

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DE HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS
DE JUEGO

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
3. Resultados de la Gestión año 2017	9
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018-2022	17
5. Anexos.....	23
Anexo 1: Identificación de la Institución	24
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	24
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	26
c) Principales Autoridades	26
Anexo 2: Recursos Humanos	27
Dotación de Personal.....	27
Anexo 3: Recursos Financieros	37
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014-2017	44
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017).....	45
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017)	45
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017.....	46
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017	49
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014-2017.....	49
Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.	50
Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50
Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014-2018	56
Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014-2017.....	56

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos, contribuir al desarrollo de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía y generar las condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sostenible e inclusivo del país.

Entre el periodo 2014-2018, el Ministerio llevó adelante una serie de acciones para dar cumplimiento al programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, avanzando prioritariamente en iniciativas que apuntan a: i) potenciar la productividad y elevar nuestro crecimiento a largo plazo, con un especial foco en el impulso a las exportaciones de servicios; ii) generar financiamiento sustentable para el fomento de la calidad y la equidad de la educación en todos sus niveles, a través de una reforma tributaria; y iii) modernizar y mejorar el funcionamiento de los mercados financieros, siendo dos hitos muy relevantes en este sentido la puesta marcha de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que reemplaza a la Superintendencia de Valores y Seguros, y el avance legislativo del proyecto de ley que moderniza la regulación bancaria y que se encuentra en sus últimos trámites en el Congreso Nacional.

Además, realizamos avances importantes en temas de probidad y transparencia, implementando una agenda que incluyó la promulgación e implementación de la Ley N° 20.818, que perfecciona los mecanismos de prevención, detección, control, investigación y juzgamiento del delito de lavado de activos, fortaleciendo el "Sistema Preventivo contra los Delitos Funcionarios, el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo".

En la misma línea, el año 2015 el Servicio Civil lideró y coordinó el proceso de elaboración de Códigos de Ética en todos los Servicios Públicos.

Respecto a la Modernización del Estado, mediante el liderazgo del Ministerio de Hacienda, se publicó e implementó la Ley 20.955 que perfecciona al Sistema de Alta Dirección Pública y fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil, lo que marca un nuevo paso adelante en materia de modernización del Estado. En materia de compras públicas, durante el 2014 se actualizó el reglamento de Compras Públicas y en 2017 se incorporó el MOP al sistema de Compras Públicas.

Hacia el término del periodo, continuamos con la implementación de dos leyes promovidas y aprobadas durante esta administración, la Reforma Tributaria – Ley N°20.780- y su simplificación – Ley N°20.899-, que a partir de la Operación Renta 2018 hará efectiva la declaración y el pago de impuestos de conformidad a los nuevos regímenes vigentes, con un sistema basado en la equidad tributaria y que ha permitido financiar las mejoras implementadas en el ámbito de la educación, salud y protección social.

No puedo cerrar esta presentación sin reconocer, con especial satisfacción y agradecimiento, a todos y cada uno de los casi 11 mil funcionarios y funcionarias del Ministerio y sus servicios dependientes y relacionados por la labor cumplida durante estos años, la que ha contribuido significativamente al cumplimiento de los proyectos impulsados por el gobierno de la Presidenta Bachelet y estoy seguro seguirá aportando el desarrollo del país en los años que vienen.

Superintendencia de Casinos de Juego. Avance de la Gestión 2014-2018

Para el período comprendido entre el 2014 y 2017, se destaca que la Superintendencia asesoró constantemente al Ministerio de Hacienda en el proceso de tramitación en el Congreso de la Ley N°20.856 que modificó la Ley N°19.995. Con la promulgación de esta ley, la Superintendencia ha desarrollado el proceso vigente de otorgamiento de permiso de operación para casinos de juego en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales.

En materias de fiscalización se destaca la habilitación del Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC), simplificando y mejorando gestión de estas notificaciones, fundamentales para el procesamiento y elaboración de informes operacionales y reportes estadísticos de la industria. Además, entre los años 2014 y 2017, el promedio de fiscalizaciones por casino de juego regulado se incrementó en un 34%, pasando de 356 fiscalizaciones realizadas a 16 casinos en operación en el año 2014, a 515 fiscalizaciones realizadas a 18 casinos de juego en operación en el año 2017.

Respecto a la aplicación de sanciones a las sociedades operadoras de casinos de juego por el incumplimiento de la normativa vigente, es posible señalar que desde el año 2014, se ha mejorado continuamente el tiempo de tramitación de los procesos sancionatorios, evolucionando de una meta de resolver un 75% de los procesos sancionatorios en 90 días a una meta de un 90% de los procesos sancionatorios resueltos 85 días.

Respecto al otorgamiento de permisos de operación, el 2014 se otorgó en Arica el permiso de operación a la sociedad operadora Casino Luckia Arica S.A, y el 27 de septiembre de 2017 la Superintendencia certificó y autorizó a la sociedad operadora para dar inicio a la operación del casino. Este proyecto contempló una inversión de 75 millones de dólares, infraestructura turística y de servicios de 19.500 metros cuadrados edificadas y la creación de 306 puestos de trabajo permanentes. Durante el 2016 se certificó y autorizó a la sociedad Ovalle Casino Resort S.A. para dar inicio a la operación del casino de juego ubicado en la comuna de Ovalle, autorizado para operar durante 15 años. Por último, en septiembre de 2016 se dictó la resolución exenta que otorgó permiso para operar un casino de juego en Chillán a la sociedad operadora Marina del Sol Chillán S.A. en cumplimiento a la decisión tomada por el Consejo Resolutivo el 22 de agosto. El proyecto cuya inversión es de 56 millones de dólares contempla 22 mil metros cuadrados construidos y la creación de 500 empleos en su operación.

Con fecha 13 de mayo de 2016 se aprobaron mediante resoluciones exentas las bases técnicas de los procesos de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales. Posteriormente, con fecha 21 de octubre del 2016, la Corte de Apelaciones dictó órdenes de no innovar que impidieron continuar avanzando hasta que se resolvieran los recursos de protección presentados por distintas sociedades interesadas en participar del proceso, lo que se materializó con fecha 11 y 29 de septiembre de 2017, luego que la Corte de Apelaciones de Santiago dictara el cúmplase de los fallos de la Corte Suprema que rechazaron los recursos de protección presentados en contra de las bases técnicas de los referidos procesos, fijando las nuevas fechas para las Audiencias de Presentación de Ofertas Técnicas y Económicas. Finalmente, respecto a los procesos de resolución de solicitudes de autorización presentadas por los casinos

de juego en operación, entre los años 2014 y 2017 se disminuyeron los tiempos de tramitación asociado a autorizaciones relacionadas a cambios societarios de 80 días a 35 días.

Por último, se destaca el rol de la Superintendencia en cuando a desarrollar una serie de acciones destinadas a la generación y análisis de la industria de casinos de juego, destacándose los siguientes estudios o informes: Informe Anual de la Industria; Estudio de Evaluación Aporte de la Industria de Casinos de Juego a nivel nacional, regional y local; el Sondeo de opinión sobre los centros de juego con máquinas tragamonedas; Juegos de Azar, Análisis Comparativo; Ludopatía en Chile y sus implicaciones sobre el núcleo familiar; e Informe Principales Resultados Sondeo de Opinión de los Actores Políticos Locales sobre la Instalación de la Industria de Casinos de Juego en Chile.



REPUBLICA DE CHILE
MINISTRO
Nicolas Ezaguirre Guzmán
Ministerio de Hacienda
Ministro de Hacienda

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Creada a través de la Ley N° 19.995 del 7 de enero de 2005, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) es el organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio que representa al Estado en el ejercicio de las funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego del país. Para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con una dotación efectiva de 59 funcionarios, estructurado funcionalmente en 3 Divisiones y 4 Unidades. Para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, durante el año 2017 se dispuso de un presupuesto de M\$4.043.925.

Su misión es regular la industria de casinos de juego, promoviendo su desarrollo sustentable, eficiente, responsable y transparente; efectuando una fiscalización que garantice a la ciudadanía el íntegro cumplimiento de la normativa y resguarde la fe pública, el orden público, el pago de impuestos y la contribución al desarrollo regional, mediante funcionarios y procesos de excelencia.

Los objetivos estratégicos, centrados en 5 ejes relevantes –fiscalización, sanciones, regulación, autorización de solicitudes de la industria y atención del medio- son:

- Garantizar el cumplimiento de la normativa en los casinos de juego, resguardando la fe pública, orden público, pago de impuestos y contribución al desarrollo regional, mediante una fiscalización efectiva y la aplicación de sanciones oportunas y eficaces a las sociedades operadoras.
- Promover el desarrollo sustentable de la industria de casinos de juego a partir de la elaboración de normas jurídicas y estándares técnicos idóneos.
- Realizar el otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego en forma íntegra y transparente y en los plazos establecidos y responder oportunamente las solicitudes de autorización para la correcta operación de la industria de casinos de juego.
- Proveer orientación y/o información clara y precisa sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego y la Superintendencia, así como responder oportunamente todos los requerimientos de manera de asegurar servicios de alta calidad a la ciudadanía.

La industria autorizada por la Ley N° 19.995 está conformada por 18 casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Arica, Calama, Antofagasta, Copiapó, Ovalle, San Antonio, Rinconada, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas.

Con la promulgación de la Ley N° 20.856 que introduce modificaciones a la Ley N° 19.995, se incorporan a la regulación de esta Superintendencia los casinos de las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales, manteniéndose, además, dichas comunas como sedes de casinos de juego por tres periodos de 15 años cada uno.

Principales resultados del desempeño de la Superintendencia de Casinos de Juego durante 2017:

- La Superintendencia realizó un trabajo en conjunto con Carabineros de Chile, Contraloría General de la República y Dirección del Trabajo para implementar diversas medidas de seguridad en los casinos de juego.
- Se certificó y autorizó a la sociedad operadora Luckia Gaming Group para dar inicio a la operación del casino ubicado en Arica.
- Se emitió circular que establece el procedimiento de otorgamiento de informes para la obtención de patentes municipales de explotación de juegos de habilidad y destreza, con el fin de evitar que se autorice el funcionamiento de máquinas de azar fuera de los casinos de juego autorizados legalmente.
- Se llevó a cabo el proceso de Planificación Estratégica, redefiniendo los principales lineamientos estratégicos de la Superintendencia para el periodo 2017-2021.
- Se realizaron un total de 517 acciones de fiscalización en los 18 casinos de juego en operación, considerando a casino Luckia Arica S.A. en operación desde el 28 de septiembre. Lo que implicó que el promedio de fiscalizaciones por casino de juego fuera de 30, lográndose un cumplimiento del 100,6% de la meta del indicador.
- Se disminuyó el tiempo de tramitación asociado a: autorizaciones relacionadas a cambios societarios, bajando de 40 a 35 días hábiles; reclamos, bajando de 85 a 80 días corridos; consultas bajando de 25 a 20 días corridos y los procesos sancionatorios, bajando de 90 a 85 días corridos.
- Se generó una alianza con la Tesorería General de la República, para disponer de la información de depósito efectivo que da cuenta de los aportes que hacen los casinos a los municipios y los gobiernos regionales.
- Se modificó a partir de octubre de 2017, el informe de la industria destacando los aportes que esta hace a través del impuesto específico al juego, al desarrollo de los territorios donde se ubican los casinos.

