

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2021

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 2017	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo a Junio 2020	Meta 2021	Notas
•Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, en el año t /N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el año t)*100	63 % (12/19)*100	25 % (1/4)*100	13 % (2/16)*100	0 % (0/2)*100	65 % (10/16)*100	1
•Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(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	90 % (54/60)*100	98 % (50/51)*100	97 % (73/75)*100	100 % (21/21)*100	97 % (73/75)*100	2
•Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(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	6 % (1/16)*100	100 % (4/4)*100	100 % (9/9)*100	0 % (0/0)*100	100 % (9/9)*100	3
•Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a	<p><u>Calidad/Producto</u></p>	(N° de consultas ingresadas a la Superintendencia,	54 % (86/160)*100 0	68 % (105/154)*100 00	68 % (80/117)*100 0	99 % (83/84)*100	80 % (94/117)*100 0	4

requerimientos ciudadanos	4 Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 18 días corridos, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	respondidas en 18 días corridos o menos, en el año t/N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el año t)*100	H: 54 (58/107)*100 0 M: 53 (28/53)*100	H: 68 (79/116)*100 0 M: 68 (26/38)*100	H: 62 (48/77)*100 M: 80 (32/40)*100	H: 98 (52/53)*100 M: 100 (31/31)*100	H: 81 (62/77)*100 M: 80 (32/40)*100	
---------------------------	---	---	--	--	--	---	--	--

Notas:

1 Previo al inicio del proceso sancionatorio, se realiza el cierre de las fiscalizaciones planificadas o investigaciones de denuncias contra las Sociedades Operadoras realizadas ante la Superintendencia. Al solicitar y seguir las respuestas de la Sociedad Operadora, la División de Fiscalización hace presente la existencia de hallazgos que pueden tener mérito sancionatorio, situación que debe ser ratificada como incumplimiento normativo por parte de la División Jurídica, encargada de elaborar, si corresponde, la propuesta de formulación de cargos, validada por el Superintendente.

Una vez emitido el oficio de Formulación de Cargos, comienza el proceso sancionatorio, en el cual la sociedad operadora tiene 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.

El indicador mide el tiempo de tramitación del proceso sancionatorio, 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. 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.

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.

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).

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

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 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.