

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	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	((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)	68 %	75 %	44 %	22 %	90 %	90 %	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de reclamos y consultas resueltas	1
			Mujeres: 67%	76%	44%	40%	88%	90%			
			Hombres: 69%	75%	44%	18%	90%	90%			
•Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 80 días, en el año t	((N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 80 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)	65 %	64 %	64 %	22 %	75 %	85 %	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de Reclamos y consultas resueltas	2
			Mujeres: 100%	67%	100%	0%	50%	86%			
			Hombres: 54%	63%	60%	29%	83%	85%			

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	No-tas
•Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 35 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 35 días, en el año t/N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas, en el año t)*100)</p>	86 %	75 %	67 %	100 %	90 %	90 %	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Registro de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras</p>	3
•Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días, en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((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)</p>	70 %	83 %	60 %	57 %	90 %	90 %	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Registro de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	No-tas
•Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 85 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 85 días, en el año t /N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el año t)*100)</p>	62 %	95 %	89 %	33 %	85 %	90 %	10%	Formularios/Fichas Reporte Estado de Tramitación de procesos sancionatorios iniciados	5
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<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)</p>	20.2 número	22.3 número	27.3 número	15.1 número	27.3 número	29.8 número	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes de Fiscalización por tipo de fiscalización (Reporte Interno de Fiscalización para las planificadas y no planificadas)</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Oficios con instrucciones para la Información Operacional</p>	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	No-tas
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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 año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((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 año t / N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el año t)*100)</p>	99 %	99 %	100 %	99 %	97 %	99 %	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte de fiscalizaciones a Información Operacional.</p>	7

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 emite el oficio de respuesta al solicitante, el cual 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.-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, el cual 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.

3.-Nuevo indicador que 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 cual actualmente es considerado en el indicador "Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido". 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.-Nuevo indicador, el cual reemplaza al actual "Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido", 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 nuevo 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 la emisión de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia.

5.-Nuevo 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. Este nuevo indicador reemplaza a "Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el año t.", ya que se disminuye los plazos de 90 a 85 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 2017 se estima que estarán en operación 17,3 casinos de juego, dado que funcionarán 17 casinos de juego durante todo el año, más un casino en la ciudad de Arica que se incorporaría los 4 últimos meses del 2017, dando el total de 17,3.

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. El indicador permite controlar y asegurar la calidad de la información operacional de los casinos, información vital para determinar el funcionamiento de la industria, respecto de los ingresos e impuestos que se generan. A su vez, es una información que mes a mes se entrega para la difusión pública señalando el pulso de la industria. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos. El proceso de revisión consiste en: a)

Cada casino sube 4 archivos en formato XML más dos documentos PDF (Certificados de pagos de impuestos F50 y F29), y firman de manera digital cada uno de estos documentos. b) La fiscalización requiere de revisar aproximadamente 34 distintos reportes para cada una de las 5 Categorías de juego, además, de promociones, torneos, movimientos de entradas y pozos progresivos. c) Sobre estos 34 reportes se deben verificar 58 validaciones (explicadas en el sistema SIOC) para cada casino de juego. d) El resultado de la aplicación de estas 58 validaciones puede arrojar un cumplimiento, donde se valida la información en el sistema SIOC y se notifica inmediatamente al casino vía correo. O generar observaciones que requieren de la emisión y envío de un Oficio, los cuales van visados por la División de Fiscalización, la División Jurídica y el Superintendente, con los tiempos de tramitación que esto implica. La fecha del Oficio es la fecha considerada como cierre del proceso de fiscalización. e) Con el Oficio firmado, se procede a realizar el rechazo en el sistema SIOC, la notificación a los casinos es automática vía correo, y se dispone de una copia digital (PDF) del Oficio en el sistema SIOC.