Para el año 2018, los principales desafíos de la Superintendencia contemplan:

- Concluir los procesos de otorgamiento de permisos de operación para casinos de juego en las comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón y Puerto Varas, con la autorización de las nuevas sociedades operadoras por parte del Consejo Resolutivo de Superintendencia y posteriormente, certificar el inicio de operaciones de los mismos, garantizando en todo momento la transparencia, probidad y objetividad del proceso.
- Dar inicio a un nuevo proceso de otorgamiento de permiso de operación para casino de juego en Arica y Natales.
- Certificar el inicio de operaciones del nuevo casino de Chillán.
- Obtener certificación internacional de los procesos estratégicos del servicio.
- Realizar estudio comparativo del marco normativo para autorizar la operación de casinos de juego.
- Realizar estudios de bandas salariales y tiempos de cargas laborales, asesoría en Gestión por Competencias y la elaboración de un modelo de medición y evaluación de factores de productividad del capital humano.
- Rediseñar el proceso de fiscalización incorporando elementos de inteligencia de negocios que permitirán: desarrollar programas de fiscalización orientados a la formación, capacitación y

- prevención de incumplimientos normativos; promover un mayor cumplimiento y buenas prácticas en la industria; incorporación de criterios de mayor homogeneidad y juicio experto.
- Ejecutar actividades de fiscalización a los casinos municipales, considerando la vigencia de las actuales concesiones municipales, la normativa que les es aplicable y las facultades de otras instituciones que los regulan y fiscalizan.
 - Implementar los proyectos priorizados levantados a través del proceso de planificación estratégica.



VIVIÉN VILLAGRÁN ACUÑA
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGOS

3. Resultados de la Gestión año 2017

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Dentro de los compromisos del Gobierno para el 2017, se contempló aumentar el promedio de las acciones de fiscalización que se realiza a los casinos de juego regulados por la Ley N°19.995. Para el cumplimiento de este compromiso, esta Superintendencia tiene establecido el indicador “Promedio de fiscalizaciones por casino de juego”, que se mide en forma mensual, considerando en su numerador las fiscalizaciones planificadas, no planificadas y de información operacional realizadas en el periodo y, en su denominador, el total de casinos vigentes. Lo anterior busca mejorar la eficiencia de las fiscalizaciones y aumentar el promedio de éstas por casino, y así lograr una mayor presencia dentro de los casinos de juego.

Al mes de diciembre de 2017, el indicador presentó un valor de 30 fiscalizaciones por casino de juego, lo que se obtiene de haber ejecutado 517 fiscalizaciones para los 17,25 casinos de juego, esto porque se considera en forma proporcional el ingreso de Luckia Arica S.A en el mes de septiembre.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía Ejecución de la fiscalización.

Durante 2017 se realizó un total de 517 acciones de fiscalización a los 18 casinos ubicados en las comunas de Arica, Calama, Antofagasta, Copiapó, Rinconada, Ovalle, San Antonio, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas. Cabe mencionar que el casino Luckia Arica S.A. entró en operación el día 28 de septiembre de 2017.

El proceso de fiscalización fue realizado considerando lo definido tanto en el Plan Estratégico de Fiscalización como en los Planes Operativos de Fiscalización trimestrales de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Del total de 517 fiscalizaciones realizadas, 306 correspondieron a fiscalizaciones planificadas, 5 no planificadas y 206 de información operacional. La evolución en el número de fiscalizaciones y casinos de juego fiscalizados desde el año 2013, además del promedio de fiscalizaciones por casino, se muestra en el siguiente cuadro:

Ítems/año	2013	2014	2015	2016	2017
N° fiscalizaciones realizadas	339	356	437	475	517
N° casinos fiscalizados	16,75	16	16	16,38	17,25
N° promedio de fiscalizaciones por casino	20,2	22,3	27,3	29	30

Por otro lado, el indicador referido al promedio de fiscalizaciones por casino de juego durante 2017 alcanzó un valor efectivo de 30 (517 acciones de fiscalización sobre un total de 17,25 casinos de juego), logrando un

cumplimiento del 100,6% de la meta del indicador, establecida en 29,8. El resultado de este indicador muestra un incremento de un 3,4% respecto a lo registrado en 2016, donde se alcanzó un promedio de 29, lo que refleja el continuo esfuerzo desplegado en las actividades de fiscalización de los casinos de juego. Lo anterior, ha implicado, a su vez, que tal incremento ha permitido una mayor presencia en los casinos de juego y, por ende, mejor cobertura de las actividades de fiscalización, logrando con estas acciones que tienen el carácter de correctivas, un comportamiento más efectivo en el cumplimiento normativo por parte de las sociedades operadoras de casinos de juego. En efecto, esta mayor cobertura en los procesos de fiscalización, ha obligado a los operadores a estar atentos, tanto para mantener una mejora continua en sus procesos y controles internos como ante eventuales cambios normativos que se generen en el periodo.

En cuanto al aumento en el número de fiscalizaciones del año 2017 comparado con el año anterior, cabe señalar que esta Superintendencia continuó orientando sus recursos en términos de tiempo y materias que se abordaban, focalizando y mejorando la gestión relacionada con las fiscalizaciones planificadas, logrando un incremento en su número de un 13%, pasando de 271 en 2016 a 306 en 2017, lo que se presenta en el siguiente cuadro:

Tipo de Fiscalización	Fiscalizaciones realizadas en 2016	Fiscalizaciones realizadas en 2017	Variación	
			Absoluta	%
Total Planificadas	271	306	35	13%
Total No Planificadas	9	5	-4	-44%
Total Información Operacional	195	206	11	5,6%
Total	475	517	42	8,8%

Las actividades de Fiscalización realizadas se llevaron a cabo con programas de trabajo que fueron actualizados y reformulados de acuerdo al Macroproceso de Fiscalización definido por la institución, introduciendo ajustes de conformidad a las modificaciones legales, reglamentarias y normativas vigentes. El número de fiscalizaciones ejecutadas superó al número de fiscalizaciones planificadas, destacándose aquellas relacionadas con la actividad de Prevención de Lavado de Activos, logrando una cobertura del 200%, lo que se tradujo en dos visitas a cada sociedad operadora durante el año 2017.

Otras actividades que fueron aplicadas en más de una oportunidad a gran parte de las sociedades operadoras son las relacionadas con Seguridad del Sistema de Juego y Comunicación, Gestión de Reclamos y Circular N°56/Cumplimiento Normativo, alcanzado cada una de ellas una cobertura de un 147%.

Las 18 actividades de Fiscalización realizadas se agrupan de la siguiente manera:

TEMATICAS	N° Actividad / Subproceso
Proceso Transaccional de Datos	5
Proceso Operacional de Juego	5
Cumplimiento Normativo General	8

Asimismo, durante el año 2017 se realizaron 5 fiscalización no planificados, que consideraron actividades como Máquinas de Azar, Prevención de Lavado de Activos y Medidas de Seguridad de Acceso.

De las 517 fiscalizaciones ejecutada durante el año 2017, 311 se realizaron en terreno, lo que se tradujo en 210 visitas a las dependencias de las distintas Sociedades Operadoras, con una dotación promedio de 11 fiscalizadores en servicio. Como resultado de las fiscalizaciones ejecutadas se levantaron un total de 496 hallazgos, 329 observaciones y 42 aclaraciones. Respecto a las fiscalizaciones de los resultados operacionales, 205 fueron realizadas en un plazo menor o igual a 15 días corridos, de un total de 206.

Se emitió la circular N°93 que modifica y fija texto refundido Circular N°63, de 15 de julio de 2015, que imparte instrucciones para la confección y presentación de los estados financieros para las sociedades operadoras de casinos de juego ante la Superintendencia de Casinos de Juego. Adicionalmente, se elaboró circular que imparte instrucciones respecto a los sistemas de CCTV y su almacenamiento, junto a la circular que imparte instrucciones para la confección y presentación de los estados financieros para las sociedades operadoras de casinos de juego ante la Superintendencia.

Durante los meses de agosto y septiembre la División de Fiscalización participó activamente en el proceso de Certificación del Inicio de Operaciones, del nuevo Casino Luckia Arica S.A.

En vista de los hechos ocurridos en Sun Monticello, la División de Fiscalización desarrollo un trabajo en conjunto con Carabineros de Chile, Contraloría General de la República y Dirección del Trabajo; con el objetivo de levantar información respecto a las medidas de seguridad requeridas en los casinos de juego, a fin de garantizar el resguardo de los clientes y trabajadores. Lo que se tradujo posteriormente, en la implementación de diversas medidas de seguridad que aplicaron los casinos de juego, como pórticos detectores de metales, y uso de paletas.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", se dispone de un presupuesto para el año 2017 de M\$870.154.

Regulación de la industria de casinos de juego

Durante 2017, se llevó a cabo un proceso de actualización de las instrucciones impartidas por la Superintendencia, en donde se destacan:

- Circular N°83 que establece el procedimiento de otorgamiento de informes para la obtención de patente municipal de explotación de juegos de habilidad y destreza.
- Circular N°84 respecto a la aplicación de los artículos 2° y 3° transitorios de la Ley 19.995 sobre la continuidad operacional de las concesiones municipales de casinos de juego.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a " Regulación de la industria de casinos de juego", se dispone de un presupuesto para el año 2017 de M\$474.630.

Aplicación de Sanciones a los casinos de juego

Durante el 2017, esta Superintendencia tramitó 19 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N°19.995, aplicándose sanción en 18 casos por un monto total de 1.155 U.T.M. Además, hubo 1 proceso sancionatorio que terminó en absolución.

Una comparación con los últimos 2 años muestra lo siguiente:

	Año 2015	Año 2016	Año 2017
N° de procesos sancionatorios	9	19	19
N° de multas aplicadas	8	14	18
Monto de multas aplicadas (UTM)	418	1.050	1.155
N° de amonestaciones	0	2	0
N° de absoluciones	1	3	1

Para mejorar la eficiencia en la ejecución de los procesos sancionatorios de las sociedades operadoras cuando éstas incurren en algún incumplimiento de la normativa, se consideró un aumento en la exigencia y la meta del indicador que mide el porcentaje de procesos sancionatorios que concluyen con resolución en primera instancia, absolución o sanción, tramitados en 90 días o menos, pasando a 85 días o menos, y el porcentaje de cumplimiento desde un 85% definido para el año 2016 a un 90% para el 2017. Es así como de los 19 procesos sancionatorios que concluyeron con resolución en primera instancia, 18 finalizaron con sanción en un tiempo menor o igual a 85 días corridos, logrando un resultado del 95% y un cumplimiento del 106% de la meta establecida para el indicador.

El desglose de las sanciones aplicadas a las sociedades operadoras de casinos de juego se presenta en la siguiente tabla:

Sociedad Operadora	N° de Sanciones	Monto Total UTM
Latin Gaming Calama S.A.	4	290
Casino de Juegos Punta Arenas S.A.	3	205
Casino de Juegos Valdivia S.A.	2	160
San Francisco Investment S.A.	3	140
Marina del Sol S.A.	1	140
Casino de Juegos de Punta Arenas S.A.	2	100
Casino de Juegos Temuco S.A.	1	80
Casino de Juegos Coyhaique S.A.	2	30
Casino de Juego de Talca S.A.	1	10
Total Procesos Sancionatorios	19	1.155

Para el producto estratégico relacionado con este desafío, correspondiente a “Aplicación de sanciones a los casinos de juego”, se dispone de un presupuesto para el año 2017 de M\$276.867.

Autorizaciones de solicitudes de la industria

En cuanto a los requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego, para el año 2017 se comprometieron los siguientes tiempos de respuesta, según el tipo de autorización:

- Cambios societarios, referidos a cambios en el porcentaje de participación, incorporación de nuevos accionistas, aumentos de capital y cambios de estatutos de las sociedades, contemplan un tiempo de respuesta de 35 días hábiles.
- Modificaciones de planes de apuestas, cambios de directores de las sociedades operadoras, cambios del gerente general y modificaciones de la administración de servicios anexos, contemplan un tiempo de respuesta de 8 días hábiles.

