

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE HACIENDA	<b>PARTIDA</b>	08
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	<b>CAPÍTULO</b>	17

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>1 Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de Fiscalización (POF), en el período t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de materias fiscalizadas y reportadas del POF al periodo t /N° de materias contempladas en el POF en el periodo t)*100	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	99 % (268/270)*100	95 % (443/466)*100	95 % (565/594)*100	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Plan Estratégico de Fiscalización</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Actas de aprobación del Plan Operativo de Fiscalización Trimestral</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planes Operativos de Fiscalización trimestrales</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte con detalle de materias incorporadas en POF Fiscalizadas</p>	1
•Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t /N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo t)*100	100 % (7/7)*100	20 % (1/5)*100	0 % (0/0)*100	83 % (10/12)*100	75 % (15/20)*100	80 % (24/30)*100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Registro de procesos sancionatorios tramitados</p>	2
•Autorización de solicitudes de la	<p><u>Calidad/Producto</u></p>	(N° de solicitudes de autorizaciones	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	88 % (15/17)*100	90 % (54/60)*100	90 % (43/48)*100	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p>	3

industria de los casinos de juego.	3 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido, en el período t/N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el período t)*100				0	0	00		Informe de resoluciones de Autorización	
•Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos	<u>Calidad/Productos</u>  4 Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 25 días, en el periodo t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 25 días o menos, en el periodo t/N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo t)*100	0 %  H: 0 M: 0	59 % (100/170)*100  H: 0 (0/0)*100 M: 0 (0/0)*100	86 % (240/278)*100  H: 0 (0/0)*100 M: 0 (0/0)*100	90 % (86/96)*100 0  H: 92 (47/51)*100 0 M: 87 (39/45)*100 0	85 % (213/250)*100  H: 85 (128/150)*100 100 M: 85 (85/100)*100 00	85 % (213/250)*100  H: 85 (128/150)*100 100 M: 85 (85/100)*100 100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de reclamos y consultas resueltas	4
•Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos	<u>Calidad/Productos</u>  5 Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 85 días, en el periodo t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 85 días o menos, en el periodo t/N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo t)*100	0 %  H: 0 M: 0	54 % (20/37)*100 00  H: 0 (0/0)*100 M: 0 (0/0)*100	74 % (23/31)*100 00  H: 0 (0/0)*100 M: 0 (0/0)*100	87 % (13/15)*100 0  H: 90 (9/10)*100 0 M: 80 (4/5)*100 0	80 % (32/40)*100 0  H: 81 (21/26)*100 0 M: 79 (11/14)*100 0	80 % (32/40)*100 00  H: 81 (21/26)*100 00 M: 79 (11/14)*100 00	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de Reclamos y consultas resueltas	5
•Ejecución de la fiscalización.	<u>Eficacia/Productos</u>  6 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	6.3 número o 95.0/15.0	13.2 número 216.0/16.4	20.2 número 339.0/16.8	11.8 número 188.0/16.0	22.1 número 354.0/16.0	26.3 número 420.0/16.0	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes de Fiscalización por tipo de fiscalización (Reporte Interno de Fiscalización para las planificadas y no	6

										planificadas)	
										<u>Reportes/Informes</u> Oficios con instrucciones para la Información Operacional	
•Ejecución de la fiscalización.	<u>Calidad/Productos</u>  7 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 mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100	94 % (170/180) *100	94 % (183/195) *100	99 % (197/200) *100	99 % (94/95)*100	95 % (182/192)*100	96 % (184/192) *100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de fiscalizaciones a Información Operacional.	7

Notas:

1 El Plan Estratégico de Fiscalización (PEF) tiene por objetivo establecer los ámbitos en que se enmarcará el proceso de supervisión y fiscalización que realizará la SCJ en la industria de casinos de juego y es definido en el mes de diciembre de cada año por el Comité de Fiscalización. El PEF se ejecuta a través del Plan Operativo de Fiscalización (POF), de elaboración y aprobación trimestral por parte del mismo comité y en el que las actividades son determinadas en función de las materias definidas para los distintos tipos de fiscalizaciones. Los datos del indicador son medidos trimestralmente en función de las materias fiscalizadas e informadas en los respectivos Reportes de Fiscalización

2 El indicador mide el tiempo de tramitación del proceso sancionatorio desde la fecha de la sesión del Comité de Sanciones en la cual se presenta la solicitud por parte de la División o Unidad que detecta la eventual infracción hasta la fecha de emisión de la resolución que determina la absolución o sanción a una sociedad operadora.

3 El indicador incluye autorizaciones de Planes de Apuestas, modificaciones societarias (porcentaje de participación, incorporación de nuevos accionistas, aumento de capital y cambios de estatutos de las sociedades), cambios de Directores de las sociedades operadoras, cambios del Gerente General y modificación de la administración de servicios anexos. Cada tipología de autorización que contempla el indicador tiene un plazo de respuesta diferenciado, que corresponde a:

- Cambios societarios: 45 días hábiles.

- 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: 10 días hábiles.

El indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. Se entiende que la autorización está resuelta con la emisión de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia.

- 4 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 emite el oficio de respuesta al solicitante.
- 5 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 emite el oficio de respuesta al reclamante.
- 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 los 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 (Ovalle Casino Resort S.A. y, eventualmente Casino Luckia Arica S.A.). Para el año 2015 estarán en operación 16 casinos.
- 7 El plazo para la revisión de los informes de operación mensual de los casinos de juego se mide desde que el informe es cargado correctamente en el Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) hasta la fecha de su validación a través del mismo sistema o la fecha de emisión del oficio que instruye corregir eventuales errores de datos.