

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

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

**1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD**

Servicio no mantiene Indicadores 2022 en su formulación 2023.

**2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023**

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Promover el desarrollo del juego responsable, buenas prácticas y la participación ciudadana, aportando con información y educación a la comunidad	N° de solicitudes ciudadanas respondidas	<i>Calidad/Producto</i>  1. Porcentaje de solicitudes ciudadanas respondidas dentro de los plazos establecidos	(N° de solicitudes ciudadanas respondidas dentro de plazo, en el periodo t/N° de solicitudes ciudadanas respondidas, en el periodo t)*100	93.99 % (219.00 / 233.00)*100	86.94 % (193.00 / 222.00)*100	80.00 % (256.00 / 320.00)*100	80.00 % (256.00 / 320.00)*100	4
Dar autorizaciones oportunamente y aportar marco normativo y estándares, que favorezcan el	N° de autorizaciones realizadas	<i>Calidad/Producto</i>  2. Tiempo promedio de resolución de solicitud de autorizaciones	Sumatoria de días de resolución de solicitudes de autorización, en el periodo t/N° Total de solicitudes de	38.00 días 950.00 / 25.00	7.19 días 496.00 / 69.00	16.00 días 960.00 / 60.00	16.00 días 960.00 / 60.00	5

desarrollo y faciliten operación, acorde a las tendencias de la industria			autorización resueltas en el periodo t					
Desarrollar una fiscalización efectiva, velando por el cumplimiento normativo y contribuyendo al modelo regulatorio	Fiscalizaciones con hallazgos detectados	<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>  3. Porcentaje de fiscalizaciones con hallazgos detectados	(N° de fiscalizaciones con hallazgos detectados, en el periodo t /N° de fiscalizaciones realizadas, en el periodo t)*100	NM	53.58 % (172.00 / 321.00)*100	53.70 % (138.00 / 257.00)*100	54.09 % (139.00 / 257.00)*100	6

### **3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H**

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Efectivo 2021</b>	<b>Notas</b>
<u>Calidad/Producto</u>  1. Porcentaje 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 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	100.00 % (69.00 / 69.00)*100	1
<u>Calidad/Producto</u>  2. Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 18 días corridos, en el año t*	(N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 18 días corridos o menos, en el año t/N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el año t)*100	88.00 % (155.00 / 177.00)*100	2
<u>Calidad/Producto</u>  3. Tiempo promedio de tramitación de procesos sancionatorios*	Sumatoria días hábiles de procesos sancionatorios resueltas en el año t/N° de procesos sancionatorios resueltos, en el año t	NM	3

- \* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

1 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.  
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. El indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. En caso de la presentación de solicitudes con antecedentes incompletos, se requerirá la subsanación por parte del requirente dentro del plazo que fije la Superintendencia, bajo apercibimiento de que si no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su presentación y se procederá al archivo de los antecedentes, solicitudes que no serán consideradas en el indicador.

2 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 se responde cuando se realiza la notificación electrónica del oficio o del correo electrónico de respuesta a la casilla indicada por los usuarios en el formulario del sitio web de la Superintendencia. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

3 El indicador mide el tiempo promedio de tramitación del proceso administrativo sancionatorio de primera instancia (correspondiente a la fase administrativa sin incluir la eventual fase judicial) en días hábiles, desde la fecha de despacho del oficio de formulación de cargos hasta la fecha de despacho de la resolución que determina la absolución o sanción a una sociedad operadora o persona natural.

El proceso sancionatorio se inicia con el oficio de Formulación de Cargos, a partir del cual la sociedad operadora dispone de un plazo establecido por la ley 19.995 (Artículo N° 55 letra e) para realizar sus descargos. Pasado este plazo, se hayan presentado descargos o no, la Superintendencia determina si se abre un período de prueba o se falla directamente con los antecedentes que constan en el expediente respectivo. Vencido el término probatorio, se efectúa la propuesta al Superintendente si se aplica una sanción o se absuelve en mérito de los antecedentes que obran en el expediente. En cualquiera de las hipótesis de absolución o sanción, se dicta una resolución que pone fin al proceso.

No se incluye en el indicador la fase de impugnación administrativa, donde la sociedad operadora o persona natural puede reclamar vía reposición administrativa ante la Superintendente, la resolución que pone término al PAS imponiendo una sanción, dentro de los diez días siguientes a su notificación, haciendo valer todos los antecedentes de hecho y de derecho que fundamenten su reclamo. Tampoco incluye en el indicador la impugnación judicial, procedente una vez desestimada la reclamación administrativa, por medio de la cual la sociedad operadora o persona natural podrá recurrir, sin ulterior recurso, ante el tribunal ordinario civil que corresponda al domicilio de la sociedad o persona, dentro de los diez días siguientes a la notificación de la resolución que desechó el reclamo.

4 Se entiende por solicitud ciudadana a toda presentación ingresada por un interesado a la Superintendencia a través de sus distintos canales de atención, en la que se realice una consulta, reclamo o denuncia. No se considerarán en este indicador aquellos reclamos que sean derivados a los casinos de juego para que sean tramitados en primera instancia.  
Se define que la solicitud ciudadana está respondida cuando se realiza la notificación electrónica del oficio o correo electrónico de respuesta a la casilla indicada por el interesado. Para cada tipo de solicitud ciudadana los plazos se miden en días corridos contados desde su ingreso a la Superintendencia y son los siguientes:

Para dar respuesta a las consultas el plazo es de 18 días corridos.

Para dar respuesta a los reclamos de segunda instancia el plazo es de 75 días corridos.

Para dar respuesta a las denuncias el plazo es de 30 días corridos

5 El indicador mide el tiempo promedio 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 plazo establecido en el indicador se mide en días hábiles, desde el ingreso de la solicitud hasta el despacho o envío por correo electrónico de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia.

En caso de que la presentación esté incompleta, se declarará inadmisibile, por lo que no será tramitada la solicitud, se procederá al archivo de los antecedentes y no serán consideradas en el indicador.

En caso de que la presentación, estando completa, requiera alguna aclaración, se requerirá la subsanación por parte del requirente dentro del plazo que fije la Superintendencia, bajo apercibimiento de declarar desistida la solicitud si no responde en el plazo señalado, se procederá al archivo de los antecedentes y no serán consideradas en el indicador.

6 Se entiende como fiscalización realizada cuando al casino se le ha sometido a un proceso de revisión planificado o no planificado en el periodo t (procedimiento de fiscalización) respecto de todas o algunas de sus acciones, con fin de asegurar el cumplimiento y detectar eventuales incumplimientos a la normativa vigente.

Se entiende como fiscalización con hallazgos detectados, cuando la Superintendencia deja constancia de los hallazgos detectados durante el procedimiento de fiscalización en el siguiente documento:

- Oficio : documento que informa a la sociedad operadora el resultado de la fiscalización, que puede impartir instrucciones o proponer mejoras en la operación del casino de juego.

En caso de no detectarse hallazgos, la Superintendencia emitirá oficio indicando que no se detectaron hallazgos