La meta establecida fue la de responder un 90% de las solicitudes en un plazo menor o igual al comprometido.

El número de solicitudes de autorización de planes de apuesta, cambios de directores de la sociedad operadora, cambios de gerente general y modificaciones de la administración de servicios anexos por terceros, resueltas en el plazo comprometido o menos, correspondió a 54 de un total de 60, obteniendo un resultado del 90% y un cumplimiento del indicador del 100%.

El número de solicitudes de autorización de cambios societarios resueltas en el plazo comprometido o menos, correspondió a 15 de un total de 16, obteniendo un resultado del 94% y un cumplimiento del indicador del 104%.

El número de solicitudes de homologación de implementos de juego, resueltas en el plazo comprometido o menos, correspondió a 549 de un total de 613, obteniendo un resultado del 89,6% y un cumplimiento del indicador del 99,5%.

Certificación nuevo casino en Arica para autorizar el inicio de sus operaciones

El 27 de septiembre la Superintendencia certificó y autorizó a la sociedad operadora Luckia Gaming Group para dar inicio a la operación del casino de juego ubicado en la comuna de Arica, el primero en autorizarse al amparo de la Ley Arica, régimen especial que permite la autorización de permisos de operación para un número ilimitado de casinos, con el propósito de favorecer las inversiones productivas; siempre y cuando cada uno de ellos considere una inversión turística en terrenos propios del solicitante y de un hotel de al menos 80 habitaciones, entre otras instalaciones complementarias. El proyecto integral autorizado por el Consejo Resolutivo de la Superintendencia -conformado por el casino de juego y las demás obras complementarias que se encuentran en etapa de construcción- implicó una inversión de \$ 22.525 millones y considera una superficie edificada de 19.363 m².

Proceso de Otorgamiento de Permisos Municipales 2017

En septiembre de 2017, se reactivó el Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casinos de Juego en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales, que estuvieron detenidos debido a la presentación de recursos de protección en la Corte de Apelaciones y posteriores recursos en la Corte Suprema. Entre el 25-09-17 y 12-10-17 se realizaron las Audiencias de Presentación de Ofertas Técnicas y Económicas. Se recibió un total de 10 proyectos para las comunas de Iquique (1), Coquimbo (2), Viña del Mar (3), Pucón (2) y Puerto Varas (2), quedando pendientes la evaluación de las ofertas técnicas, audiencia de apertura de la oferta económica y resolución de otorgamiento o denegación de un permiso de operación, lo cual será realizado en 2018.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondientes a "Autorizaciones de solicitudes de la industria.", el monto devengado del presupuesto 2017 fue de aproximadamente M\$ 988.812, lo que corresponde al 25 % del total presupuestado.

Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos

El procedimiento para la tramitación y respuesta de los reclamos que presentan los clientes de los casinos de juego, se encuentra normado en la Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010, en la cual se estableció que ante discrepancias respecto del funcionamiento de un casino de juego o de la explotación de los juegos de azar, éstos deben ser presentados en primera instancia ante el propio casino de juego y que en caso de disconformidad con la respuesta dada, el cliente puede recurrir en segunda instancia ante la Superintendencia.

Durante el año 2017, ingresaron a tramitación en segunda instancia para revisión de la Superintendencia 51 reclamos de clientes que no quedaron conformes con la respuesta dada por el casino de juego. Esto representa un 4% del total de reclamos que recibieron los casinos en primera instancia (1.202 presentaciones).

Las materias reclamadas en segunda instancia se refieren principalmente al desarrollo de juegos de azar (34 reclamos), funcionamiento del casino -infraestructura, calidad del servicio, etc. (17) y concesiones municipales (4).

Respecto a los 34 reclamos relacionados con juegos de azar, un 94% corresponde a máquinas de azar y un 6% a cartas.

Considerando las cifras de 2017 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria presentó una tasa de reclamos de 0.095 por cada 10.000 visitas, lo que representa un aumento de un 25% respecto a la tasa de reclamos obtenida en el año 2016, que alcanzó a un valor de 0.076 por cada 10.000 visitas. En tanto el número de visitas disminuyó un 2%, pasando de 5.490.814 en 2016 a 5.361.457 en 2017.

Respecto al indicador referido a la resolución de un porcentaje de reclamos presentados ante la Superintendencia (www.scj.cl) respondidos en un tiempo menor o igual a 80 días, del total de 47 reclamos resueltos durante 2017, 42 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 80 días, por lo que el respectivo indicador fue de un 89%, superando la meta definida de un 85%.

En cuanto a las consultas formuladas por los usuarios de casinos de juego y el público en general sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego, se recibieron a tramitación un total de 155 presentaciones, 50% mayor a las 103 consultas registradas en 2016, referidas principalmente al funcionamiento y/o explotación de un casino de juego, desarrollo de los juegos, procedimientos de gestión de solicitudes ciudadanas, acerca de las funciones de la Superintendencia, procedimientos de homologación, casinos municipales y máquinas electrónicas fuera de los casinos de juego.

Por otra parte, durante el 2017 se respondieron 160 consultas, 145 de las cuales se respondieron en un plazo menor o igual a 20 días, por lo que el indicador de porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 20 días fue de un 91%, superando la meta de un 90%.

Los resultados de los reclamos y consultas en el periodo 2013-2017 se muestran en los siguientes cuadros:

Reclamos		2013	2014	2015	2016	2017
Volumen de ingresos y resolución	N° Reclamos Ingresados	36	36	29	44	55
	N° Reclamos Resueltos	31	32	28	42	47
Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos	90 días	90 días	85 días	85 días	80 días
	Meta	77%	85%	80%	85%	85%
	Cumplimiento del indicador	87%	89%	93%	88%	89%

Consultas		2013	2014	2015	2016	2017
Volumen de ingresos y resolución	N° Consultas Ingresadas	289	172	121	103	155
	N° Consultas Resueltas	278	171	127	101	160
Indicador de gestión: % consultas respondidas en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos	30 días	30 días	25 días	25 días	20 días
	Meta	92%	95%	85%	90%	90%
	Cumplimiento del indicador	98%	99%	97%	93%	91%
N° de visitas a casinos regulados	N° de visitas (*)	5.760.668	5.275.989	5.447.284	5.490.814	5.361.457

(*) Año 2013 incluye Casino Termas de Chillán

Adicionalmente, dado que esta Superintendencia se propuso para el 2017, seguir mejorando los tiempos de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, se estableció que el 80% de las denuncias recibidas se contestaran en un tiempo menor o igual a 30 días, por lo que el indicador de porcentaje de denuncias ingresadas por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días fue de un 79,2%, levemente inferior a la meta de un 80%.

Por otra parte, respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información pública, el 95 % se respondieron en un plazo menor o igual a 15 días, superando la meta establecida de un 92%.

Asimismo, continuó con el funcionamiento de su Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, conformado en 2013 en el marco de la política de Participación Ciudadana e integrado por la Asociación de Jugadores en Terapia (AJUTER) y la Asociación Chilena de Casinos de Juego A.G. y por la Corporación de Juego Responsable, la que se integró durante el segundo semestre de 2015.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Entrega de información sobre la industria de casino de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos", el monto devengado del presupuesto 2017 fue de aproximadamente M\$276.867 lo que corresponde al 7% del total presupuestado.

Generación de estudios sobre la industria de casinos de juego

Durante el 2016 hubo un cambio de estructura organizacional dentro de la Superintendencia, en donde el área de Estudios dejó de ser parte de la División de Autorizaciones, pasando las funciones a Gabinete. Adicionalmente, debido a restricciones presupuestarias, el Jefe de Servicio decidió no realizar más estudios durante el período, publicándose solamente el Informe Anual de la Industria en junio de 2017.

Modernización institucional

En el marco de la modernización institucional, la Superintendencia consiguió materializar durante el año 2017 los siguientes avances:

- Iniciar el desarrollo de los sistemas que permiten mejorar los servicios de cara a los usuarios de la Superintendencia (Ciudadanos, Sociedades Operadoras, Otras Entidades Públicas, etc.), que habilitan mecanismos de comunicación más eficiente con estos actores. En particular, se inició el desarrollo de los módulos necesarios para que los ciudadanos, clientes y fiscalizados puedan acceder a la entrega y recibo de información en formato electrónico; se puso en las primeras etapas de prueba la habilitación de una oficina de partes virtual para la atención ciudadana y a inicios del mes de agosto se puso en producción la firma electrónica avanzada en la emisión de documentación oficial.
- Integrar sistemas existentes, buscando con ello reducir la carga operativa que implica para los funcionarios y otros usuarios, administrar la misma información en múltiples sistemas. Respecto a ello, en la búsqueda de mejorar la eficiencia en el desarrollo de los procesos internos se migró el Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas, facilitando con ello su integración con el Sistema de Gestión Documental y de Procesos (SGDP), buscando disminuir el esfuerzo y el riesgo que implica operar sistemas de información desacoplados. Complementariamente, se logró la eliminación de las plataformas Oracle de los sistemas productivos, migrándose a sistemas propios sobre la base de tecnologías Postgres Enterprise DB y Alfresco.
- Continuar con el proyecto de implementación de sistemas de información de apoyo a los procesos esenciales, a fin de optimizar el soporte tecnológico de la Superintendencia. Se avanzó en la implementación de los módulos necesarios para el ingreso de solicitudes de autorización y notificaciones de los casinos de juego. Asimismo, se avanzó en el desarrollo de nuevo sistema de apoyo a la fiscalización de casinos de juego, que contempla un módulo de apoyo a la gestión de sanciones. Por otra parte, se pusieron en producción los sistemas de apoyo al proceso de otorgamiento de permisos de operación: a) Sistema de Otorgamiento de Permisos de Operación (SOPO), que permitió a los postulantes ingresar la información y documentos necesarios para la postulación a través de una aplicación de escritorio, que permitió generar expedientes digitales que fueron entregados en las audiencias de presentación de ofertas para el proceso de otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego; y b) Sistema de Evaluación Proceso de Otorgamiento (SEPO) que apoya el análisis de la información digital de cada sociedad postulante de manera más

eficiente, ordenada y disponiendo los distintos documentos necesarios para cada evaluación de manera automática.

- Se avanzó en la implementación del sistema de gestión de calidad de la Superintendencia comenzado en el año 2016, basado en la normativa internacional ISO 9001:2015, con el objeto de obtener productos y servicios estandarizados que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios, además de aquellos considerados necesarios por la Superintendencia. Durante el año 2017, se logró el levantamiento y propuestas de mejoras para 34 procesos de la Superintendencia, que corresponde a un 40% de éstos según el mapa de procesos.
- Se llevó a cabo el proceso de Planificación Estratégica, con el objetivo actualizar las directrices para un apropiado cumplimiento del mandato legal y reglamentario, a través de la redefinición y revisión de los principales lineamientos estratégicos de la Superintendencia para el período 2017 – 2021.

Gestión de personas

Durante 2017 se elaboraron todos los procedimientos y Políticas de Gestión de Personas, lo que permitió dar cumplimiento al Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas laborales en Desarrollo de Personas del Estado del año 2015. Dichos procedimientos se elaboraron de acuerdo a las orientaciones del Servicio Civil, a través de una metodología participativa en la que están involucrados funcionarios de todas las áreas de la institución.

Se realizó el levantamiento de Perfiles de Cargo y se inició la actualización del Procedimiento de Gestión del Desempeño con foco en la retroalimentación, herramientas que permitirán finalizar la elaboración del Reglamento Especial de Calificaciones durante el 2018.

Junto con dar cumplimiento al 99.4% del Plan de capacitación 2017, se trabajó en un procedimiento de gestión de la capacitación que permitirá una mejor detección de necesidades de capacitación y con mayor enfoque en los objetivos estratégicos de la Superintendencia. Este procedimiento se autorizó en diciembre de 2017.

