

VERSIÓN LEY AÑO 2019

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 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo a Junio 2018	Meta 2019	Notas
•Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u> 1 Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 80 días corridos, en el año t. <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 80 días corridos, en el año t /N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el año t)*100	89 % (8/9)*100	63 % (12/19)*100	68 % (13/19)*100	0 % (0/0)*100	92 % (39/42)*100	1
•Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u> 2 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t/N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el año t)*100	60 % (15/25)*100	95 % (53/56)*100	90 % (54/60)*100	97 % (31/32)*100	94 % (75/80)*100	2
•Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	<u>Calidad/Producto</u> 3 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, en el año t <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small>	(N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, en el año t/N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas, en el año t)*100	67 % (10/15)*100	100 % (6/6)*100	6 % (1/16)*100	100 % (2/2)*100	90 % (9/10)*100	3
•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	(N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 20 días corridos o menos, en el	44 % (56/127)*100 0	21 % (21/101)*100 0	91 % (145/160)*100 00	99 % (77/78)*100	95 % (266/280)*100 00	4

	menor o igual a 20 días corridos, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	año t/N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el año t)*100	H: 44 (42/95)*100 M: 44 (14/32)*100	H: 18 (13/73)*100 M: 29 (8/28)*100	H: 93 (99/107)*100 0 M: 87 (46/53)*100	H: 98 (54/55)*100 M: 100 (23/23)*100	H: 95 (159/168)*100 00 M: 95 (106/112)*100 00	
•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 75 días corridos, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 75 días corridos o menos, en el año t/N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el año t)*100	43 % (12/28)*100 H: 40 (10/25)*100 M: 67 (2/3)*100	19 % (8/42)*100 H: 18 (6/33)*100 M: 22 (2/9)*100	47 % (22/47)*100 H: 36 (10/28)*100 M: 63 (12/19)*100	96 % (25/26)*100 H: 95 (18/19)*100 M: 100 (7/7)*100	90 % (64/71)*100 H: 88 (38/43)*100 M: 93 (26/28)*100	5
•Ejecución de la fiscalización.	<u>Eficiencia/Producto</u> 6 Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el año t /Número de casinos de juego en operación en el año t	27.3 número 437.0/16.0	29.0 número 475.0/16.4	30.0 número 517.0/17.3	14.4 número 259.0/18.0	25.3 número 481.0/19.0	6

Notas:

1 El 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.

2 El indicador mide el porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, 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 indicador "Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, 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.

El indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. Se entiende que la autorización está resuelta con el despacho o envío por correo electrónico de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia. El plazo establecido en el indicador se mide en días hábiles.

3 El indicador 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 indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. Se entiende que la autorización está resuelta con el despacho o envío por correo electrónico de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia. El plazo establecido en el indicador se mide en días hábiles.

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 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.

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 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.

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 2019 se estima que estarán en operación 19 casinos de juego, los cuales son:

- 1 Casino Luckia Arica
- 2 Marina del Sol Calama
- 3 Enjoy Antofagasta
- 4 Antay Casino & Hotel
- 5 Ovalle Casino Resort S.A.
- 6 Casino de Juegos del Pacífico
- 7 Casino Rinconada
- 8 Sun Monticello
- 9 Casino de Colchagua
- 10 Gran Casino de Talca
- 11 Marina del Sol Talcahuano
- 12 Casino Gran Los Angeles
- 13 Marina del Sol Chillán
- 14 Dreams Temuco
- 15 Dreams Valdivia
- 16 Marina del Sol Osorno
- 17 Enjoy Chiloé
- 18 Dreams Coyhaique
- 19 Dreams Punta Arenas