



# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2018

Ministerio de Hacienda

**Superintendencia de Casinos  
de Juego**

29-03-2019

Morandé 360, piso 11, Teléfono (56-2) 25893000

[www.scj.gob.cl](http://www.scj.gob.cl)





# ÍNDICE

<b>1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo</b> .....	4
Ministerio de Hacienda.....	4
Superintendencia de Casinos de Juego. Avances de la Gestión 2018 .....	5
<b>2. Resumen Ejecutivo del Servicio</b> .....	7
<b>Principales resultados del desempeño de la Superintendencia de Casinos de Juego durante 2018</b> .....	7
<b>Principales desafíos para los años 2019-2022</b> .....	9
<b>3. Resultados de la Gestión año 2018</b> .....	10
<b>Ejecución de la fiscalización</b> .....	10
<b>Regulación de la industria de casinos de juego</b> .....	12
<b>Aplicación de Sanciones a los casinos de juego</b> .....	13
<b>Autorizaciones de solicitudes de la industria</b> .....	14
<b>Proceso de Otorgamiento de Permisos Municipales 2018</b> .....	14
<b>Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos</b> .....	14
<b>Generación de estudios sobre la industria de casinos de juego</b> .....	16
<b>Modernización institucional</b> .....	17
<b>Gestión de personas</b> .....	17
<b>4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022</b> .....	18
<b>5. Anexos</b> .....	20
<b>Anexo 1: Identificación de la Institución</b> .....	21
a) <b>Definiciones Estratégicas 2014-2018</b> .....	21
b) <b>Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio</b> .....	23
c) <b>Principales Autoridades</b> .....	23
<b>Anexo 2: Recursos Humanos</b> .....	24

<b>Anexo 3: Recursos Financieros .....</b>	<b>30</b>
<b>e) Cumplimiento Compromisos Programáticos .....</b>	<b>32</b>
<b>f) Transferencias<sup>20</sup> .....</b>	<b>33</b>
<b>Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018 .....</b>	<b>33</b>
<b>Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018.....</b>	<b>35</b>
<b>Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018).....</b>	<b>35</b>
<b>Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018).....</b>	<b>35</b>
<b>Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018.....</b>	<b>35</b>
<b>Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018 .....</b>	<b>38</b>
<b>Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.....</b>	<b>39</b>
<b>Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019 .....</b>	<b>39</b>
<b>Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019 .....</b>	<b>44</b>
<b>Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018.....</b>	<b>44</b>

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

## Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo. Esta tarea fue encomendada por S.E el Presidente Sebastián Piñera Echeñique y es llevada a cabo a través de los Servicios dependientes y relacionados del Ministerio de Hacienda: Subsecretaría de Hacienda, Dirección de Presupuestos, Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Servicio Nacional de Aduanas, Dirección de Compras y Contratación Pública, Comisión para el Mercado Financiero, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Casinos de Juego, Dirección Nacional del Servicio Civil, Unidad de Análisis Financiero y Consejo de Defensa del Estado.

Durante el año 2018, el Ministerio llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento al programa del Presidente Sebastián Piñera, enfocándose en 5 ejes principales:

1. Retomar el crecimiento económico fomentando instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2. Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3. Reducir el déficit fiscal estructural, estabilizar la deuda pública y fortalecer la institucionalidad fiscal para recuperar la clasificación de riesgo.
4. Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.
5. Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.

En este contexto las cifras de actividad del año 2018 sorprendieron positivamente hasta a los más optimistas, alcanzando niveles no vistos en cinco años. Este crecimiento estuvo liderado por la recuperación de la inversión y la productividad, tras varios años de caída. No es fácil mantener este ritmo de crecimiento, en especial considerando el desafiante escenario internacional que enfrentamos, caracterizado por una desaceleración del crecimiento global, sostenida y generalizada.

Pese a lo desafiante del escenario internacional, estamos trabajando día a día para hacer que el crecimiento sea sostenible y para crear más y mejores empleos para todos los chilenos.

Estamos convencidos de que una de las mayores contribuciones a la estabilidad macroeconómica, al crecimiento, al empleo, al costo de financiamiento de familias y empresas y a la competitividad cambiaria que podemos hacer desde el Ministerio de Hacienda es recuperar la solidez de las finanzas públicas. Es por eso que, desde el primer día, hemos sincerado la verdadera situación de las cuentas fiscales y, al mismo tiempo, anunciamos un plan de austeridad fiscal por US\$ 4.400 millones en cuatro años.

Podemos decir con orgullo que los esfuerzos en materia fiscal fueron muy exitosos. El crecimiento del gasto público se moderó, lo que, sumado al mayor dinamismo de la economía, permitió reducir significativamente el déficit fiscal efectivo, cumplir con el objetivo de reducción del déficit fiscal estructural y moderar el incremento de la deuda pública.

Nos hemos preocupado de seguir fortaleciendo la institucionalidad fiscal, y para ello, ingresamos al Congreso Nacional un proyecto de ley que crea un Consejo Fiscal Autónomo, el cual se promulgó como Ley N° 21.148 con su publicación en el Diario Oficial el 16 de febrero de 2019. Esta ley dejará nuestra institucionalidad fiscal al nivel de los mejores estándares internacionales.

En línea con los compromisos asumidos ante el país, enviamos también al Congreso Nacional el Proyecto de Ley de Modernización Tributaria. Este proyecto apunta, entre otros objetivos, a recuperar la capacidad de crecer y de crear empleos de nuestro país, con un claro foco en simplificar procesos, dar mayor certeza jurídica al contribuyente y modernizar el sistema tributario. Se concentra en hacer el camino más fácil a las MiPymes y a los emprendedores y todo esto lo hace resguardando los equilibrios fiscales. También trabajamos intensamente en convertir a Chile en un país más competitivo a nivel mundial. Para esto, seguimos avanzando en facilitar y profundizar el comercio internacional de bienes y servicios, nos hemos planteado exigentes desafíos en materia de modernización del Estado y vamos a avanzar decididamente en la dirección de convertir a nuestro país en un centro financiero regional.

Estamos conscientes de que el camino para avanzar en cambios concretos que mejoren de forma sostenible la calidad de vida de nuestros compatriotas es la búsqueda de acuerdos y es por eso que asumimos la responsabilidad de coordinar la mesa del Acuerdo Nacional por el Desarrollo Integral, en la cual, académicos, dirigentes gremiales y sindicales, ex ministros de Estado y ex Consejeros del Banco Central de Chile acordaron un conjunto amplio de medidas que permitirán a nuestro país avanzar hacia un país que crece de forma sostenida y que se hace cargo de las debilidades y vulnerabilidades que aún existen, en materias como educación y capacitación, participación de la mujer, calidad de los servicios públicos que provee el Estado y reducción de la pobreza, entre otras.

