

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

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 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Estimación 2012	Meta 2013	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Eficacia/Producta</u></p> <p>1 Porcentaje de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras con sanción en primera instancia en el periodo t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras concluidos con sanción en primera instancia en el periodo t /N° de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras concluidos en primera instancia en el periodo t)*100	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	100 % (4/4)*100	90 % (9/10)*100	95 % (19/20)*100	15%	Reportes/Informes Resoluciones que resuelven proceso sancionatorios en primera instancia	1	1
•Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producta</u></p> <p>2 Porcentaje de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas en 15 días o menos, en el periodo t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas en 15 días o menos, en el período t/N° de solicitudes de autorización de planes de apuesta,	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	78 % (123/158)*100	90 % (216/240)*100	90 % (315/350)*100	15%	Reportes/Informes Resoluciones que resuelven solicitudes de autorizaciones de planes de apuesta, torneos y promociones.	2	2

		torneos y promociones resueltas, en el período t)*100										
•Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u> 3 Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo t /N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo t)*100	N.M.	86 % (129/150) *100	0 % (0/0)*100	57 % (20/35)*100	90 % (129/144)*100	92 % (127/138) *100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)	3	3
•Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u> 4 Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 90 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	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	70 % (7/10)*100	75 % (21/28)*100	77 % (30/39)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)	4	4
•Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.	<u>Eficacia/Proceso</u> 5 Porcentaje de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos, realizadas con relación a las programadas,	(N° de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos realizadas en	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	40 % (2/5)*100	80 % (4/5)*100	80 % (4/5)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Avance del Plan de Mejoramiento de los Procesos	5	5

	en el periodo t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	el periodo t /N° de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos programadas para el periodo t)*100								Institucionales estratégicos para el periodo.		
•Ejecución de la fiscalización.	<u>Eficacia/Producto</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	N.C.	0.0 número o 0.0/0.0	6.3 número o 95.0/15.0	3.1 número 49.0/15.8	13.1 número 218.0/16.7	18.9 número 322.0/17.0	15%	Reportes/Informes de fiscalización por tipo de fiscalización y/o por sociedad operadora.	6	6
•Ejecución de la fiscalización.	<u>Calidad/Producto</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	N.C.	N.M.	94 % (170/180)*100	95 % (74/78)*100	90 % (180/200)*100	90 % (184/204)*100	15%	Reportes/Informes Oficios o notificaciones electrónicas de la Superintendencia con aprobación o instrucciones a los casinos de juego.	7	7

Notas:

1 Conforme lo dispuesto por el art. 55 letra h) de la ley ° 19.995, la resolución que pone fin al proceso sancionatorio es susceptible de reclamación ante el Superintendente de Casinos de Juego y esta decisión puede ser recurrida ante Tribunal Ordinario Civil competente. Por lo anterior, la primera instancia concluye con la resolución que pone fin al procedimiento, la que es distinta a la resolución que se pronuncia respecto de la reclamación, así como de la sentencia del Juez competente que resuelve el recurso. La primera instancia contiene las siguientes etapas: 1) Inicio (de oficio, mediante formulación de cargos, o a petición de parte mediante denuncia); 2) Descargos; 3) Término Probatorio; y 4) Resolución. Esta última etapa concluye con la emisión de la resolución por parte de la Superintendencia que pone fin al procedimiento y donde se establece la aplicación de sanciones o absolución de la sociedad operadora, en caso de no acreditarse la infracción o la responsabilidad de aquélla. Este indicador mide la eficacia de la utilización de medios de la SCJ para sostener procesos sancionatorios, a fin de velar por la mayor certeza jurídica en la relación de la Superintendencia con las sociedades operadoras de casinos.

2 Este indicador sólo considera en su medición las solicitudes de autorización relativas a planes de apuestas, promociones y torneos de juego. Se entiende por autorización resuelta la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia. Para la meta 2012, con relación a los valores del año 2011, se estimó que se mantendría el volumen de las solicitudes de promociones y torneos de juego, pero que disminuirían las solicitudes de cambio de plan de apuestas.

3 Se entiende por consulta toda presentación ingresada por un interesado a la Superintendencia, en que se formulen consultas relativas 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. La meta 2013 para consultas considera que el volumen de ingresos a la Superintendencia se incrementará en un 60%, en consideración a la realización de actividades de difusión orientadas a lograr un mayor conocimiento de la SCJ por parte de la ciudadanía. Para la meta año 2013 y en relación con la estimación año 2012, se considera un incremento del porcentaje de resolución de consultas en un plazo de 30 días o menos, pasando de 90% a 92%.