Por otra parte, se aprobó el primer Procedimiento de Actuación Frente a Accidentes Laborales de acuerdo a los requerimientos de la SUSESO, lo que permitirá entregar a los funcionarios y funcionarias un proceso claro y preciso sobre cómo reportar y los pasos a seguir en caso de accidentes de trayecto y accidente laboral.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018-2022

La Superintendencia definió los siguientes desafíos para el periodo 2018-2022:

1. Ejecución de la Fiscalización

Para garantizar el cumplimiento de la normativa de casinos de juego a través de la ejecución de una fiscalización efectiva, la Superintendencia contempla:

- Rediseñar el macro proceso de fiscalización, basado en la planificación estratégica institucional de mediano plazo, incorporando elementos de inteligencia de negocios que permitirán: desarrollar programas de fiscalización orientados a la formación, capacitación y prevención de incumplimientos normativos; promover un mayor cumplimiento y buenas prácticas en la industria; incorporación de criterios de mayor homogeneidad y juicio experto.
- Avanzar en el desarrollo del sistema de fiscalización, cuya automatización permitirá mejorar el control y gestión del proceso.
- Ejecutar actividades de fiscalización a los casinos municipales, considerando la vigencia de las actuales concesiones municipales, la normativa que les es aplicable y las facultades de otras instituciones que los regulan y fiscalizan.
- Elaborar los criterios de evaluación de casinos regulados para el proceso de renovación de permisos de operación, desde la óptica de fiscalización.
- Apoyar los procesos de cambios normativos que defina la autoridad y que sean de la competencia de la División de Fiscalización.
- Continuar apoyando activamente la evaluación de las sociedades postulantes, en el marco del proceso de otorgamiento de permiso de operaciones en las comunas con actuales casinos municipales.
- Lograr una mayor sistematización de la información operacional – contable con la finalidad de comenzar a construir series de tiempo y así poder realizar proyecciones, que permitan determinar comportamientos futuros a nivel de sociedad operadora como de la industria.

2. Regulación de la industria de casinos de juego

- Se perfeccionará y adaptará la actual normativa que rige a las sociedades operadoras de casinos de juego, con el objetivo que ésta responda de mejor manera a los cambios de la industria, potenciando así la concepción de una industria del entretenimiento que apoya el proceso de puesta en valor de la oferta turística de los territorios de emplazamiento.
- En el ámbito de contingencias judiciales -que corresponden a procesos judiciales en que la Superintendencia actúa como demandante, demandada o recurrida- y las controversias administrativas -que corresponden a aquellos procedimientos administrativos a través de los cuales se impugnan las decisiones de la Superintendencia-, se contempla la elaboración y ejecución de una estrategia interna para asegurar una debida defensa judicial.
- Se realizará un diagnóstico legal de posibles modificaciones legislativas pertinentes para reaccionar frente al desarrollo del juego online y la adopción de un enfoque de supervisión basado en riesgos.
- La Superintendencia apoyará en la coordinación de acciones para: combatir el juego ilegal junto a la Fiscalía y Ministerio del Interior; acciones con el Ministerio del Interior para mejorar la seguridad en los casinos de juegos; condiciones laborales y derechos de los consumidores en conjunto con la Dirección del Trabajo y SERNAC.
- Con el fin de facilitar la consulta por parte de la Industria e interesados de la normativa que rige a los casinos de juegos, se creará un compendio de todas las instrucciones impartidas por la Superintendencia.
- La Superintendencia entregará soporte legal a la Contraloría General de la República y las Divisiones Jurídicas Municipales en el desarrollo de acciones de fiscalización in situ a casinos municipales.

- La Superintendencia tendrá participación activa en la “Estrategia Nacional de Prevención de Lavado de Activos y Combate al Financiamiento del Terrorismo”.

3. Aplicación de sanciones a los casinos de juego

Con el fin de seguir mejorando la eficiencia y oportunidad de la aplicación de sanciones a los casinos de juego, se determinó aumentar la meta establecida para el indicador del sistema de control de gestión institucional que mide el porcentaje de procesos sancionatorios que concluyen con resolución en primera instancia, absolución o sanción, se disminuirá el plazo de tramitación de los procesos sancionatorios de 85 a 80 días corridos.

4. Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego

- Concluir los procesos de otorgamiento de permisos de operación para casinos de juego en las comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón y Puerto Varas, con la autorización de las nuevas sociedades operadoras por parte del Consejo Resolutivo de Superintendencia y posteriormente, certificar el inicio de operaciones de los mismos, garantizando en todo momento la transparencia, probidad y objetividad del proceso.
- Respecto de las comunas de Arica y Natales, se deberán fijar nuevas condiciones especiales para que sean incluidas en las respectivas bases técnicas y así dar inicio a un nuevo proceso de otorgamiento de permiso de operación para casino de juego en estas comunas. Dichas condiciones deberán ser propuestas por los alcaldes respectivos y aprobadas por el Consejo Resolutivo de la Superintendencia.
- Por otra parte, se contempla la implementación de planes de acción orientados al mejoramiento de la calidad y coordinación de los procesos internos de la División de Autorizaciones, dentro de los cuales se debe considerar el desarrollo de una nueva metodología para la certificación de laboratorios que realizan el proceso de homologación de materiales e implementos de juegos que se pueden utilizar en los casinos de Chile, el desarrollo e implementación de sistemas de registro informático de las sociedades operadoras.
- Como parte del Plan de Estudios 2018, la División solicitará estudios para hacer un diagnóstico del juego online en Chile, junto a las definiciones fundamentales para su regulación. Por otra parte, realizará un estudio comparativo del marco normativo para autorizar la operación de casinos de juego.
- Finalmente, la división disminuirá de 35 a 30 días hábiles, los plazos de resolver los plazos de solicitud de cambios societarios.

5. Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos

Con relación a uno de los ejes estratégicos definidos por la institución que es la Atención del Medio, uno de los principales desafíos es dotar de máxima transparencia el quehacer institucional, entregando información a través de distintos canales de información, considerando tanto a los medios de comunicación, como a la ciudadanía en general.

En este contexto, y respecto del Proceso de Otorgamiento de Permisos de Operación en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales, se considera para 2018 continuar dando a conocer a los medios de comunicación y a los distintos públicos de interés de la Superintendencia, de manera oportuna y transparente, las etapas y características de dichos procesos y sus principales hitos.

Asimismo, teniendo en cuenta que el principal canal de acción empleado por los entes gubernamentales son los sitios web, resulta imprescindible asegurar su calidad, por lo que la SCJ durante 2018 realizará un rediseño del sitio web.

Cabe señalar que el sitio web constituye uno de los principales canales de comunicación con la ciudadanía y con los entes regulados, especialmente considerando que todos los casinos de juego supervisados por la Superintendencia se ubican fuera de la Región Metropolitana y el organismo solo cuenta con oficinas físicas en la ciudad de Santiago, lo que hace necesario construir una nueva plataforma centrado en la experiencia de usuarios.

Lo anterior tiene el propósito de permitir un acceso más directo y destacado a aquellas secciones que permitan proveer de información relevante a la ciudadanía, de manera de entregar herramientas objetivas para el control social (accountability), entre las cuales se destaca la publicación en la agenda del Superintendente de todas las reuniones que realice con las divisiones y unidades del organismo, con actores de la industria y otros organismos públicos, que se efectúen tanto en la Superintendencia como fuera de ella. Además, se incorporará a la Superintendencia en forma educativa con la ciudadanía, con plataformas de comunicaciones (presencial, fono, virtual, redes sociales), con el objetivo de educar.

Se impulsarán proyectos de visión de desarrollo para aumentar el valor público del servicio, entregando lineamientos y cambios regulatorios para nuevos desarrollos de la industria, junto con la generación de una agenda de trabajo en conjunto con la industria para establecer el marco ético en que se desarrollará.

Se desarrollará una política de juego responsable, en conjunto con la industria de casinos de juego y elaborar una nueva circular de autoexclusión voluntaria de casinos de juego, de manera de contar con una herramienta más eficiente, dentro de las facultades que le otorga la normativa vigente, que le permita colaborar con las personas que puedan tener conductas asociadas al juego patológico.

Se generarán relaciones positivas de colaboración para potenciar todas las actividades del servicio, definiendo agenda de acciones de relacionamiento, suscripción de acuerdos de colaboración y cooperación con entidades nacionales e internacionales, desarrollo de criterios y contenidos de respuesta en todos los ámbitos incluyendo jurisprudencia e interpretación de normas.

En cuanto a la resolución de consultas y reclamos de segunda instancia, la Superintendencia espera contestar en un tiempo menor o igual a 20 días el 93% de las consultas ingresadas y resolver en un tiempo menor a 75 días el 85% de los reclamos de segunda instancia.

6. Modernización institucional

En el marco de la modernización institucional, la Superintendencia se ha planteado cumplir los siguientes desafíos:

- La Superintendencia continuará con el diseño e implementación de la estrategia tecnológica que permita otorgar servicios de excelencia, traducidas en mejoras de los servicios de cara a los usuarios de la Superintendencia (Ciudadanos, Sociedades Operadoras, Otras Entidades Públicas, etc.), proveyendo las herramientas que permitan una comunicación más eficiente con estos actores e integrar todos los datos y conocimiento sobre la industria de casinos en el país.

Para el año 2018, la Unidad de Tecnología y Desarrollo de Procesos contempla las siguientes actividades para el proyecto de desarrollo de sistemas:

- Solución Portal: Integrar los desarrollos de cada módulo en una única interfaz de acceso y de visualización, tanto en la versión Intranet de los módulos como Extranet.
- Generación de modelos de inteligencia de negocios: funcionalidades que permitirán integrar y relacionar información con información operacional, parque de juegos y datos de fiscalizaciones realizadas a diferentes niveles, información de reclamos de primera instancia recibidos por el Sistema de Información Operacional de Casinos e información de reclamos del sistema de solicitudes ciudadanas, información de homologación y del parque de juegos, información de reclamos y de fiscalización, información de fiscalización y de sanciones, comparación de planes versus resultados y estadísticas de la industria por diferentes criterios.

Finalmente, en el área de desarrollo de procesos, se presentan los siguientes desafíos:

- Obtener certificación internacional de los procesos estratégicos del servicio.
- Implementar nuevo sistema de información "Expediente SCJ" para integrar todos los datos y conocimiento sobre la industria de casinos en el país.

7. Gestión de personas

Se contempla el diseño de una estrategia de gestión de personas que permita desarrollar las acciones necesarias para el fortalecer las competencias personales y una cultura organizacional que facilite la implementación de la estrategia institucional y el correcto desempeño de las tareas de SCJ. Esto a través de la realización de estudios de bandas salariales y tiempos de cargas laborales, asesoría en gestión por competencias y la elaboración de un modelo de medición y evaluación de factores de productividad del capital humano.

Durante el año 2018 se implementará el Sistema Integrado de Gestión de Activos y Servicios (SIGAS) y Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGFIN) como complemento del Sistema de Gestión de Personas (SIGPER), que permitirá contar con una completa base de datos para la generación y envío de reportes periódicos del estado de cada proceso, con el fin de colaborar en la toma de decisiones de las jefaturas y de la autoridad de la institución, permitiendo además el seguimiento adecuado y permanente a los procesos de la unidad, mayor control, información y transparencia.