Los avances logrados en este primer año de gobierno están siendo reconocidos de forma transversal dentro y fuera de Chile. El Fondo Monetario Internacional en su visita a Chile destacó nuestra recuperación económica y valoró el énfasis pro crecimiento e inversión del proyecto de ley de modernización tributaria, así como el proceso de consolidación fiscal y el reforzamiento institucional que estamos realizando. Seguiremos trabajando para que este mayor dinamismo y mejores oportunidades se mantengan en el tiempo para todos los chilenos.

## **Superintendencia de Casinos de Juego. Avances de la Gestión 2018**

Durante el año 2018, el Consejo Resolutivo de la Superintendencia, presidido por el Subsecretario de Hacienda, otorgó permisos de operación para casinos de juegos en las

comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón y Puerto Varas, los primeros que se adjudican luego de la modificación de la Ley N° 19.995 ocurrida en 2015, con lo que se avanzará hacia una industria regulada por una normativa única, llevando a todos los casinos del país a estándares comunes y supervisada por la Superintendencia de Casinos de Juego.

La importancia de autorizar estos nuevos recintos radica en que los casinos de juego autorizados por la Ley N° 19.995, además del impuesto al valor agregado (IVA) y del impuesto por entradas, los que van a fondos generales de la Nación; asimismo por vía impositiva, introducen recursos directos tanto al presupuesto regional como al presupuesto municipal, a través del impuesto específico al juego, que corresponde al 20% de los ingresos brutos del juego. Este monto es destinado por partes iguales a la municipalidad y los gobiernos regionales, para ser utilizados en el financiamiento de obras de desarrollo, lo que se traduce en beneficios para todos sus habitantes. Además, los cinco casinos que se adjudicaron los cinco permisos de operación durante el año 2018, por el plazo de 15 años contados desde su entrada en operaciones, deberán pagar anualmente a las municipalidades la oferta económica que les permitió obtener el respectivo permiso de operación, lo que permitirá que las comunas que históricamente han contado con un casino municipal reciban, al menos, los mismos recursos que perciben hoy, a través de sus contratos de concesión.

Además, a fines de 2018, la Superintendencia obtuvo la certificación ISO 9001:2015, para los siguientes procesos estratégicos: Elaboración del plan, creación y modificación de normas y estándares para la industria de casinos de juego en Chile; Autorización de solicitudes de homologación de implementos de juego; y atención de reclamos, consultas ciudadanas, denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones.

Respecto a los productos estratégicos que brinda la Superintendencia, es posible señalar que entre el año 2014 y 2018, la Superintendencia ha aumentado el número de fiscalizaciones realizadas (de 356 a 517), y ha reducido continuamente los tiempos de tramitación de los procesos sancionatorios (de 90 días a 75 días), respuesta a consultas (de 30 a 20 días), reclamos (de 90 a 75 días) y autorizaciones de cambios societarios (de 80 a 30 días).



REPUBLICA DE CHILE  
MINISTRO  
MINISTERIO DE HACIENDA  
MIGUEL LARRAÍN BASCUÑÁN  
MINISTRO DE HACIENDA

## 2. Resumen Ejecutivo del 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 2018 se dispuso de un presupuesto de M\$ 4.161.836.

Su misión es promover el desarrollo sustentable de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, contribuyendo al desarrollo regional.

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

- Aumentar el valor público, contribuyendo a poner en valor la oferta de los territorios en que operan los casinos de juego.
- Velar por el cumplimiento de la normativa y la operación de los casinos de juego, en base a un acuerdo ético.
- Mitigar de manera proactiva los eventuales efectos negativos de la industria, en los usuarios, su entorno y la comunidad.

La industria autorizada por la Ley N° 19.995, a la fecha, 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 y uno en construcción en la comuna de Chillán, que debiera iniciar sus operaciones el segundo semestre del año 2019.

Además, con la promulgación de la Ley N° 20.856 que introduce modificaciones a la Ley N° 19.995, la Superintendencia cuenta con facultades fiscalizadoras y sancionadoras, respecto de los casinos municipales, ubicados en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales, respecto de aquellas materias que no están reguladas en los respectivos contratos de concesión municipal.

### Principales resultados del desempeño de la Superintendencia de Casinos de Juego durante 2018

- En junio del año pasado se otorgaron cinco permisos de operación para casinos de juego, en las comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón y Puerto Varas, las que actualmente cuentan con casinos municipales, siendo los primeros que se adjudican luego de la modificación de la Ley de Casinos en 2015. Este nuevo marco legal tiene dos grandes diferencias respecto de la anterior normativa: primero, contempla criterios más objetivos para asignar los puntajes a cada propuesta. Segundo, establece un mecanismo de otorgamiento de permisos que se basa en la oferta económica más alta y conveniente para el municipio. Con estas medidas se redujeron los espacios de discrecionalidad y subjetividad, lo que redundó en procesos de asignación con altos niveles de transparencia.

Con la autorización de estos recintos, se está avanzando hacia una industria regulada por una normativa única, llevando a todos los casinos a estándares comunes y supervigilados por la Superintendencia.

