

Resultado Indicadores de Desempeño año 2015

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	CAPITULO	17

N°	Producto Estrategico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta	Logro ¹ %	Notas
					2013	2014	2015	2015		
1	Ejecución de la fiscalización.	Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t Enfoque de Género: No	Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el periodo t /Número de casinos de juego en operación en el periodo t	número	20.2 339.0/16.8	22.3 356.0/16.0	27.3 437.0/16.0	26.3 420.0/16.0	100%	1
2	Ejecución de la fiscalización.	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 Enfoque de Género: 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	%	99 (197/200) *100	99 (191/192) *100	100 (192/192) *100	96 (184/192) *100	100%	2
3	Ejecución de la fiscalización.	Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de Fiscalización (POF), en el periodo t Enfoque de Género: No	(N° de materias fiscalizadas y reportadas del POF al periodo t /N° de materias contempladas en el POF en el periodo t)*100	%	0 (0/0)*100	98 (511/520) *100	100 (508/508) *100	95 (565/594) *100	100%	3

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

4	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido	(N° de solicitudes de autorizaciones 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 (0/0)*100	93 (42/45)*100	98 (39/40)*100	90 (43/48)*100	100%	4
		Enfoque de Género: No								

5	Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	Porcentaje 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 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	%	0 (0/0)*100	82 (32/39)*100	89 (8/9)*100	80 (24/30)*100	100%	5
		Enfoque de Género: No								

6	Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 25 días, en el periodo t	(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	%	86 (240/278)*100	0	97 (123/127)*100	85 (213/250)*100	100%	6
		Enfoque de Género: Si			H: 0 (0/0)*100 M: 0 (0/0)*100	H: 0 M: 0	H: 98 (93/95)*100 M: 94 (30/32)*100	H: 85 (128/150)*100 M: 85 (85/100)*100		
			Hombres: Mujeres							

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

		(N° de reclamos de segunda instancia)								
		Porcentaje 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 en un tiempo menor o igual a 85 días, en el periodo t	ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo t)*100							
		Enfoque de Género: Si	Hombres: Mujeres							
7	Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos			%	74 (23/31)*100	0 (0/0)*100	93 (26/28)*100	80 (32/40)*100		
					H: 0 M: 0	H: 0 M: 0	H: 92 M: 100	H: 81 M: 79	100%	7

Porcentaje de Logro del Servicio 2	100
---	-----

- 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.
- 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 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
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.