Finalmente se implementará la plataforma de Mesa de Ayuda de Servicios Generales y Gestión y Desarrollo de Personas, con el fin de convertirse en un mecanismo de acercamiento entre la Unidad y los funcionarios, optimizando y ordenando los tiempos, a través de la conducción de las preguntas y requerimientos de las personas acerca de estas materias.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2016
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2016
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2016
- Anexo 11: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Este servicio fue creado en el año 2005 de acuerdo a la Ley N°19.995, modificada por la Ley N°20.856, del 11 de agosto de 2015. Los reglamentos de la Ley de la Superintendencia de Casinos de Juego, se encuentran contenidos en los decretos supremos del Ministerio de Hacienda que se señalan a continuación:

- Decreto Supremo N°1254, del Ministerio de Hacienda, de 2015, que modifica el Decreto Supremo N°329, aprueba el Reglamento del Consejo Resolutivo de la Superintendencia de Casinos de Juego.
- Decreto Supremo N°287, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.
- Decreto Supremo N°211, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que aprueba el Reglamento para la Tramitación y Otorgamiento de Permisos de Operación de Casinos de Juego.
- Decreto Supremo N°547, del Ministerio de Hacienda, de 2005 que aprueba el Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación.
- Decreto Supremo N°1.536, del Ministerio de Hacienda, de 2011, que aprueba Reglamento para la Tramitación de la Solicitud de Operación de Juegos de Azar en Naves Mercantes Mayores Extranjeras.

- Misión Institucional

Regular la industria de casinos de juego, promoviendo su desarrollo sustentable, eficiente, responsable y transparente; efectuando una fiscalización que garantice a la ciudadanía el íntegro cumplimiento de la normativa y resguarde la fe pública, el orden público, el pago de impuestos y la contribución al desarrollo regional, mediante funcionarios y procesos de excelencia.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017



- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar el cumplimiento de la normativa en los casinos de juego, resguardando la fe pública, orden público, pago de impuestos y contribución al desarrollo regional, mediante una fiscalización efectiva y la aplicación de sanciones oportunas y eficaces a las sociedades operadoras.
2	Promover el desarrollo sustentable de la industria de casinos de juego a partir de la elaboración de normas jurídicas y estándares técnicos idóneos.
3	Realizar el otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego en forma íntegra y transparente y en los plazos establecidos y responder oportunamente las solicitudes de autorización para la correcta operación de la industria de casinos de juego.

4	Proveer orientación y/o información clara y precisa sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego y la SCJ, así como responder oportunamente todos los requerimientos de manera de asegurar servicios de alta calidad a la ciudadanía.
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Ejecución de la fiscalización	1
2	Regulación de la industria de casinos de juego	2
3	Aplicación de sanciones a los casinos de juego	1
4	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego	3
5	Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos	4

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Casinos de juego en operación.
2	Autoridades regionales y comunidades donde se emplazan los casinos de juego.
3	Sociedades que se han adjudicado una licencia de casinos de juego, que no están en operación.
4	Proveedores nacionales y extranjeros (implementos de juego y laboratorios certificadores).
5	Público en general.
6	Visitantes a los casinos de juego.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Daniel García Fernández (TyP) hasta febrero 2017 Vivién Villagrán Acuña desde febrero 2017
Jefe División Jurídica	Joaquín Morales Godoy (TyP) hasta septiembre 2017 Manuel Zárate Campos desde septiembre 2017
Jefe División de Fiscalización	Karl Dietert Reyes
Jefe División de Autorizaciones	José Silva Domínguez (S) hasta abril 2017 Carlos Arriagada Pérez desde mayo 2017
Jefe Unidad de Administración y Finanzas	Carlos Fernández Urzua (S) hasta mayo 2017 Ana María Concha Bravo desde junio 2017
Jefe Unidad de Tecnología, Gestión y Desarrollo de Procesos	Patricio Cerda Escalona
Auditor Interno	Danilo Brito Viñales
Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones	Claudia Valladares Acosta

Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación de Personal

Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2017 por tipo de contrato (mujeres y hombres), donde se informa por separado la dotación efectiva de mujeres y hombres al 31 de diciembre de 2017.

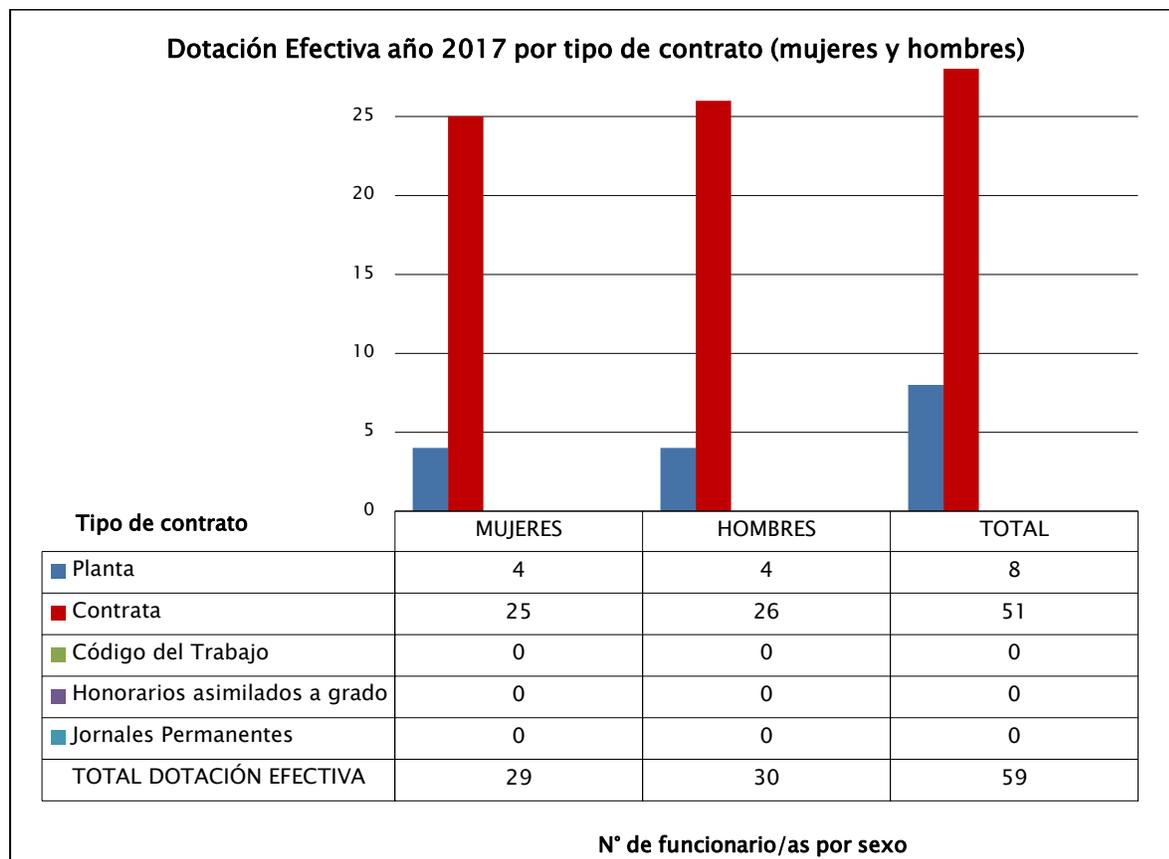


Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2017 por estamento (mujeres y hombres), donde se informa la dotación efectiva de mujeres y hombres al 31 de diciembre de 2017, distribuida según la planta o escalafón al que pertenece o se encuentra asimilado el funcionario.