- Se realizaron un total de 517 acciones de fiscalización en los 18 casinos de juegos en operación, más 7 visitas a Casinos Municipales para establecer las brechas que tienen con relación con las disposiciones de la ley de casinos.
- La Superintendencia obtuvo la certificación ISO 9001:2015 para 4 procesos estratégicos: Elaboración del Plan de Normas y Estándares para la Industria de Casinos de Juegos en Chile, Creación y Modificación de Normas y Estándares para la Industria de Casinos de Juegos en Chile, Autorización de solicitudes de homologación de implementos de juego y Atención de reclamos, consultas ciudadanas, denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Se emitió una circular que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre “Estándar Técnico de Sistemas de CCTV”, con el objetivo de definir los requerimientos técnicos mínimos para el suministro, montaje, conectividad, operación continua y eficiente de dicho sistema, para permitir una completa labor de fiscalización, vigilancia, grabación, registro de los diversos juegos y otras operaciones que se desarrollan en los casinos.
- Se emitió una circular que imparte instrucciones relativas a las facultades fiscalizadoras y sancionadoras de la Superintendencia en los casinos municipales, los que seguirán en funcionamiento hasta que comiencen a operar los nuevos recintos autorizados al amparo de la Ley N° 19.995.
- La Superintendencia apoyó técnicamente a la Subsecretaría de Hacienda en la preparación de la indicación sustitutiva al proyecto de ley que regula la explotación de máquinas de azar con fines de diversión y esparcimiento, el que busca fomentar la práctica sana y segura del juego de azar en los casinos de juego legalmente autorizados, evitar que los recursos de los usuarios de máquinas de azar puedan ser utilizados para actividades ilegales, perfeccionando las herramientas para la persecución penal a quienes exploten ilegalmente máquinas de azar, y clarificar las facultades y atribuciones de la Superintendencia de Casinos de Juego y las municipalidades sobre esta materia.
- Se puso en operación el Sistema de Autorizaciones y Notificaciones para el envío de diferentes notificaciones y solicitudes de autorización por parte de las Sociedades Operadoras, el que busca simplificar estas operaciones, a través de la habilitación de un canal único y sin papeles que opera como una oficina de partes virtual a través del sitio web institucional.

## Principales desafíos para los años 2019-2022

- Desarrollar los proyectos estratégicos definidos en el Proceso de Planificación que realizó la SCJ en 2017-2018, tales como la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, rediseño del modelo de Atención Ciudadana, modelo de Gestión del Desempeño, Análisis y Rediseño del macroproceso de fiscalización.
- Desarrollar el Plan de Regulación SCJ 2019, en ejercicio de la facultad de la SCJ para dictar instrucciones de general aplicación (artículo 42 n° 7 Ley 19.995), la regulación diversas materias priorizadas, cuyo levantamiento fue el resultado de un proceso de detección de necesidades normativas realizado tanto al interior de la Superintendencia, como asimismo a partir del aporte realizado por las sociedades operadoras.
- Otros de los proyectos relevantes y en los que estará centrado el servicio es diseñar y elaborar las bases técnicas del proceso de otorgamiento y/o renovación de permisos de operación para casinos de juego para los cupos que quedarán disponibles a nivel nacional, las que se deben publicar, a más tardar, en julio de 2020. Esta será la primera renovación de la industria autorizada al amparo de la Ley N° 19.995 y debe realizarse bajo los siguientes principios rectores: estricto apego a la ley, resguardo de la libre competencia y mejorar la competitividad.
- Perfeccionar las políticas de juego responsable y de la normativa vigente, en un trabajo conjunto con las sociedades operadoras de casino de juegos, bajo el entendido de que no se puede hacer negocio a partir de la enfermedad de una persona, como lo es la ludopatía, que pueda afectar su libre y espontáneo consentimiento, teniendo la oportunidad de instalar claramente un mensaje hacia quienes concurren a los casinos: una invitación a compartir y jugar apelando a lo lúdico, más que a la probabilidad de ganancia.
- Ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad con la certificación de nuevos procesos estratégicos bajo la normativa internacional ISO 9001:2015.
- Concluir los procesos de otorgamiento de permisos de operación para casinos de juego en Arica y Natales.
- Certificar el Sistema de Gestión de Igualdad de Género de la Superintendencia, en base a la norma NCh 3262:2012.



VIVIAN VILLAGRÁN ACUÑA  
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO

## 3. Resultados de la Gestión año 2018

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

Dentro de los compromisos del Gobierno para el 2018, 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 tenía establecido el indicador “Promedio de fiscalizaciones por casino de juego”, que se medía 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 con el fin de mejorar la eficiencia de las fiscalizaciones, y así lograr una mayor presencia dentro de los casinos de juego.

Al mes de diciembre de 2018, el indicador presentó un valor de 28,7 fiscalizaciones por casino de juego, lo que se obtiene luego de haber ejecutado todas las actividades de fiscalización comprometidas durante el año.

Estas acciones han ido acompañadas por la revisión del Macroproceso de Fiscalización a objeto de introducir las mejoras que permitan desarrollar una fiscalización cada vez más significativa, con miras a fortalecer el cumplimiento normativo, por una parte, y por otra a levantar aspectos que requieran el desarrollo de normativa que se haga cargo de los dinámicos cambios que operan en la industria.

### 3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

#### Ejecución de la fiscalización

Durante 2018 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.

El proceso de fiscalización fue realizado considerando lo definido, tanto en el Plan Estratégico de Fiscalización (PEF) para el año 2018 como en los Planes Operativos de Fiscalización (POF) trimestrales de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Del total de fiscalizaciones realizadas, 294 fueron planificadas, 7 no planificadas y 216 de información operacional. La evolución en el número de fiscalizaciones y casinos de juego fiscalizados desde el año 2014, además del promedio de fiscalizaciones por casino, se muestra en el siguiente cuadro:

Ítems/año	2014	2015	2016	2017	2018
N° fiscalizaciones realizadas	356	437	475	517	517
N° casinos fiscalizados	16	16	16,38	17,25	18
N° promedio de fiscalizaciones por casino	22,3	27,3	29	30	28,7

Por otro lado, el indicador referido al promedio de fiscalizaciones por casino de juego durante 2018 alcanzó un valor efectivo de 28,7 (517 acciones de fiscalización sobre un total de 18 casinos de juego), logrando un cumplimiento del 102,1% de la meta del indicador, establecida en 28,1. El resultado de este indicador no muestra un incremento en el número de fiscalizaciones y, por consiguiente, en el promedio de las mismas, lo que se debió a que se hizo una labor de fiscalización más intensiva y con otros criterios de focalización, los cuales buscaban tener un mayor alcance y profundidad de las fiscalizaciones, esto es, visitas que abordaban varias actividades y profesionales in situ o visitas en horarios punta y/o con mayor afluencia de público o en situaciones de mayor tensión como son la ocurrencia de eventos, todo lo cual representa el continuo esfuerzo que se despliega para acometer e innovar en el trabajo de fiscalización aplicado a los casinos de juego. Estos cambios, han demandado por parte de las sociedades operadoras un mayor esfuerzo para atender estos nuevos requerimientos y, por ende, mejorar la atención que se otorga a las actividades de fiscalización en beneficio de los usuarios.

