

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

<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 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	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.	0 % (0/0)*100	98 % (511/520)*100	100 % (222/222)*100	95 % (450/474)*100	98 % (441/450)*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	20 % (1/5)*100	0 % (0/0)*100	82 % (32/39)*100	0 % (0/0)*100	82 % (9/11)*100	85 % (22/26)*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.	0 % (0/0)*100	93 % (42/45)*100	100 % (11/11)*100	91 % (30/33)*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			00	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/Producto</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	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	94 % (160/171) *100  H: 95 (96/101)*100  M: 86 (64/74)*100	96 % (66/69)*100 0  H: 96 (47/49)*100 0  M: 95 (19/20)*100	85 % (213/250)*100  H: 85 (128/150)*100  M: 85 (85/100)*100	90 % (225/250) *100  H: 90 (135/150) *100  M: 90 (90/100)*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/Producto</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	54 % (20/37)*100  H: 0 (0/0)*100  M: 0 (0/0)*100	74 % (23/31)*100  H: 0 (0/0)*100  M: 0 (0/0)*100	78 % (28/36)*100  H: 77 (23/30)*100  M: 83 (5/6)*100	93 % (14/15)*100 0  H: 92 (12/13)*100 0  M: 100 (2/2)*100	80 % (32/40)*100 0  H: 81 (21/26)*100 0  M: 79 (11/14)*100 0	85 % (34/40)*100 0  H: 85 (22/26)*100 0  M: 86 (12/14)*100 0	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte de Reclamos y consultas resueltas	5
•Ejecución de la fiscalización.	<u>Eficiencia/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	13.2 número 216.0/16.4	20.2 número 339.0/16.8	22.3 número 356.0/16.0	13.0 número 208.0/16.0	26.3 número 420.0/16.0	27.3 número 445.0/16.3	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 % (183/195) *100	99 % (197/200) *100	99 % (191/192) *100	100 % (96/96)*100	96 % (184/192)*100	97 % (190/196) *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 las actividades 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 tareas definidas para los distintos tipos de fiscalizaciones. Los datos del indicador son medidos trimestralmente en función de las tareas de fiscalización informadas en los respectivos Reportes de Fiscalización.

Dado que el Plan Estratégico de Fiscalización es definido en diciembre de cada año, en diciembre de 2014 se establecieron las actividades de fiscalización para el año 2015 las que quedaron definidas según las siguientes actividades o Subprocesos:

Ingresos Operacionales: Revisión de transacciones a través del Sistema de Monitoreo de MDA (SMC); Revisión de transacciones a través de registros operacionales y contables; Análisis de datos SIOC (ACL y otras herramientas); Fiscalización mensual de información operacional (SIOC).

Máquinas de Azar: Homologación programas de juego (incluido los descargables); Operación de pozos progresivos detalle (N°, niveles y valores); Homologación sistemas de juego y de progresivos.

Sistemas de Juego y Comunicación: Revisión de controles de accesos de sistemas; Revisión controles generales de sistema; Revisión de seguridad de redes y comunicaciones; Planes de recuperación de desastres (DRP); Prueba de integridad de la información.

CCTV: Operación Sistema de CCTV (cobertura y nitidez, tiempos de grabación); Infraestructura y funcionamiento Sistema de CCTV; Revisión de registros de imágenes de operaciones críticas.

Procedimientos Operativos: Procedimiento para el registro y control de apertura y cierre diario de los juegos que se prestan en el establecimiento; Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y devoluciones en las mesas de juego, durante cada jornada en las salas de juego; Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y pagos de premios manuales de las máquinas de azar, durante cada jornada en las salas de juego; Procedimiento para el control y registro de las recaudaciones de cada juego que se produzcan durante la jornada; Procedimiento para los recuentos parciales y generales de mesas de juego y máquinas de azar del establecimiento, a verificarse en cada jornada diaria.

Lavado de Activos: Aplicación de normativas UAF - SCJ; Registros de transacciones.

Juegos de Mesa en Vivo: Revisión de juegos en vivo y vía CCTV (conforme reglas Catálogo y material); Plan de apuesta acorde SCJ; Revisión de actividades de Demostración.

Torneos y Promociones: Revisión bases de Torneos conforme SCJ; Revisión desarrollo y registros de Torneo; Revisión bases de Promociones conforme SCJ; Revisión desarrollo y registros de Promociones.

Juego Responsable: Políticas para tratamiento de juego responsable; Aplicación de normativa SCJ sobre juego responsable.

Reclamos: Aplicación de normativa SCJ sobre reclamos; Cumplimiento de instrucciones sobre reclamos tramitados por la SCJ (UAC).

Infraestructura: Servicios Anexos; Modificaciones infraestructura casino de juego.

Financiero - Contable: Presentación y Revelación de los Estados Financieros (análisis de cifras); Análisis específico de determinadas cuentas.

Servicio a Usuarios: Oferta juego conforme última modificación aprobada; Revisión de información a Público (horarios, valor entrada, ley reglamentos, Catálogo de Juegos, etc.); Eventos Especiales; Información de las máquinas de azar (idioma, instrucciones del juego, monto(s) mínimo(s) de apuestas, leyendas asociadas, etc.); Derechos y Deberes de los Usuarios.

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. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

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: 40 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: 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.

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. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

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. El plazo establecido en el indicador se mide en 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 2016 se estima que estarán en operación 16,3 casinos de juego, dado que funcionarán 16 casinos de juego durante todo el año, más 2 casinos de juego que se incorporarán los 2 últimos meses del 2016, lo que determina una proporción de 0,16 cada uno, dando el total de 16,3.

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.