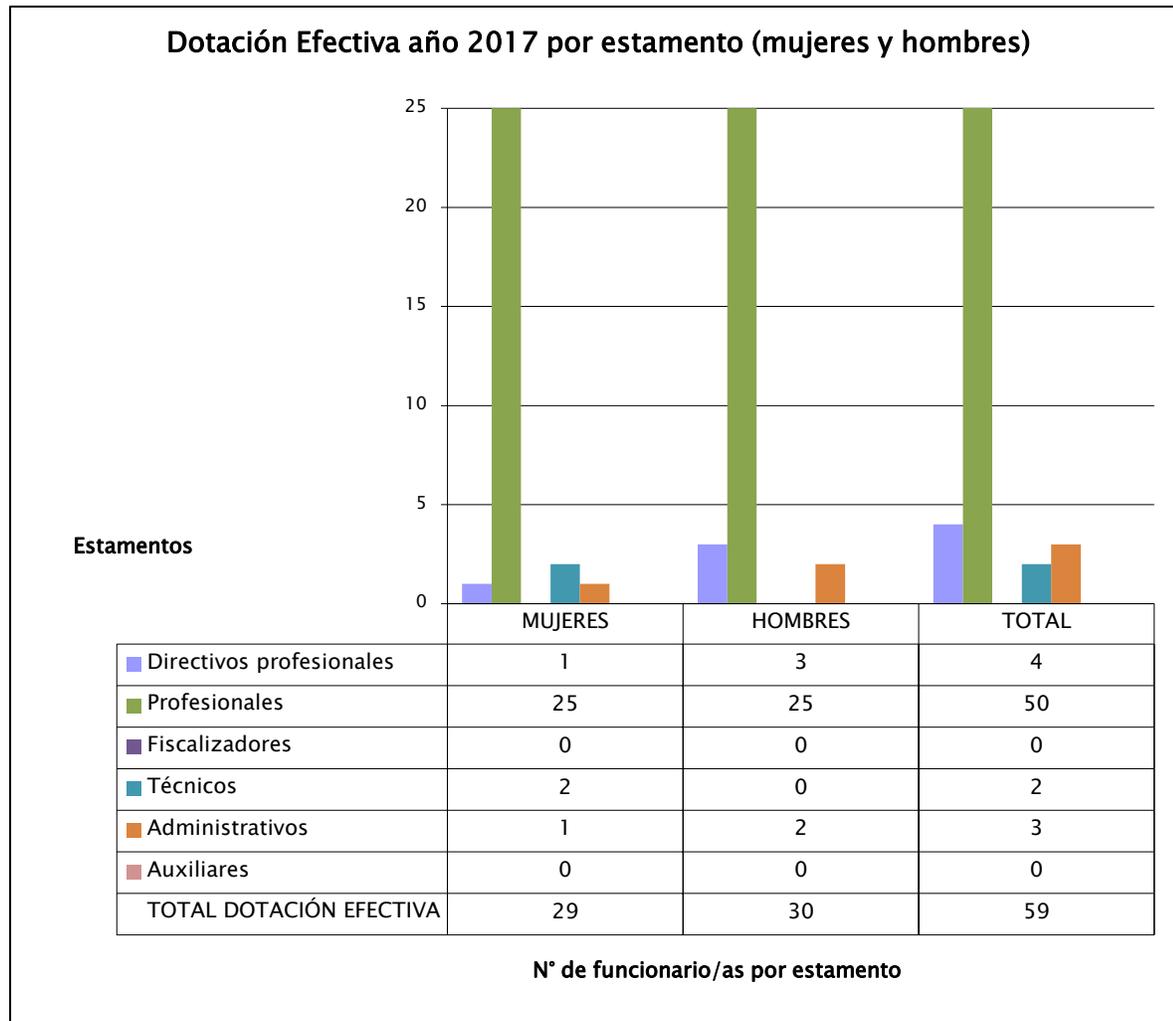
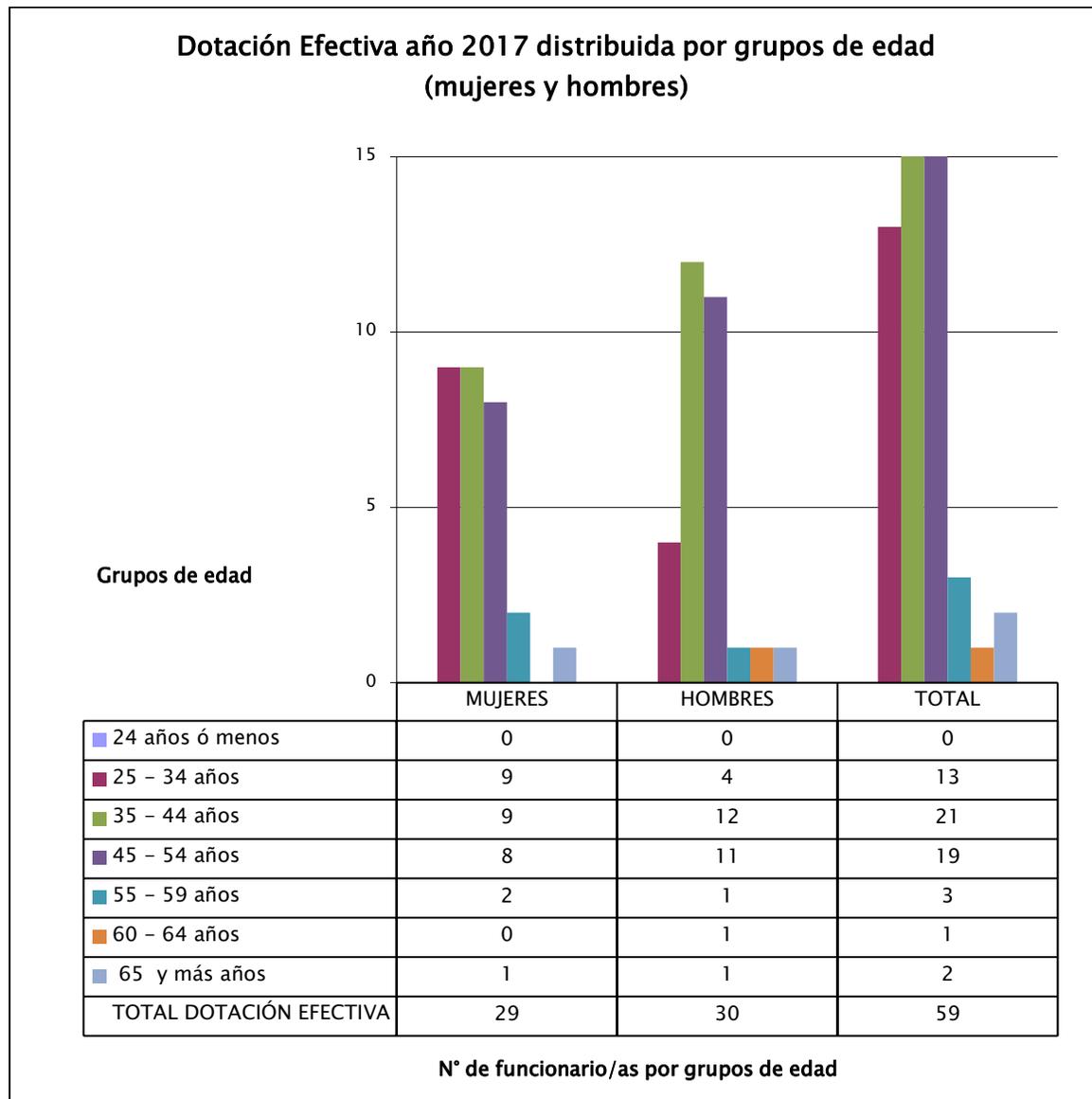
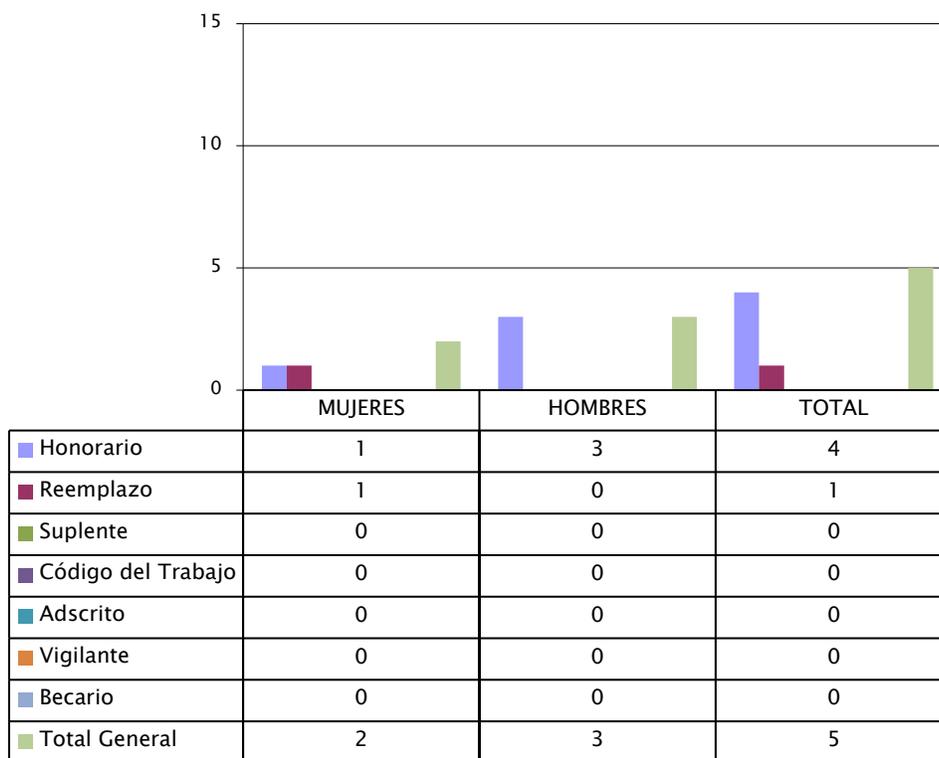


Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2017 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres).



a) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2017 por tipo de contrato
(mujeres y hombres)



N° de funcionario/as por Tipo de Contrato

Gráfico con tabla de datos: Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2017 según función y sexo, donde se informa el personal honorario a suma alzada que se desempeñaba en la institución en esta calidad al 31 de diciembre de 2017.

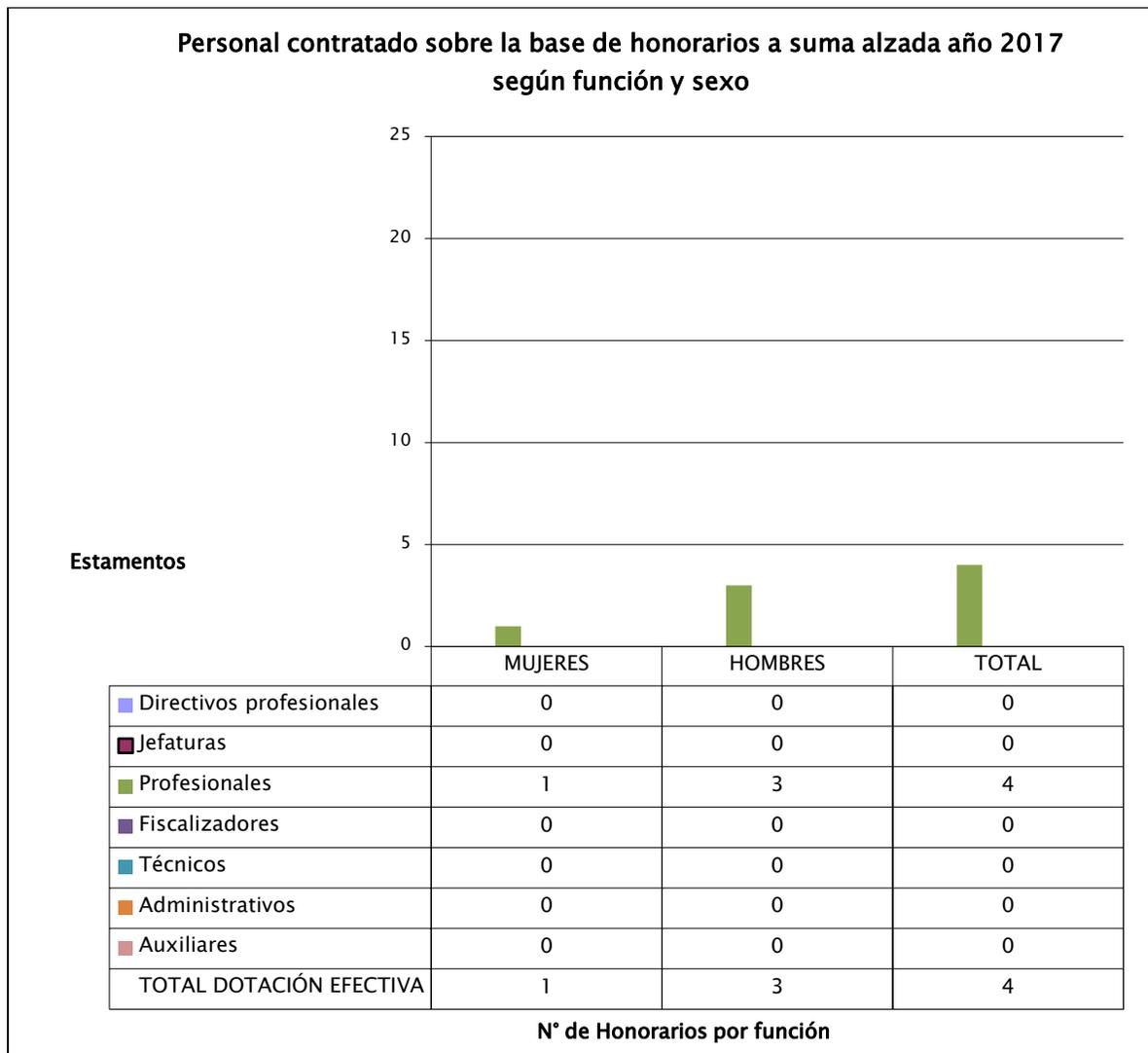
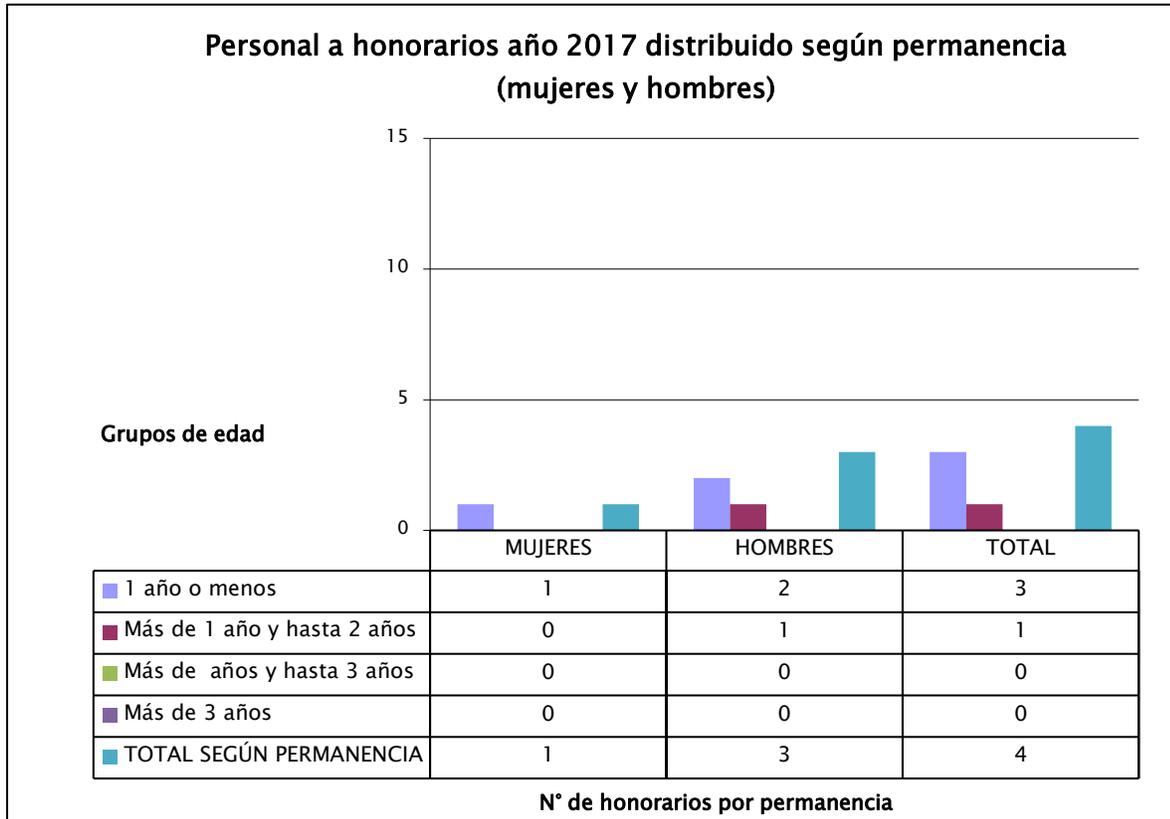


Gráfico con tabla de datos: Personal a honorarios año 2017 distribuido según permanencia (mujeres y hombres).



