0/384.0)*100	15%	<p>Reportes/Informes Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)</p>	1	1
<p>•Respuesta a consultas y reclamos de los visitantes a los casinos de juego y público en general.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en un tiempo</p>	<p>(N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la</p>	0.0 %	N.C.	N.C.	97.6 % (41.0/42.0) *100	0.0 %	69.7 % (92.0/132.0)*100	15%	<p>Reportes/Informes Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención</p>	2	2

	menor o igual a 90 días, en el periodo t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Superintendencia, respondidos en 90 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								Ciudadana)		
•Fiscalización de casinos de juego en operación.	<u>Eficacia/Productos</u> 3 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	0.0 número o	N.C.	N.C.	3.3 número 50.0/15.0	0.0 número	6.7 número 100.0/15.0	30%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de fiscalización por tipo de fiscalización y/o por sociedad operadora	3	3
•Fiscalización de casinos de juego en operación.	<u>Calidad/Productos</u> 4 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	0 %	N.C.	N.C.	69 % (55/80)*100	0 %	90 % (162/180)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Oficios o notificaciones electrónicas de la Superintendencia con instrucciones a los casinos de juego.	4	4

		mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100										
<p>•Evaluación de solicitudes realizadas por las sociedades operadoras, que requieren presentación al Consejo Resolutivo de la Superintendencia.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de informes con la evaluación de las solicitudes de las sociedades operadoras, presentados al Consejo Resolutivo, en un tiempo menor o igual a 30 días desde la fecha de ingreso de las solicitudes a la Superintendencia, en el periodo t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de informes con la evaluación de las solicitudes de las sociedades operadoras, presentados al Consejo Resolutivo, en un tiempo menor o igual a 30 días desde la fecha de ingreso de las solicitudes a la Superintendencia, en el periodo t /N° total de solicitudes de las sociedades operadoras ingresadas a la Superintendencia que requieren pronunciamiento del Consejo Resolutivo, en el periodo t) *100</p>	0 %	N.C.	N.C.	91 % (10/11)*100	0 %	90 % (9/10)*100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes o solicitudes de las sociedades operadoras presentados por el Superintendente al Consejo Resolutivo y/o actas del Consejo Resolutivo</p>	5	5
<p>•Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>6 Promedio de visitas de supervisión por casino en construcción, en el periodo t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>Número de visitas de supervisión realizadas a los casinos de juego en construcción en el período t/Número de</p>	3.7 número o 55.0/15.0	11.2 número o 157.0/14.0	5.8 número o 87.0/15.0	1.5 número o 9.0/6.0	5.0 número o 30.0/6.0	5.3 número o 16.0/3.0	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de visitas de Fiscalización a la instalación de nuevos casinos</p>	6	6

	Aplica Gestión Territorial: NO	casinos de juego en construcción en el período t										
--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 Se entiende por consulta toda presentación ingresada por un interesado, en Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia (opción consulta), en que principalmente se formulen consultas relativas al funcionamiento y/o explotación de un casino de juego, sobre los procedimientos de gestión de solicitudes ciudadanas o el estado de tramitación de reclamos. Pueden existir otros tipos de consultas relacionadas con las funciones de la Superintendencia; con los casinos de juego de concesiones municipales regidos por leyes especiales; etc. Se estima que durante el año 2011 ingresarán un total de 384 consultas, de las cuales la Superintendencia espera resolver en 30 días o menos un 80% de éstas, lo que corresponde a un total de 307.

2 Se entiende por reclamo toda presentación ingresada por un interesado, en Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, en que principalmente se formulen peticiones concretas a raíz de un conflicto suscitado con motivo del funcionamiento y/o explotación de un casino de juego. Pueden existir otros tipos de reclamos de menor frecuencia relativos a la administración interna de la Superintendencia; casinos de juego de concesiones municipales regidos por leyes especiales; de las sociedades postulantes que no obtuvieron un permiso de operación de casinos de juego; agrupaciones vecinales y público en general que reclama por las externalidades de los casinos de juego; etc. Con relación a la medición del indicador, se estima que durante el año 2011 ingresarán un total de 132 reclamos, de los cuales la Superintendencia espera resolver en 90 días o menos un 70% de éstos, lo que corresponde a un total de 92. Dada la dificultad para tramitar los reclamos, que en muchas ocasiones corresponden a visiones subjetivas de un hecho, la Superintendencia fijará para el año 2011 una meta de un 70%.

3 Se redefine el concepto de fiscalización incorporando distintos ámbitos: fiscalización planificada (en terreno y en dependencias de la Superintendencia); fiscalización por requerimientos (a modo de ejemplo por parte del Parlamento y otras instituciones del Estado); fiscalizaciones de oficio de la Superintendencia, por detección de incumplimientos normativos y; las fiscalizaciones a la información operacional de los casinos de juego. Se estima que para el año 2011 el número de todos estos tipos de fiscalizaciones sea de 100.

4 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. 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, en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de ingreso a la Superintendencia, para el año 2011, se considera una adecuada meta.

5 Presentar al Consejo Resolutivo de la Superintendencia, los informes con la evaluación de las solicitudes realizadas por las sociedades operadoras en un tiempo menor o igual a 30 días desde la fecha de ingreso a la Superintendencia, permite ordenar el proceso y garantizar que en un periodo cierto, las sociedades tengan respuesta a los cambios que quieren implementar en sus casinos de juego.

6 Para la meta 2011 se estima realizar 16 visitas para 3 proyectos integrales (casinos y sus obras complementarias) que aún no han sido concluidos. Esto corresponde a los últimos tres casinos cuya licencia se otorgó durante el año 2008. El efectivo a junio de 2010 es de 1,5 (9 visitas a 6 proyectos integrales), menor a la meta anual comprometida para el año de 5 (30 visitas a 6 proyectos integrales), debido a que los proyectos de los tres últimos casinos que se les otorgó la licencia hasta el mes de julio de 2010 no han iniciado o llevan un avance incipiente de las obras de construcción, esto considerando que los casinos de juego deben comenzar su operación a más tardar el 8 de mayo de 2011.

Supuesto Meta:

1 El cumplimiento del indicador depende del número de consultas escritas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia que realice el público en general (variable externa). Se considera un 10% de margen. Para los valores estimados se consideran 31 consultas como margen, por lo tanto, una cantidad mayor a 338 consultas pone en riesgo el cumplimiento de la meta.

2 El cumplimiento del indicador depende del número de reclamos escritos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia que realice el público en general (variable externa). Se considera un 10% de margen. Para los valores estimados se consideran 10 reclamos como margen, por lo tanto, una cantidad mayor a 102 reclamos pone en riesgo el cumplimiento de la meta.

3 El cumplimiento del indicador depende si el número de fiscalizaciones por requerimientos y fiscalizaciones de oficio es mayor al estimado (en un 5%), teniendo en cuenta que se generan por entes externos o por eventos no planificados, y que la Superintendencia debe cumplir sus fiscalizaciones planificadas.

4 Para este indicador no existen condiciones externas no controladas por la Superintendencia.

5 El cumplimiento del indicador depende si el número de solicitudes de las sociedades operadoras que requieren pronunciamiento del Consejo Resolutivo es mayor al estimado (en un 20%). Además, depende de que el Consejo Resolutivo se reúna con el quórum requerido.

6 El cumplimiento del indicador depende de cuándo efectivamente cada una de las sociedades operadoras comiencen las obras de construcción de los 3 proyectos pendientes.