

# Indicadores de desempeño año 2027

## LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

|            |                                      |          |    |
|------------|--------------------------------------|----------|----|
| Ministerio | MINISTERIO DE HACIENDA               | Partida  | 08 |
| Servicio   | SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO | Capítulo | 17 |

| MATRIZ DE INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                       |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                         |               |               |               |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| Objetivo Estratégico al que se Vincula                                                                                                                                                                                                                                                                              | Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico | Indicador                                                                                                                                                          | Fórmula de Cálculo                                                                                                                                                                                      | Efectivo 2025 | Estimado 2026 | Estimado 2027 | Notas |
| Objetivo 1. Agilizar el acceso y funcionamiento regulado de los actores de la industria de casinos de juego, a través de una tramitación expedita y oportuna de sus solicitudes de autorización.                                                                                                                    | —                                                     | <b>Calidad/ Producto</b><br>1. Tiempo promedio de resolución de solicitud de autorizaciones                                                                        | Sumatoria de días de resolución de solicitudes de autorización, en el periodo t/Nº Total de solicitudes de autorización resueltas en el periodo t                                                       | 14.88 días    | 13.00 días    | 13.00 días    | 1     |
| Objetivo 3. Incrementar la confianza de la ciudadanía en la regulación y fiscalización de los casinos de juego, mediante la entrega de información oportuna y de calidad, y la atención efectiva de consultas, denuncias y reclamos, fortaleciendo la transparencia, la protección de los usuarios y la fe pública. | —                                                     | <b>Calidad/ Producto</b><br>2. Porcentaje de solicitudes ciudadanas de consultas, reclamos y denuncias respondidas dentro de los plazos establecidos , en el año t | (Nº de solicitudes ciudadanas de consultas, reclamos y denuncias respondidas dentro de plazo, en el año t/Nº de solicitudes ciudadanas de consultas, reclamos y denuncias respondidas, en el año t)*100 | 82.81 %       | 83.00 %       | 83.00 %       | 2     |
| Objetivo 2. Mejorar el cumplimiento normativo de las sociedades operadoras de casinos de juego, reflejada como la reducción de reincidencias en requisitos de alta criticidad y en sociedades operadoras de mayor riesgo.                                                                                           | —                                                     | <b>Eficacia/ Proceso</b><br>3. Porcentaje de fiscalizaciones realizadas en el periodo t                                                                            | (Nº de fiscalizaciones acumuladas realizadas durante el periodo /Nº de fiscalizaciones anuales programadas en el periodo)*100                                                                           | 100.00 %      | 100.00 %      | 100.00 %      | 3     |
| Objetivo 3. Incrementar la confianza de la ciudadanía en la regulación y fiscalización de los casinos de juego, mediante la entrega de información oportuna y de calidad, y la atención efectiva de consultas, denuncias y reclamos, fortaleciendo la transparencia, la protección de los usuarios y la fe pública. | —                                                     | <b>Eficiencia/ Producto*</b><br>4. Costo unitario de producción de consultas                                                                                       | Costo total de consultas respondidas en el año t/Nº de consultas respondidas en el año t                                                                                                                | \$ 5808.00    | \$ 12269.00   | \$ 12269.00   | 4     |
| Objetivo 1. Agilizar el acceso y funcionamiento regulado de los actores de la industria de casinos de juego, a través de una tramitación expedita y oportuna de sus solicitudes de autorización.                                                                                                                    | —                                                     | <b>Eficiencia/ Producto*</b><br>5. Costo unitario de producción de respuesta a solicitud de autorizaciones                                                         | Costo total de producción de solicitudes de autorizaciones respondidas en el año t/Nº de solicitudes de autorizaciones respondidas en el año t                                                          | \$ 63010.00   | \$ 48587.00   | \$ 48587.00   | 5     |

\* Indicador nuevo a partir de 2027

## Indicadores de desempeño 2027

Continuación

### NOTAS METODOLÓGICAS

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | El indicador mide el tiempo promedio de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, incluyendo autorizaciones de modificación de Planes de Apuestas, cambios de directores de las sociedades operadoras, cambios de Gerente General, cambios de Apoderados o Representantes 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. _x000B_ En caso de que la presentación esté incompleta, se le otorgará un plazo de 5 días hábiles al interesado para que subsane la falta o acompañe los documentos requeridos y se declarará como desistida tácitamente si no responde en el plazo señalado, por lo que no será tramitada la solicitud, se procederá al archivo de los antecedentes y no serán consideradas en el indicador. Lo anterior también será aplicable cuando el interesado se desista expresamente de su solicitud. _x000B_ En caso de que la presentación, estando completa, requiera alguna aclaración, se requerirá ésta por parte del requirente dentro del plazo que defina la Superintendencia. En caso de inactividad del interesado por más de 30 días hábiles, se le advertirá que, si no efectúa las diligencias requeridas en el plazo de 7 días hábiles, se declarará el abandono del procedimiento y la solicitud no será considerada en el indicador. Finalmente, en el caso excepcional que resulte aplicable la imposibilidad de continuar el procedimiento por causas sobrevenientes, la solicitud tampoco será considerada en el indicador. En todos estos casos, se procederá al archivo de los antecedentes y no serán consideradas en el indicador. |
| 2 | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3 | Se entiende como fiscalización realizada cuando al casino se le ha sometido a un proceso de revisión planificado en el periodo t, respecto de todas o algunas de sus acciones, con fin de asegurar el cumplimiento y detectar eventuales incumplimientos a la normativa vigente. El numerador considera aquellas fiscalizaciones realizadas en el periodo t, cuyo Informe de Fiscalización se encuentre aprobado por la jefatura de la división de fiscalización en el Sistema de Fiscalización de la SCJ (FISA). El denominador considera la cantidad de fiscalizaciones programadas a realizar en el periodo t, según lo indicado en el Plan Anual Base de Fiscalización del periodo t.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4 | Costo unitario de producción de consultas respondidas en el año t: corresponde al costo promedio asociado a la producción de cada consulta respondida durante el año t. Para su cálculo, el numerador considera el costo total de las horas destinadas por las personas que participan en el proceso de respuesta de consultas, valorizadas según el costo hora de cada persona. Este costo hora se determina a partir de su remuneración mensual diarizada. El denominador corresponde al número total de consultas respondidas durante el año t.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5 | Costo unitario de producción de respuesta a solicitud de autorizaciones respondidas en el año t: corresponde al costo promedio asociado a la producción de cada respuesta a solicitud de autorizaciones de Cambios de Directores de la Sociedad Operadora, Cambios de Gerente General, Modificación de la Administración de Servicios Anexos por terceros, Modificación Plan de Apuestas, Cambio de Representante o Apoderado, durante el año t. Para su cálculo, el numerador considera el costo total de las horas destinadas por las personas que participan en el proceso de respuesta de las autorizaciones indicadas en el párrafo anterior, valorizadas según el costo hora de cada persona. Este costo hora se determina a partir de su remuneración mensual diarizada. El denominador corresponde al número total de solicitudes de autorizaciones respondidas durante el año t.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nota 1 | <p>La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES.</p> <p>En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.</p> |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|