Las actividades de fiscalización realizadas se llevaron a cabo con programas de trabajo que fueron actualizados y reformulados de acuerdo a los avances del rediseño del Macroproceso de Fiscalización que está en desarrollo, introduciendo ajustes de conformidad a las modificaciones legales, reglamentarias y normativas vigentes. El número de fiscalizaciones ejecutadas superó al número de fiscalizaciones planificadas (517 sobre un total de 515), destacándose aquellas relacionadas con la actividad de Prevención de Lavado de Activos y Revisión Control de Operaciones Críticas a través de CCTV, logrando una cobertura superior al 100%, lo que se tradujo en más de una visita a los casinos de juego por concepto de estas actividades durante el año 2018.

Otras actividades que fueron aplicadas en más de una oportunidad a gran parte de las sociedades operadoras son las relacionadas con Transacciones e Ingresos de Máquinas de Azar (SMC), Juegos de Mesas y Bingo y Servicio a Usuarios, alcanzando cada una de ellas una cobertura superior a un 105%.

Asimismo, durante el año 2018 se realizaron 7 fiscalizaciones no planificadas, 4 de las cuales se focalizaron en el casino de propiedad de la sociedad operadora Latin Gaming Calama S.A. que consideró actividades como Máquinas de Azar, Prevención de Lavado de Activos, Juego Responsable, todo ello en función de una denuncia por fraude realizada por la propia sociedad operadora, situación que, en paralelo se está tramitando en los Tribunales de Justicia.

Como resultados del total de fiscalizaciones se levantaron un total de 322 hallazgos o incumplimientos, 376 observaciones y 21 solicitudes de aclaración. Respecto a las fiscalizaciones de los resultados operacionales, 215 fueron realizadas en un plazo menor o igual a 15 días corridos, de un total de 216.

Por otra parte, se debe señalar que, durante el año 2018, se realizaron visitas a los 7 Casinos Municipales, con el propósito de levantar antecedentes que permitieran establecer brechas en relación con las disposiciones de la Ley N° 19.995. Este trabajo se realizó en forma coordinada con los respectivos municipios.

Finalmente, en forma paralela a las actividades propias de la labor de fiscalización, se dio inicio a una serie de actividades en el marco del rediseño del Macroproceso de Fiscalización que está en ejecución, entre ellas talleres internos y externos, capacitaciones, visitas a otros

organismos fiscalizadores, todo lo cual permite ir recopilando antecedentes para dar un salto cualitativo a este Macroproceso, que incluye los procesos de fiscalización y sancionatorio. Estas actividades se enmarcan en el denominado ecosistema de fiscalización, entendido como la coordinación interinstitucional para potenciar la fiscalización sobre la operación de los casinos de juego, dentro del ámbito de competencias de cada organismo.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", se dispuso de un presupuesto para el año 2018 de M\$ 1.456.644.

### **Regulación de la industria de casinos de juego**

Durante 2018, se llevó a cabo un proceso de actualización de las instrucciones impartidas por la Superintendencia, en donde se destacan:

- Circular N°94, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) para casinos de juego.
- Circular N°95, que modifica Circular N°36, que imparte instrucciones sobre la presentación del Formulario de solicitud de homologación de material de juego, la información técnica, documentación y antecedentes que se deben presentar ante la Superintendencia.
- Circular N° 96, que imparte instrucciones generales relativas a las facultades fiscalizadoras y sancionadoras de la Superintendencia, relativas a los casinos que se encuentren en operaciones con anterioridad a la fecha de publicación en el Diario Oficial de la ley N° 19.995 (Casinos Municipales).
- Circular N° 97, que imparte instrucciones de carácter general sobre la presentación del formulario de solicitud de incorporación, modificación o supresión de juegos, modalidades o variantes del Catálogo de Juegos de la Superintendencia, la información técnica, documentación y antecedentes que deberán ser presentados ante la Superintendencia.
- Circular N°98, que fija códigos de identificación de las sociedades operadoras y concesionarias municipales.
- Circular N° 99, que modifica Circular N°25, que imparte instrucciones sobre el reglamento interno del fondo de propinas del personal de juego de las sociedades operadoras de casinos de juego.
- Como parte de la Estrategia Nacional de Prevención LA/FT, liderada por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), la Superintendencia tuvo participación activa en mesas técnicas (Supervisión Basado en Riesgos y actualización de normativa), junto a la capacitación de un importante número de funcionarios en las herramientas para establecer un Sistema preventivo antilavado de dinero y anticorrupción en las instituciones públicas, por medio de Cursos E-learning desarrollados por la referida unidad.
- La Superintendencia apoyó a la Subsecretaría de Hacienda en la elaboración y seguimiento de la tramitación legislativa de la Indicación Sustitutiva presentada por el Ejecutivo, cuyo objetivo es fortalecer la prohibición penal de la explotación de máquinas de azar fuera de los Casinos de Juego.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a la " Regulación de la industria de casinos de juego", se dispuso de un presupuesto para el año 2018 de M\$ 665.894.

### Aplicación de Sanciones a los casinos de juego

Durante el 2018, esta Superintendencia tramitó 4 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N°19.995, aplicándose multas por un monto total de 205 U.T.M.<sup>1</sup>

Una comparación con los últimos 4 años muestra lo siguiente:

	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018</b>
<b>N° de procesos sancionatorios</b>	9	19	19	4
<b>N° de multas aplicadas</b>	8	14	18	4
<b>Monto de multas aplicadas (UTM)</b>	418	1.050	1.155	205

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 de término de primera instancia<sup>2</sup>, absolución o sanción, disminuyendo el plazo de 90 días corridos en 2016 a 80 días corridos en 2018, y aumentando el porcentaje de cumplimiento desde un 85% definido para el año 2016 a un 90% para el 2018. Es así como de los 4 procesos sancionatorios que concluyeron con resolución de término de primera instancia, todos finalizaron con sanción en un tiempo menor o igual a 80 días corridos, logrando un resultado del 100% y un cumplimiento del 111% 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:

<b>Sociedad Operadora</b>	<b>N° de Sanciones</b>	<b>Monto Total UTM</b>
Casino de Juegos Temuco S.A.	2	105
San Francisco Investment S.A.	1	70
Casino de Juego de Talca S.A.	1	30
<b>Total Procesos Sancionatorios</b>	<b>4</b>	<b>205</b>

Para el producto estratégico relacionado con este desafío, correspondiente a "Aplicación de sanciones a los casinos de juego", se dispuso de un presupuesto para el año 2018 de M\$ 582.658.