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
1. Reclutamiento y Selección								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ³ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁴	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	100	37,5	72,2	80	80	110,8	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	80	100	100	75	93,75	75	
2. Rotación de Personal								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	100	37,5	72,2	80	80	110,80	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	0	0	0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	0	0	0	
- Retiros voluntarios								
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0	0	0	0	0	0	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	8,8	5,7	8,6	5,08	173,1	169,1	

1 La información corresponde a los períodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda.

2 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

3 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

4 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	4,4	13,4	15,5	6,78	64,3	228,6	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	83,3	80	142,9	114,29	72,9	125,04	
3. Grado de Movilidad en el servicio								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	0	0	0	0	0	0	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	(N° de funcionarios recontratados en grado superior, año t)/(Total contratos efectivos año t)*100	14,2	19,2	23,5	0	0	0	1
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal								
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(N° funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	77,8	88	81	81,4	104,6	100,4	2
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	\sum (N° de horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes en act. de capacitación año t) / N° de participantes capacitados año t)	27,7	35,8	49	17,0	61,5	34,7	3
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁵	(N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t/N° de actividades de capacitación en año t)*100	0	3,57	10,5	9,5	0	90,7	
4.4 Porcentaje de becas ⁶ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	N° de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0	0	0	0	0	0	
5. Días No Trabajados								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,51	4,46	0,36	4,7	10,9	7,7	

5 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

6 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Licencias médicas de otro tipo ⁷	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,09	0	0,06	5,9	1,5	1,0	4
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	0	0,13	0	0	0	
6. Grado de Extensión de la Jornada								
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	1,46	20,4	13	16,03	9,11	81,1	
7. Evaluación del Desempeño⁸								
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	100	97,4	100	97,9			5
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	2,6	0	2,1			
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0			
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0	0			
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ⁹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	si	si	si	si			
8. Política de Gestión de Personas								

7 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

8 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

9 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ¹				Avance ² desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
Política de Gestión de Personas ¹⁰ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO	NO	SI			6
9. Regularización de Honorarios								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	0	37,5	0	0		0	7
9.2 Efectividad proceso regularización	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	0	0		0	
9.3 Índice honorarios regularizables	$(\text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / \text{N}^\circ \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	0	0		0	

Notas explicativas

1. En el año 2017 no hubo personas recontratadas en grado superior, a diferencia de años anteriores.
2. Cada año ha ido aumentando la cantidad de funcionarios y funcionarias que participan en cursos de capacitación.
3. Durante el año 2017 hubo una disminución en el promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario, dado que no se realizaron diplomados, lo que si ocurrió el año 2015 y 2016.
4. El promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas de otro tipo distinto a la enfermedad común aumentó el año 2017, en relación a los años anteriores, debido que dos funcionarias presentaron licencias maternales.
5. Del total de funcionarios calificados sólo uno fue calificado en lista 2 y todo el resto en lista 1.
6. Mediante Resolución Exenta N°110 de fecha 07 de marzo de 2017 se formalizó la Política de Gestión de Personas de la Superintendencia de Casinos de Juego.
7. Durante el año 2017 no se realizaron proceso de regularización de honorarios ni se cuenta con personas a honorarios regularizables.

10 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

Los Cuadros a), b) y d) se obtienen directamente de la aplicación Web de BGI

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017			
Denominación	Monto Año 2016	Monto Año 2017	Notas
	M\$ ¹¹	M\$	
INGRESOS	4.175.589	3.901.849	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	7.002	21.938	1
APORTE FISCAL	4.168.587	3.879.911	
GASTOS	4.180.520	3.948.308	1
GASTOS EN PERSONAL	2.299.495	2.377.797	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.685.232	1.385.886	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	63.960	0	2
OTROS GASTOS CORRIENTES	18.331	0	3
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	113.502	184.625	4
INICIATIVAS DE INVERSION	0	0	
SERVICIO DE LA DEUDA	0	0	
RESULTADO	-4.931	-46.459	

¹¹ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826 (pendiente)

b) Comportamiento Presupuestario año 2016

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹²	Presupuesto Final ¹³	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁴	Notas ¹⁵
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
INGRESOS				4.043.925	4.428.575	3.901.849	526.726	
07			INGRESOS DE OPERACION		467.488		467.488	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES			21.938	-21.938	
	01		RECUP. Y REEMBOLSOS LIC. MEDICAS			14.061	-14.061	
	99		OTROS			7.877	-7.877	5
09			APORTE FISCAL	4.043.925	4.043.925	3.948.308	87.659	
	01		LIBRE	4.043.925	4.043.925	3.948.308	87.659	5
GASTOS				4.043.925	4.035.967	3.948.308	87.659	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.452.261	2.377.939	2.377.797	142	6
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.359.682	1.426.046	1.385.886	40.160	7
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL					
	01		Prestaciones Previsionales					
26			OTROS GASTOS CORRIENTES					
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad					
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	231.982	231.982	184.625	47.357	
	04		MOBILIARIO Y OTROS					
	07		PROGRAMAS INFORMATICOS					8
31			INICIATIVAS DE INVERSION					
	02		PROYECTOS					
34			SERVICIO DE LA DEUDA					
	07		DEUDA FLOTANTE					
RESULTADO					392.608	-46.459	439.067	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

14 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

15 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁶			Avance ¹⁷ 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁸)	%	101	81	102	126	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	99	120	104	87	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,00	100,00	100,00	100	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	99,02	83,9	96,5	115	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,00	0,00	91,6	-	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,00	0,00	91,6	-	

16 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente. (pendiente)

17 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

18 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2017¹⁹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	67.951	-46.477	21.474
	Carteras Netas		-237.181	-237.181
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-237.181	-237.181
	Disponibilidad Neta	67.951	190.704	258.655
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	67.951	190.704	258.655
	Extrapresupuestario neto			
114	Anticipo y Aplicación de Fondos			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades			

Notas:

Notas:

1. La cifra corresponde solo a reintegros de subsidios por incapacidad laboral.
2. La diferencia se origina porque en el 2017 se recibieron ingresos por cobro de garantías y seguro vehicular.
3. La menor ejecución se explica principalmente por la postergación del inicio del proyecto Desarrollo y Construcción del sitio web institucional y la postergación en la total prestación de los servicios de inspección técnica de obras Casino.
4. La menor ejecución se explica principalmente por el ahorro obtenido en las licencias de software adquiridas.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el servicio.

f) Transferencias²⁰

No aplica para el servicio.

¹⁹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

²⁰ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

g) Inversiones²¹

No aplica para el Servicio

²¹ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

N°	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo				Meta	Porcentaje de Logro 22
					2014	2015	2016	2017	2017	%
1	Ejecución de la fiscalización.	Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t	Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el periodo t /Número de casinos de juego en operación en el periodo t	número	22.3	27.3	29.0	30.0	29.8	100.67%
		Enfoque de Género: No			356.0/16.0	437.0/16.0	475.0/16.4	517.0/17.3	515/17.3	
2	Ejecución de la fiscalización.	Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t	(N° de informes de operación mensual de casinos de juego revisados en un tiempo menor o igual a 15 días, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t /N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100	%	99	100	99	100	99	101.01%
		Enfoque de Género: No			(191/192)*100	(192/192)*100	(194/195)*100	(205/206)*100	(206/208)*100	
3	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días, en el año t	(N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días, en el año t /N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el año t)*100	%	83	60	95	90	90	100,00%
		Enfoque de Género: No			(34/41)*100	(15/25)*100	(53/56)*100	(54/60)*100	(20/23)*100	

22 El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida. Si el indicador es ascendente, se divide el valor efectivo con respecto a su meta. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro efectivo". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

4	Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 85 días, en el periodo t.	(N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 85 días, en el periodo t / N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo t) * 100	82	89	84	95	90	105.56%
		Enfoque de Género: No		(32/39)*100	(8/9)*100	(16/19)*100	(18/19)*100	(36/40)*100	
5	Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 20 días, en el periodo t	(N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 20 días o menos, en el periodo t / N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo t) * 100	94	97	93	91	90	101.11%
		Enfoque de Género: Si	Hombres:	(160/171)*100	(123/127)*100	(94/101)*100	(145/160)*100	(225/250)*100	
			Mujeres	H: 95 (96/101)*100	H: 98 (93/95)*100	H: 93 (68/73)*100	H: 93 (99/107)*100	M: 87 (46/53)*100	
				M: 86 (64/74)*100	M: 94 (30/32)*100	M: 93 (26/28)*100	M: 87 (46/53)*100		
6	Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos	Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 80 días, en el periodo t	(N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 80 días o menos, en el periodo t / N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo t) * 100	78	93	88	89	85%	104.71%
		Enfoque de Género: Si	Hombres:	(28/36)*100	(26/28)*100	(37/42)*100	(42/47)*100	(34/40)*100	
			Mujeres	H: 77 (23/30)*100	H: 92 (23/25)*100	H: 88 (29/33)*100	H: 85 (26/28)*100	M: 86 (16/19)*100	
				M: 83 (5/6)*100	M: 100 (3/3)*100	M: 89 (8/9)*100	M: 86 (16/19)*100		
7	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 35 días, en el año t	(N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 35 días, en el año t / N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas, en el año t) * 100	75	67	90	94	90	104.44%
		Enfoque de Género: No		(3/4)*100	(10/15)*100	(16/18)*100	(15/16)*100	(34/38)*100	

Resultado Global Año 2017

100,0

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014-2017

No aplica para el servicio.

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2014-2017)

No aplica para el servicio.

Anexo 6B: Informe Preliminar²³ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁴ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017)

No aplica para el servicio.

23 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

24 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	100.00%	100,0%	SI
Porcentaje Total de Cumplimiento:									100,0	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
-------	----------------------	----------	------	-------	---------------

No aplica

DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

Ponderación objetivo 1: 60.00%

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2017	Efectivo 2017	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t	10%	29,8 (Número)	30	100.67%	10%	100.67%	10%
Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la	10%	99%	100%	101.01%	10%	101.01%	10%

Superintendencia, en el periodo t							
Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días, en el año t	5%	90%	90%	100%	5%	100%	5%
Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 35 días, en el año t	5%	90%	94%	104.44%	5%	104.44%	5%
Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 85 días, en el periodo t.	10%	90%	95%	105.56%	10%	105.56%	10%
Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 20 días, en el periodo t	10%	90%	91%	101.11%	10%	101.11%	10%
Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 80 días, en el periodo t	10%	85%	89%	104.71%	10%	104.71%	10%
Total:	60%				60%		60%

2. Indicadores de desempeño transversales Objetivo 2 (Medir, Informar y Publicar)

Ponderación Objetivo 2: 30.00%

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2017	Cumple
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$	0% (0/56) * 100	✓
2	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2016	$(\text{N° de trámites identificados en el catastro de trámites digitalizados al año } t / \text{N° total de trámites identificados en catastro de trámites a diciembre de 2016}) * 100.$	100% (5/5) * 100	✓

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2017	Cumple
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) * 100	100% (4/4) *100	✓
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100	95% (63/66) *100	✓
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100	0% (0/6) *100	✓
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es del Plan Anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es del Plan Anual de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t) *100	100% (2/2) *100	✓
7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	52% (59/114) *100	✓
8	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) * 100	100% (8/8) *100	✓
9	Índice de eficiencia energética	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	86,24 kWh/m ² (145740 /1690)	✓
	Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	30%		30%

Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3)

Ponderación Objetivo 3: 0%

No aplica para la Superintendencia.

