

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2024  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2024

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

**1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD**

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Dar autorizaciones y aportar marco normativo y estándares, que favorezcan el desarrollo y faciliten operación, acorde a las tendencias de la industria	N° de autorizaciones realizadas	<u>Calidad/Producto</u>  1. 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 autorización resueltas en el periodo t	7.19 días 496.00 / 69.00	5.94 días 321.00 / 54.00	16.00 días 960.00 / 60.00	16.00 días 960.00 / 60.00	2

**2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2024**

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Promover el desarrollo del juego responsable, buenas prácticas y la participación ciudadana, aportando con información y educación a la	Solicitudes respondidas	<u>Calidad/Producto</u>  1. Porcentaje de solicitudes ciudadanas de consultas, reclamos y denuncias respondidas dentro de los plazos establecidos , en el año t	(N° de solicitudes ciudadanas de consultas, reclamos y denuncias respondidas dentro de plazo, en el año t/N° de solicitudes ciudadanas de consultas, reclamos	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	85.71 % (138.00 / 161.00)*100	80.00 % (256.00 / 320.00)*100	80.00 % (256.00 / 320.00)*100	4

comunidad y gobiernos regionales y locales			y denuncias respondidas, en el año t)*100					
Dar autorizaciones y aportar marco normativo y estándares, que favorezcan el desarrollo y faciliten operación, acorde a las tendencias de la industria	Resolución de solicitud de autorizaciones	<u>Calidad/Producto</u>  2. Tiempo promedio de resolución de solicitud de autorizaciones de modificación planes de apuestas, cambios directores de sociedades operadoras, cambios gerente general y modificación administración de servicios anexos de casinos de juego en el año t	Sumatoria de días resolución solicitudes autorización modificación planes de apuestas, cambios directores sociedades operadoras, cambios gerente general y modificación de administración de servicios anexos de casinos de juego, resueltas en el año t /N° Total de solicitudes autorización modificación planes de apuestas, cambios directores sociedades operadoras, cambios gerente general y modificación de administración de servicios anexos de casinos de juego, resueltas en el año t	0.00 días 0.00 / 0.00	6.00 días 321.00 / 54.00	16.00 días 960.00 / 60.00	16.00 días 960.00 / 60.00	5
Desarrollar una fiscalización efectiva, anticipando riesgos, verificando el cumplimiento normativo y contribuyendo al modelo regulatorio	Fiscalizaciones realizadas	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  3. Porcentaje de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juegos, con hallazgos detectados en el año t	(N° total de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego con hallazgos detectados, en el año t /N° de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego, en el año t)*100	0.00 % (0.00 / 0.00)*100	56.25 % (153.00 / 272.00)*100	54.09 % (139.00 / 257.00)*100	54.09 % (139.00 / 257.00)*100	6

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

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Notas
-----------	--------------------	---------------	-------

<u>Calidad/Producto</u>	(N° de solicitudes ciudadanas respondidas dentro de plazo, en el periodo t/N° de solicitudes ciudadanas respondidas, en el periodo t)*100	88.68 % (329.00 / 371.00)*100	1
1. Porcentaje de solicitudes ciudadanas respondidas dentro de los plazos establecidos *			
<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>	(N° de fiscalizaciones con hallazgos detectados, en el año t /N° de fiscalizaciones realizadas, en el año t)*100	56.25 % (153.00 / 272.00)*100	3
2. Porcentaje de fiscalizaciones con hallazgos detectados *			

\* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2024, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

1 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

2 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 inadmisibles, 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.

3 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

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 inadmisibles, 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