<sup>1</sup> Lo anterior, y sin perjuicio de las sanciones aplicadas directamente por la SCJ a las sociedades operadoras, resulta pertinente hacer presente la existencia de sanciones impuestas durante el año 2018 a determinadas sociedades operadoras por la Unidad de Análisis Financiero, en caso de incumplimiento a las obligaciones previstas en la ley N° 19.9913 y/o en la Circular conjunta SCJ-UAF de 2014, suponiendo una permanente coordinación entre ambas instituciones públicas.

<sup>2</sup> Teniendo presente la eventual revisión judicial de dicha resolución en caso de ser sancionatoria de la sociedad operadora, que esta promueva ante el juzgado civil correspondiente a su domicilio.

## **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 2018 se comprometieron los siguientes tiempos de respuesta, según el tipo de autorización:

- Cambios societarios, referidos a modificaciones en el porcentaje de participación, incorporación de nuevos accionistas, aumentos de capital y cambios de estatutos de las sociedades operadoras, contemplan un tiempo de respuesta de 30 días hábiles. La meta establecida fue responder un 89% de las solicitudes dentro del plazo establecido, obteniendo como resultado un 100%.
- Modificaciones de planes de apuestas, cambios de directores de las sociedades operadoras y del gerente general, así como modificaciones de la administración de servicios anexos, contemplan un tiempo de respuesta de 8 días hábiles. La meta establecida fue responder un 93% de las solicitudes dentro del plazo establecido, obteniendo como resultado un 98%.
- El número de solicitudes de homologación de implementos de juego, presentadas principalmente por fabricantes, resueltas en el plazo máximo de 30 días corridos, correspondió a 863 de un total de 871, obteniendo como resultado un 99%.

Para el producto estratégico relacionado con este desafío, correspondiente a “Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego”, se dispuso de un presupuesto para el año 2018 de M\$ 749.131.

## **Proceso de Otorgamiento de Permisos Municipales 2018**

El 8 de junio de 2018 la Superintendencia otorgó permisos de operación para casinos de juegos en las comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón y Puerto Varas. En consideración a que no hubo interesados para los casinos de Arica y Natales, en los que en el se realizará un nuevo Proceso de Otorgamiento de Permisos durante 2019.

## **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 2018, 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 3,8% del total de reclamos que recibieron los casinos en primera instancia (1.340 presentaciones).

Las materias reclamadas en segunda instancia se refieren principalmente al desarrollo de juegos de azar (28 reclamos), funcionamiento del casino -infraestructura, calidad del servicio, etc. (18 reclamos) y otras materias (5).

Respecto a los 28 reclamos relacionados con juegos de azar, un 71,4% corresponde a máquinas de azar, un 14,3% a cartas, 7,1% a ruleta y un 7,1% a dados.

Considerando las cifras de 2018 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria presentó una tasa de reclamos de 0,093 por cada 10.000 visitas, lo que representa un aumento de un 6,3% respecto a la tasa de reclamos obtenida en el año 2017, que alcanzó a un valor de 0,087 por cada 10.000 visitas. En tanto el número de visitas aumentó en un 2%, pasando de 5.361.457 en 2017 a 5.490.728 en 2018.

Respecto al indicador referido a la resolución de un porcentaje de reclamos presentados ante la Superintendencia ([www.scj.cl](http://www.scj.cl)) respondidos en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, del total de 54 reclamos resueltos durante 2018, 51 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, por lo que el respectivo indicador fue de un 94%, 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 156 presentaciones 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. De las 154 consultas resueltas en el período, 150 fueron respondidas en un plazo menor o igual a 20 días corridos, 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 97%, superando la meta de un 93%.

Los resultados de los reclamos y consultas en el periodo 2013-2018 se muestran en los siguientes cuadros:

Reclamos		2013	2014	2015	2016	2017	2018
Volumen de ingresos y resolución	N° Reclamos Ingresados	36	36	29	44	61	51
	N° Reclamos Resueltos	31	32	28	42	47	54
Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos (corridos)	90 días	90 días	85 días	85 días	80 días	75 días
	Meta	77%	85%	80%	85%	85%	85%
	Cumplimiento del indicador	87%	89%	93%	88%	89%	94%

Consultas		2013	2014	2015	2016	2017	2018
Volumen de ingresos y resolución	N° Consultas Ingresadas	289	172	107	101	160	156
	N° Consultas Resueltas	278	171	127	101	160	154

Indicador de gestión: % consultas respondidas en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos (corridos)	30 días	30 días	25 días	25 días	20 días	20 días
	Meta	92%	95%	85%	90%	90%	93%
	Cumplimiento del indicador	98%	99%	97%	93%	91%	97%
N° de visitas a casinos regulados	N° de visitas (*)	5.760.668	5.275.989	5.447.284	5.490.814	5.361.457	5.490.728

Adicionalmente, dado que esta Superintendencia se propuso para el 2018, 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 corridos, 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 99%, superando ampliamente la meta establecida.

Por otra parte, respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de 104 presentaciones contestadas en el período, el 92,3 % se respondieron en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, cumpliendo la meta establecida de un 92%.

Asimismo, se 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, incorporándose a partir del 30 de octubre de 2018, tres representantes de los sindicatos de los trabajadores de los casinos de juego.

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 2018 fue de aproximadamente M\$ 402.034 lo que corresponde al 9.6% del total presupuestado.

### **Generación de estudios sobre la industria de casinos de juego**

En el marco del Comité de Estudios, cuyo objetivo es *“asesorar a la Superintendencia respecto a la definición de las principales áreas y temáticas de estudios relativos al desarrollo de la industria de casinos de juego en Chile, velando por la pertinencia de cada investigación, el rigor metodológico de las mismas y en general, la calidad de los proyectos que se desarrollen”*, durante 2018, se elaboraron 7 estudios que profundizaron aspectos relacionados con el juego online, el proceso de otorgamiento y/o renovación de permisos de operación de casinos de juego, y el modelo de gestión del desempeño.