Publicación compromisos y resultados mecanismos de incentivo de remuneraciones (Objetivo 4)

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

No aplica para el servicio.

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014-2017.

- Género

En 2017 la Superintendencia implementó 4 medidas para la igualdad de género:

6. Actualización del diagnóstico de inequidades, brechas y barreras de género en la provisión de bienes y servicios de la Superintendencia: Por acuerdo del Comité de Género, la actualización del diagnóstico de Inequidades, Brechas y Barreras de Género en la provisión de bienes y servicios de la Superintendencia de Casino de Juegos, se realizó durante el segundo semestre de 2017, una vez finalizado el proceso de Planificación estratégica del servicio. En este contexto, el proceso de planificación estratégica realizado durante el periodo julio – diciembre de 2017 estableció nuevas definiciones estratégicas (Misión, Visión, Mapa Estratégico y Proyectos estratégicos), por lo que a partir de la validación de los proyectos estratégicos identificados en el proceso, se evaluará la pertinencia de incorporar el enfoque de género en sus actividades, a fin de contar con los insumos necesarios para comprometer nuevos indicadores en materias de equidad de Género en el Estado. Dichas actividades serán desarrolladas durante el primer semestre de 2018, por lo que se espera que en el proceso de formulación 2019 del Plan de Trabajo, se pueda contar con indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.
7. Indicador N° de sistemas de información, estadísticas oficiales y estudios que desagregan por sexo: El indicador permite monitorear el grado de cumplimiento de las actividades comprometidas en la medida N°3, del plan de trabajo 2017. Para efectos de la medición del indicador, se consideraron los sistemas de información y estadísticas oficiales informados en el Anexo del Programa de Trabajo 2017. Asimismo, en el caso de los sistemas de información referidos a personas que cuentan con información desagregada por sexo, se entenderá que se cumple con el indicador con la emisión de los reportes institucionales trimestrales. Los sistemas de información de la Superintendencia de Casinos de Juego son los siguientes:
 - a. Registro de Directores y Gerentes Sociedades Operadoras
 - b. Base de datos de apoderados de Sociedades Operadoras
 - c. Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (SGSC)
 - d. Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) (Ley de acceso)
 - e. Informes de Recursos Humanos
 - f. Sistema de Información Personal Casinos
 - g. Sistema de Información operacional de Casinos de Juego – Modulo Reportes Reclamos tramitados en los casinos de juego

Conforme a lo anterior, la medición del indicador es la siguiente: “N° de sistemas de información, estadísticas oficiales y estudios que desagregan por sexo”.

8. Porcentaje de cobertura de capacitación en género y el ámbito de trabajo de funcionarios y funcionarias del Servicio: El curso se realizó sobre “Capacitación de Lenguaje Inclusivo de Género”, dirigido a funcionarios/as de la SCJ. Esta se llevó a cabo los días 27 de junio y 4 de julio de 2017. El curso de capacitación de Lenguaje

Inclusivo de Género, consiste en generar transversalidad en el enfoque de género en todos los servicios públicos, a través de la Agenda de Género y la Equidad, con el fin de desarrollar competencias y habilidades en la aplicación de políticas públicas y programas públicos; En este contexto se diseña el curso dirigido a profesionales de la Superintendencia de Casinos de Juego, los/as cuales deben aplicar el lenguaje inclusivo de género en el quehacer institucional. Con dicho curso, la SCJ cuenta con un 57% de los funcionarios capacitados en materia de géneros, desde el año 2015 a la fecha

- **Descentralización / Desconcentración**

No aplica para el servicio

Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

No aplica para el servicio.

Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: 4468-06

Descripción: Sobre expendio de alcoholes en casinos de juego.

Objetivo: Crear una patente de alcoholes específica para los casinos de juego eximiéndolos de las restricciones que imponen los artículos 8°, incisos 1° y 4°, y 21 inciso 2° de la Ley 19.925.

Fecha de ingreso: 5 de septiembre de 2006.

Estado de tramitación: En primer trámite constitucional (C.Diputados). Primer informe de la Comisión de Hacienda. 3 de marzo de 2009, Cuenta del Mensaje 1433-356 que retira la urgencia Suma.

Beneficiarios directos: Sociedades operadoras, Municipalidades y clientes casinos de juego.

BOLETÍN: 5218-06

Descripción: Modifica la Ley N°19.995 que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

Objetivo: Perfeccionar el marco normativo que rige la industria de casinos de Chile, ampliando las facultades fiscalizadoras y sancionadoras de la SCJ, profundizando la forma y requisitos para precalificar y evaluar sociedades que optan a permisos de operación de casinos de juego, entre otros.

Fecha de ingreso: 31 de julio de 2007.

Estado de tramitación: En primer trámite constitucional (C.Diputados). Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social de la Cámara de Diputados.

Beneficiarios directos: Sociedades operadoras de casinos de juego, clientes casinos, comunidad regional y comunal, y comunidad en general.

BOLETÍN: 5723-06

Descripción: Amplía los plazos de evaluación y precalificación de los permisos de operación para casinos de juego.

Objetivo: Aumentar los plazos legales previstos tanto para la precalificación de los accionistas y la evaluación de los proyectos, como para que el Consejo Resolutivo resuelva el otorgamiento o denegación de cada uno de los permisos de operación solicitados.

Fecha de ingreso: 15 de enero de 2008.

Estado de tramitación En primer trámite constitucional (C.Diputados). Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social de la Cámara de Diputados. 29 de abril de 2008, Cuenta del Mensaje 189-356 que retira la urgencia Simple.

Beneficiarios directos: Sociedades operadoras de casinos de juego, clientes casinos, comunidad regional y comunal, y comunidad en general.

BOLETÍN: 6096-06

Descripción: Modifica la Ley N°19.995 que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, en materia de prevención de la adicción al juego.

Objetivo: Introducir en la Ley de casinos de juego, normas destinadas a prevenir la ludopatía y fomentar el juego responsable.

Fecha de ingreso: 10 de septiembre de 2008.

Estado de tramitación: En segundo trámite constitucional (C.Diputados). Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social de la Cámara de Diputados. 06 de octubre de 2011, Oficio N°130. Oficio de la Comisión Especial de Turismo, por el cual solicita el acuerdo de la Sala, para que le sea remitido el proyecto. Rechazado.

Beneficiarios directos: clientes casinos de juego, sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 6598-06

Descripción: Modifica la ley de casinos resguardando la privacidad de los usuarios de estos establecimientos.

Objetivo: Legislar sobre el uso de las imágenes y audio de los clientes captadas por cámaras de video al interior de los casinos de juego.

Fecha de ingreso: 7 de julio de 2009.

Estado de tramitación: En primer trámite constitucional (C.Diputados). Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social de la Cámara de Diputados. Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social.

Beneficiarios directos: clientes casinos de juego, sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 7942-23

Descripción: Modifica el artículo 9 de la ley N° 19.995, incorporando una nueva parte final.

Objetivo: Obliga a las empresas de casinos a indicar los riesgos que implica la practica compulsiva de juegos y apuestas en los jugadores.

Fecha de ingreso: 27 de septiembre de 2011.

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional (Senado). En Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización. **Beneficiarios directos:** clientes casinos de juego, sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 8009-23

Descripción: Obliga a las empresas de casino de juegos a incorporar contratos de exclusión con la finalidad de evitar excesos en su práctica.

Objetivo: Promover el actuar maduro y responsable de las personas adictas al juego.

Fecha de ingreso: 27 de septiembre de 2011.

Estado de tramitación: Primer Trámite Constitucional (C. Diputados). En Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo, por el cual comunica que

el proyecto se ha radicado en ella, con motivo de la modificación del artículo 213 del Reglamento de la Corporación, en lo relativo a la competencia de algunas comisiones.

Beneficiarios directos: clientes casinos de juego, sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 8137-23

Descripción: Modifica el artículo 9 de la ley N° 19.995.

Objetivo: Prohíbe la existencia de guarderías infantiles en casinos de juego para personas que indica.

Fecha de ingreso: 10 de enero de 2012.

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional (Senado). 22 de mayo de 2013, Cuenta de proyecto, pasa a Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización.

Beneficiarios directos: sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 8159-06

Descripción: Modifica el artículo 3 de la ley N° 19.995.

Objetivo: Modifica ley N° 19.995, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, prohibiendo la existencia de actividades similares a juegos de azar para menores de edad.

Fecha de ingreso: 5 de marzo de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (C.Diputados). Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social de la Cámara de Diputados.

Beneficiarios directos: clientes casinos de juego, sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 8267-05

Descripción: Introduce diversas modificaciones a la ley N° 19.995.

Objetivo: Regula la operación de juegos de casinos en línea.

Fecha de ingreso: 2 de mayo de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (Senado). Primer Informe de Comisión de Hacienda. 15 de abril de 2016, Archivado Oficio N° H/03, de 14/4/2016, solicita archivo en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 36 bis del Reglamento del Senado.

Beneficiarios directos: comunidad en general.

BOLETÍN: 8363-06

Descripción: Modifica el artículo 9° de la ley N° 19.995, de bases generales para el funcionamiento de los casinos de juegos.

Objetivo: Prohíbe en el interior de los casinos de juego la presencia de menores de 18 años.

Fecha de ingreso: 13 de junio de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (C. Diputados). Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social de la Cámara de Diputados.

Beneficiarios directos: sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 8731-06

Descripción: Modifica artículo 9 de la ley N° 19.995 e introduce nuevo artículo 10 Bis.

Objetivo: Incorpora la autoexclusión como causal que impide el ingreso a los casinos de juego y se regula publicidad de las actividades, bienes y servicios de los casinos de juego.

Fecha de ingreso: 17 de diciembre de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (Senado). Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social.

Beneficiarios directos: clientes casinos de juego, sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 9507-06

Descripción: Modifica la ley N° 19.995 y el Código Civil, en orden a establecer medidas de restricción en los casinos de juegos para las personas que padecen ludopatía.

Objetivo: Establecer medidas restrictivas de juego a personas que padecen ludopatía.

Fecha de ingreso: 12 de agosto de 2014.

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional (Senado). Primer Informe de la Comisión de Hacienda. 01 julio 2015, Cuenta del Mensaje 586-363 que retira la urgencia Simple.

Beneficiarios directos: clientes casinos de juego, sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 10095-06

Descripción: Modifica la ley N° 19.995 para excluir los bingos de la categoría de juegos de azar.

Objetivo: Establecer medidas restrictivas de juego a personas que padecen ludopatía.

Fecha de ingreso: 12 de agosto de 2014.

Estado de tramitación: Segundo trámite constitucional (Senado). Primer Informe de la Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: comunidad en general.

Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2014-2018

N° Ley: 20.856

Fecha: 11/08/2015

Materia: Modifica la Ley N°19.995 y prorroga el funcionamiento de los casinos municipales.

N° Ley: 20.851

Fecha: 27/06/2015

Materia: Modifica la ley N° 19.995, que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, declarando que los bingos y actividades similares, con fines benéficos no constituyen un juego de azar, regulando su realización.

Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014-2017

No aplica para el servicio.