

CUMPLIMIENTO 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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(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	6.3 número	13.2 número	20.2 número	18.9 número	SI	106%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de fiscalización por tipo de fiscalización y/o por sociedad operadora.</p>	1
•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 periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</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 periodo t /N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100)	n.m.	94 %	94 %	99 %	90 %	SI	109%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Oficios o notificaciones electrónicas de la Superintendencia con aprobación o instrucciones a los casinos de juego.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras con sanción en primera instancia en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<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)</p>	n.m.	0 %	83 %	94 %	95 %	SI	99%	15%	Reportes/Informes Resoluciones que resuelven proceso sancionatorios en primera instancia	
•Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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 Enfoque de Género: NO</p>	<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, torneos y promociones resueltas, en el período t)*100)</p>	n.m.	0 %	87 %	97 %	90 %	SI	107%	15%	Reportes/Informes Resoluciones que resuelven solicitudes de autorizaciones de planes de apuesta, torneos y promociones.	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t Aplica Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo t} / N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo t}) * 100)$	86 %	0 %	91 %	98 %	92 %	SI	106%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)	4
•Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u> 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 Enfoque de Género: NO	$((N^{\circ} \text{ de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 90 días o menos, en el periodo t} / N^{\circ} \text{ de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo t}) * 100)$	n.m.	0 %	78 %	87 %	77 %	SI	113%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.	<i>Eficacia/Proceso</i> Porcentaje de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos, realizadas con relación a las programadas, en el periodo t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos realizadas en el periodo t /N° de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos programadas para el periodo t)*100)	n.m.	0 %	80 %	80 %	80 %	SI	100%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Avance del Plan de Mejoramiento de los Procesos Institucionales estratégicos para el periodo.	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El sobrecumplimiento del indicador, se explica por el mayor número de fiscalizaciones (de 322 a 339), originada por la decisión de revisar el ámbito de Situación Financiera en todos los casinos de juego en un período adicional inicialmente planificado (se efectuaron 3 revisiones en lugar de 2). Asimismo, el número de casinos de juego se redujo a 16 a partir del mes de octubre de 2013, debido a que la sociedad operadora Casino Termas de Chillán S.A. cesó sus operaciones, por lo que para determinar el número de casinos de juego en operación en el período, se consideró el tiempo en que estuvo operando (9 meses de 12).

2.-Se recibió un número menor de informes operacionales (200 en vez de 204), afectando el universo a revisar, debido a que la sociedad operadora Casino Termas de Chillán S.A. cesó sus operaciones a contar de octubre 2013, además de no presentar informe en el mes de septiembre de 2013. El aumento considerable en el resultado de la meta del indicador (desviación positiva de un 9%), se debe principalmente a la optimización de la recepción y fiscalización de los informes operacionales recibidos a través del Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC)

3.-El sobrecumplimiento del indicador se debe a que las solicitudes de Autorización de Torneos y las solicitudes de Autorización de Promociones, pasaron a ser notificaciones de los casinos a la Superintendencia, por lo que las sociedades operadoras dejaron de requerir autorización para realizar torneos y promociones. Debido a lo anterior, disminuyó el número total de solicitudes de autorización para el año 2013, respecto a la meta, lo que permitió lograr un porcentaje de cumplimiento mejor que el estimado para este indicador. Cabe mencionar que, a partir del 1 de septiembre

de 2013 entró en vigencia la Circular N° 37, de esta Superintendencia, que Imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de los Reglamentos y/o de las Bases de Torneos de juego y sus modificaciones, derogando Circular N° 23 de 24 de octubre de 2011. Asimismo, a partir del 12 de noviembre de 2013 entró en vigencia la Circular N° 43, de esta Superintendencia, que Imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las Bases de Promociones y/o de los Procedimientos Anexos, y sus modificaciones, derogando Circular N° 24 de 24 de octubre de 2011.

4.-A partir del 10 de junio de 2013, se realizó una reestructuración de la Superintendencia, creándose la Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones. Antes de esa fecha, las respuestas a los requerimientos eran gestionadas por la Unidad de Atención Ciudadana, integrada por un profesional, en tanto que, la nueva Unidad está conformada por dos profesionales, lo que implicó incrementar la capacidad de respuesta y por consiguiente, la reducción de tiempos. Asimismo, dado que esta área es una de los ejes estratégicos del quehacer institucional y que ha sido incorporado en el proceso de control de gestión interna, se ha registrado una mayor eficiencia en la entrega de insumos por parte de Divisiones y Unidades para la atención de los requerimientos. El aumento de cerca de un 50% en el ingreso de consultas (278) en comparación con lo estimado para 2013 (138), se explica porque durante el año pasado se realizaron más acciones comunicacionales destinadas a difundir la labor de la Superintendencia, como por ejemplo, la emisión de comunicados referidos a los procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras, lo que hace inferir que existe un mayor conocimiento respecto de este organismo. Sobre las materias consultadas, se observa un aumento de consultas referidas a autoexclusión voluntaria de jugadores, proceso de otorgamiento de permiso de operación y temas que no son de competencia de la Superintendencia, como las máquinas tragamonedas y los casinos municipales..

5.-A partir del 10 de junio de 2013, se realizó una reestructuración de la Superintendencia, creándose la Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones. Antes de esa fecha, las respuestas a los requerimientos eran gestionadas por la Unidad de Atención Ciudadana, integrada por un profesional, en tanto que, la nueva Unidad está conformada por dos profesionales, lo que implicó incrementar la capacidad de respuesta y por consiguiente, la reducción de tiempos. Asimismo, dado que esta área es una de los ejes estratégicos del quehacer institucional y que ha sido incorporado en el proceso de control de gestión interna, se ha registrado una mayor eficiencia en la entrega de insumos por parte de Divisiones y Unidades para la atención de los requerimientos. La disminución en el número de reclamos ingresados para revisión de la Superintendencia en segunda instancia (de 39 reclamos a 31), se explicaría porque las acciones de fiscalización que realiza el organismo en el ámbito del procedimiento de tramitación de reclamos en primera instancia ante los casinos de juego, ha sido un incentivo para que éstos den respuestas de mayor eficiencia y eficacia para los jugadores.