## **Modernización institucional**

En el marco de la modernización institucional, la Superintendencia consiguió materializar durante el año 2018 los siguientes avances:

- Certificación del sistema de gestión de la calidad institucional en base a la norma internacional ISO 9001:2015 para los siguientes procesos estratégicos: "Elaboración del plan de normas y estándares", "Creación y modificación de normas y estándares ", "Autorización de solicitudes de homologación de implementos de juego" y "Atención de reclamos, consultas ciudadanas, denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones".
- En conjunto con las divisiones de Autorizaciones, de Fiscalización y Jurídica, se puso en operación el Sistema de Autorizaciones y Notificaciones para las sociedades operadoras de casinos de juego, lo que les permite simplificar el envío de notificaciones e ingreso de solicitudes de autorización que deban presentar ante la Superintendencia, mediante un canal único, en formato digital y de forma estructurada.
- Se habilitó la oficina virtual segura para los funcionarios, que permite acceder a aplicaciones, discos compartidos y el contenido de Intranet desde cualquier lugar o dispositivo, lo que es altamente relevante en un organismo que debe realizar visitas de fiscalización a los casinos de juego que se encuentran distribuidos en todo el país.
- Se habilitó una plataforma tecnológica para la gestión de proyectos, de modo de dar apoyo al proceso de seguimiento y ejecución de la Planificación Estratégica de la Superintendencia.
- Se implementó un Sistema de Gestión de Riesgos integrado con el Sistema de Integridad, Sistema de Prevención LA/FT/DF, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se ejecutaron todas las actividades planificadas de los proyectos que contribuyen al logro de los objetivos definidos en el proceso de Planificación Estratégica de la Superintendencia.

## **Gestión de personas**

- Con el fin de identificar los agentes determinantes del desempeño de los funcionarios y los factores que influyen en la motivación, compromiso y competencias, los cuales tienen una directa relación con los resultados y con la productividad de la organización, la SCJ desarrolla durante el 2018, una serie de estudios cuyos resultados permitieron identificar las variables críticas que provocan reacciones en las personas y dificultan o facilitan el desempeño, permitiendo tener información concreta para la ejecución de acciones tendientes a mitigar los efectos negativos y potenciar las prácticas que favorecen el trabajo. Los estudios realizados fueron los siguientes: estudio de cargas laborales, estudio de bandas salariales, estudio gestión del desempeño, estudio gestión por competencias y diagnóstico de tensiones conciliatorias.

- Junto con lo anterior, y con el fin de proveer a los funcionarios de un espacio laboral adecuado, la SCJ ejecuta un proceso de reacondicionamiento de las dependencias, distribuyendo las oficinas que se encontraban en los pisos 4 y 11, en un solo espacio compartido en el piso 11, optimizando e integrando las instancias de participación y coordinación funcionaria de modo de mejorar su efectividad, el compromiso de las personas con la institución y el mejoramiento de los ambientes laborales. Asimismo, se dispuso de un espacio para el funcionamiento de la Asociación de Funcionarios (ANFU).
- Por otra parte, se da cumplimiento al 100% de la exigencia normativa de Servicio Civil, se reactiva la Mesa de gestión y desarrollo de personas con un enfoque formal, técnico y participativo y se inicia un trabajo conjunto con la asociación de funcionarios de la SCJ, estableciendo objetivos y funcionamiento.
- Finalmente se realiza un proceso de calificaciones 2017-2018 estrictamente apegado a la normativa, lo que permitió destacar a los mejores funcionarios de las distintas unidades, equiparando la distribución del incentivo al desempeño en la SCJ.
- Se implementó una Mesa de Ayuda para facilitar el acceso y hacer una entrega oportuna de los requerimientos de los funcionarios, relacionados con Gestión de Personas, mejorando los niveles de servicio.

#### **4. Desafíos para el período de Gobierno 2019 - 2022**

- Finalizar la certificación y autorización a la sociedad operadora Marina del Sol Chillán para dar inicio a la operación del casino de juego ubicado en la comuna de Chillán. Además del casino de juego, el proyecto, cuya inversión comprometida es de 47 millones de dólares en 21 mil metros cuadrados, incluye un hotel de 5 estrellas, restaurantes, bar-pub, centro de convención y negocios, salas de espectáculos, anfiteatro, entre otros.
- Concluir los procesos de otorgamiento de permisos de operación para casinos de juego en las comunas de Arica y Natales, con la autorización de las nuevas sociedades operadoras por parte del Consejo Resolutivo de la Superintendencia.
- Dar inicio a los procesos de otorgamiento o renovación de los permisos de operación para casino de juego, para lo cual se está trabajando de acuerdo a una programación estratégica que cumpla con los hitos necesarios para dar cumplimiento al plazo previsto en el artículo 10 del Decreto Supremo N° 1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda, (no superior a los 48 meses ni ser inferior a 36 meses, contados desde la fecha de vencimiento de los permisos en actual explotación). Entre los hitos relevantes, la Superintendencia deberá diseñar e implementar el mecanismo a través del cual serán evaluados las sociedades operadoras que se adjudicaron permisos de operación durante el año 2006 y que iniciaron sus operaciones durante los años 2008 y 2009, que postulen a una renovación.
- Desarrollar una política de juego responsable, en conjunto con la industria de casinos de juego, dentro de lo cual se contempla una modificación de la circular de autoexclusión

voluntaria de jugadores, 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.

- Implementar el sistema de información que reciba y registre las declaraciones de autoexclusión y envíe automáticamente a las sociedades operadoras la información de las personas autoexcluidas de ingresar a los casinos de juego.
- Modernizar el Sistema de Solicitudes de Homologación de Implementos de Juego.
- Ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad con la certificación de nuevos procesos estratégicos bajo la normativa internacional ISO 9001:2015.
- Implementar el rediseño del Macroproceso de Fiscalización, definiendo nuevos mecanismos y metodologías que permitan garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y anticipar conductas de riesgo en la operación de los casinos de juego.
- Avanzar en propuestas concretas de regulación del juego online en Chile.
- Ser de los primeros servicios públicos en implementar un Sistema de Gestión de Igualdad de Género en base a la norma NCh 3262:2012, para luego certificar y obtener el “Sello de Igualdad-Conciliación”.
- Fomentar la cooperación interinstitucional para mejorar los servicios que presta la SCJ a la comunidad y asegurar el cumplimiento de la normativa que aplica a los organismos del Estado. Por ejemplo, establecer un Convenio con la Biblioteca del Congreso Nacional para el ordenamiento de la regulación que aplica a la industria de casinos de juego y un convenio con el Archivo Nacional para el cumplimiento de las obligaciones de envío de documentos a ese organismo.