4 Los reclamos de los clientes a los casinos de juego los 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. Para la meta año 2013 se considera un incremento del volumen de ingresos de un 40%, en consideración a una mayor difusión del procedimiento de tramitación de reclamos y en relación con la estimación año 2013, se considera un incremento del porcentaje de resolución de reclamos en un plazo de 90 días o menos, pasando de 75% a 77%. Se entiende por reclamo respondido la fecha de emisión del oficio de respuesta al reclamante.

5 Para el año 2013, el plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos considera, concluir algunas acciones iniciadas el año 2012 y el desarrollo de sistemas asociados los procesos de Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juego; Fiscalización de Casinos en Operación y Atención del Medio, cuyos resultados esperados durante el periodo 2013, son:

- a) Iniciar el desarrollo de parte de los sistemas que apoyan al proceso de Autorizaciones y Funcionamiento de Casinos. (Sistema para autorizaciones de planes de apuestas; sistema para notificaciones de parque de juego).
- b) Iniciar el desarrollado de parte de los sistemas que apoyan al proceso de Fiscalización de Casinos en Operación. (Sistema que apoya a la Ejecución de la Fiscalización).
- c) Poner en producción el Sistema de Información (SIOC) para la ejecución de fiscalización de información operacional en al menos el 70% de los casinos de juego en operación.
- d) Iniciar la implementación de un sistema de gestión documental.
- e) Diseño del enfoque de riesgos en la fiscalización de casinos en operación.

6 Se consideran todos los tipos de fiscalizaciones: a) planificadas, que se realizan tanto en oficina como en los propios casinos de juego, b) por requerimiento, c) de oficio y d) de información operacional. Para el año 2013 estarán en operación 17 casinos.

7 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. Durante el año 2013, se estima, operarán 17 casinos, por lo que se llegará a un universo de 204 informes de operación mensual. Se espera fiscalizar el 90% de estos informes en un periodo igual o menos a 15 días. El cliente de oficios con las observaciones a la información de operación mensual (fiscalización) los casinos. El tiempo para la revisión de los informes se considera hasta la fecha de emisión del oficio con observaciones.

Supuesto Meta:

1 El número de procesos sancionatorios depende de la existencia de incumplimientos de los casinos de juego que ameriten iniciar procesos de esta naturaleza.

2 El número de solicitudes de autorización relativas a planes de apuestas, promociones y torneos de juego, solo depende de los requerimientos de los casinos de juego. Del total de solicitudes de autorizaciones realizadas por los casinos, la Superintendencia con los recursos disponibles solo puede resolver un cierto porcentaje en el plazo establecido en el indicador. Por lo cual, cualquier volumen mayor al estimado puede implicar no cumplir con la meta comprometida.

3 El nivel de consultas depende de los usuarios de los casinos y del público en general. La meta 2013 para consultas considera que el volumen de ingresos a la Superintendencia se incrementará en un 60%, en consideración a la realización de actividades de difusión orientadas al lograr un mayor conocimiento de la SCJ por parte de la ciudadanía. Por lo que un volumen mayor al estimado puede implicar no cumplir con la meta comprometida.

4 El nivel de reclamos de segunda instancia depende de los usuarios de los casinos. La meta 2013 para reclamos considera que el volumen de ingresos a la Superintendencia se incrementará en un 40%, en consideración a la realización de actividades de difusión orientadas al lograr un mayor conocimiento de la SCJ por parte de la ciudadanía. Por lo que un volumen mayor al estimado puede implicar no cumplir con la meta comprometida.

5 La Institución no identifica variables de responsabilidad externas a la institución que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.

6 El cumplimiento del indicador depende si el número de fiscalizaciones por requerimientos y fiscalizaciones de oficio es mayor al estimado, teniendo en cuenta que éstas se generan por solicitudes de entes externos o por eventos no planificados, considerando además que la Superintendencia debe cumplir prioritariamente sus fiscalizaciones planificadas con los recursos disponibles.

7

La institución no identifica variables de responsabilidad externas a la institución que condicionen el logro de la meta establecida para el indicador.