## 5. Anexos

- **Anexo 1:** Identificación de la Institución.
- **Anexo 2:** Recursos Humanos.
- **Anexo 3:** Recursos Financieros.
- **Anexo 4:** Indicadores de Desempeño año 2015-2018.
- **Anexo 5:** Compromisos de Gobierno 2015 - 2018.
- **Anexo 6:** Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas. Pendiente
- **Anexo 7:** Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018
- **Anexo 8:** Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018
- **Anexo 9:** Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2015-2018
- **Anexo 10a:** Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2018.
- **Anexo 10b:** Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015-2019
- **Anexo 11:** Premios y Reconocimientos Institucionales 2015-2018

## 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°329, de 2005, que aprueba el Reglamento del Consejo Resolutivo de la Superintendencia de Casinos de Juego, modificado por el Decreto Supremo N°1254 de 2015.
- Decreto Supremo N°287, del Ministerio de Hacienda, de 2005, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, modificado por el Decreto Supremo N°1253 de 2016.
- Decreto Supremo N°1722, del Ministerio de Hacienda, de 2016, que aprueba el Reglamento para la Tramitación y Otorgamiento de Permisos de Operación de Casinos de Juego, y deroga Decreto Supremo N°211, de Ministerio de Hacienda, de 2005.
- 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, modificado por el Decreto Supremo N°1255 de 2016.
- 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

Promover el desarrollo sustentable de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, contribuyendo al desarrollo regional.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2018

La Superintendencia de Casinos de Juego, recibió durante el periodo presupuestario 2018, el monto total de M\$4.161.836, de los cuales M\$2.555.859 corresponden a gastos en personal, M\$1.441.743 a bienes y servicios de consumo y M\$164.234 a programas informáticos. Junto con eso, el presupuesto se incrementó con la incorporación de ingresos propios provenientes del proceso de otorgamiento de permiso de operación para un casino de juego en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales, las que actualmente cuentan con concesiones municipales de casinos de juego.

La ejecución final de los recursos asignados correspondió al 99.8% de la ley vigente.

Los gastos en personal aprobados por ley durante el año 2018, fue ejecutado considerando una dotación efectiva promedio de 56 funcionarios, respecto de la cantidad de 59 aprobados en glosa presupuestaria. Dicha cantidad fue cubierta en su totalidad en diciembre de 2018.

Los gastos en bienes y servicio de consumo se dividen en tres grupos: contratos de arrastre que incluyen los contratos suscritos en un periodo presupuestario anterior, los contratos de mantención y servicios básicos; las compras asociadas al plan de compras institucional y los requerimientos del proceso de otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego.

En relación a gastos en programas informáticos, cabe señalar que respecto del monto asignado se ejecutó según lo programado.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Aumentar el valor público, poniendo en valor la oferta territorial, preservando la fe pública.
2	Velar por el cumplimiento de la normativa y la operación de los casinos de juego, en base a un acuerdo ético.
3	Mitigar de manera proactiva los eventuales efectos negativos de la industria en los usuarios, su entorno y la comunidad.

- 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



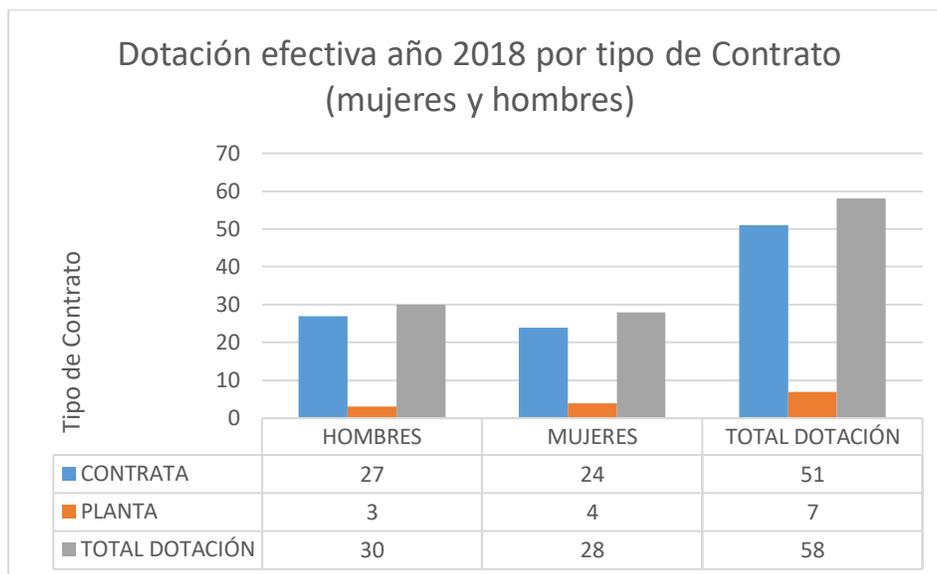
## c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Vivien Villagrán Acuña
Jefe División Jurídica	Manuel Zárate Campos
Jefe División de Fiscalización	Marco Cáceres Obreque
Jefe División de Autorizaciones	Carlos Arriagada Pérez
Jefe Unidad de Administración y Finanzas	Ana María Concha
Jefe Unidad de Tecnología, Gestión y Desarrollo de Procesos	Patricio Cerda Escalona
Auditor Interno	Danilo Brito Viñales hasta diciembre 2018. Actualmente en proceso de selección.
Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones	Claudia Valladares Acosta

## Anexo 2: Recursos Humanos

### Dotación de Personal

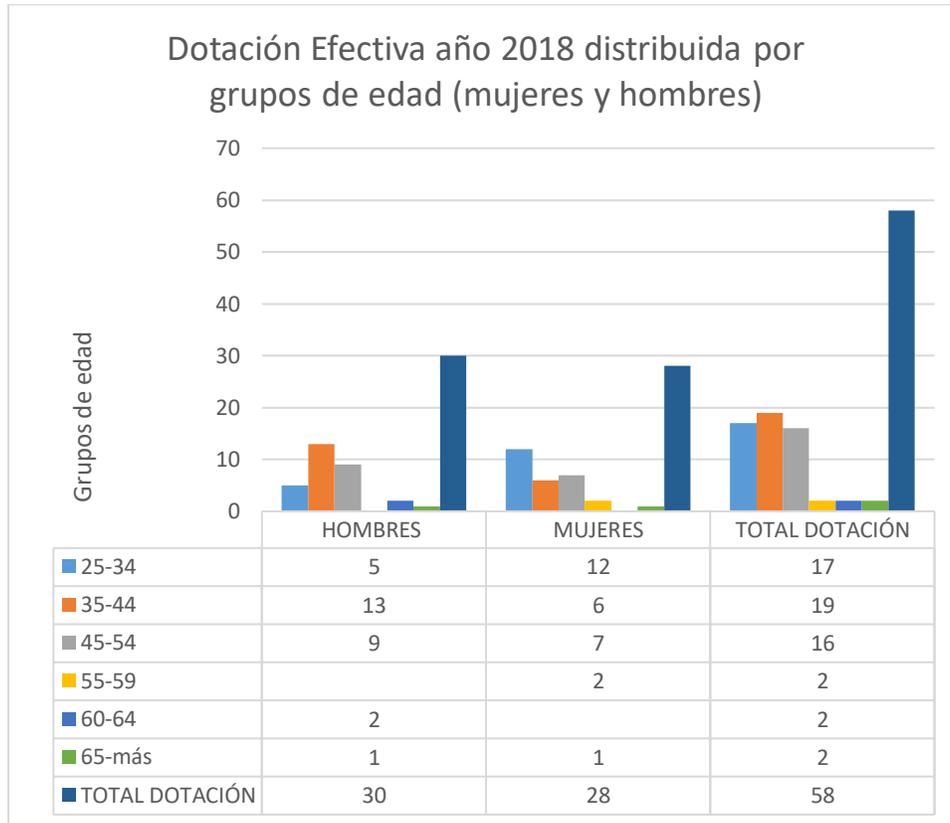
**Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2018 por tipo de contrato (mujeres y hombres)**, donde se informa por separado la dotación efectiva de mujeres y hombres al 31 de diciembre de 2018.



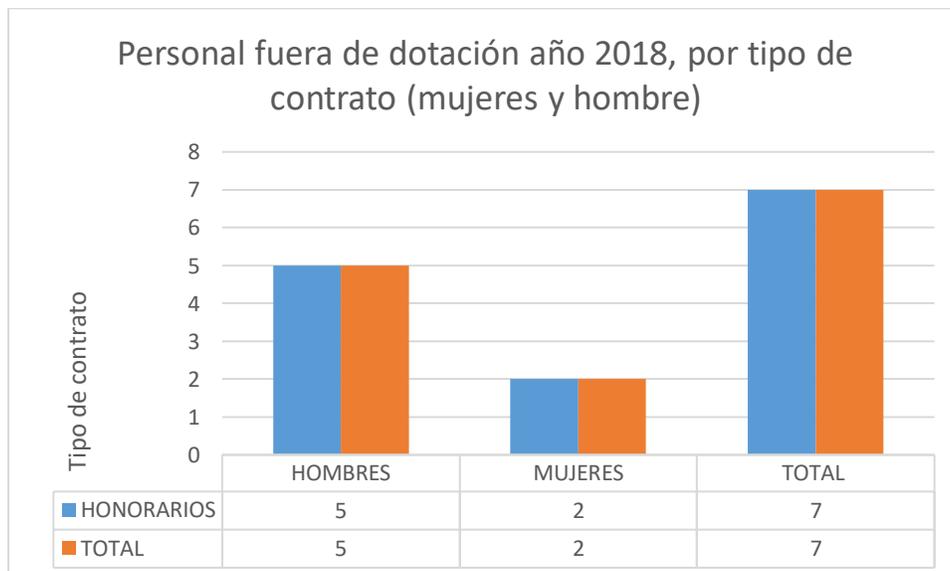
**Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2018 por estamento (mujeres y hombres)**, donde se informa la dotación efectiva de mujeres y hombres al 31 de diciembre de 2018, distribuida según la planta o escalafón al que pertenece o se encuentra asimilado el funcionario.



**Gráfico con tabla de datos: Dotación Efectiva año 2018 distribuida por grupos de edad (mujeres y hombres).**



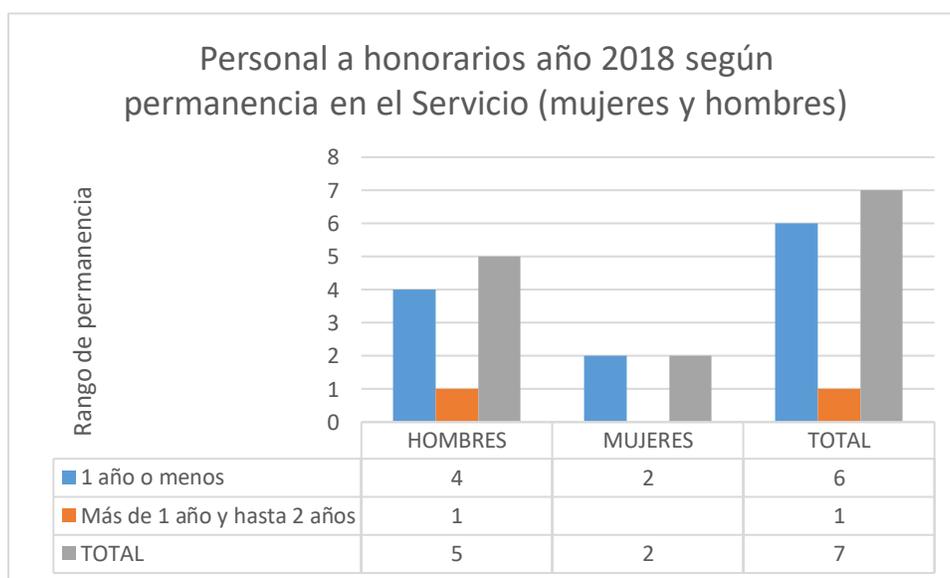
**a) Personal fuera de dotación**



**Gráfico con tabla de datos:** Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2018 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 2018.



**Gráfico con tabla de datos:** Personal a honorarios año 2018 distribuido según permanencia (mujeres y hombres).



## a) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2017	2018		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t) *100	80%	83%	104	
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	93,75 %	100%	107	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
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	11,86 %	6,90%	8,6	Se corrige cifra 2017.
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	NA	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	NA	
- 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	NA	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	5,08%	3,4%	147	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	6,78%	1,7%	393	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	114,29%	200%	175	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					

3 La información corresponde al período enero - diciembre 2018 y enero - diciembre 2017, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 10 de la ley de presupuestos 2018.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatas/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 <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2017	2018		
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	NA	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	0	9,8%	NA	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	81,4%	96,6%	119	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	17	13,2	76	Al aumentar la cantidad de funcionarios capacitación y disminuir el presupuesto para esta glosa, las horas por funcionario debieron reducirse.
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	9,50%	10,5%	111	
4.4 Porcentaje de becas <sup>8</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	NA	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
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).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	4,7	0,6	740	
• Licencias médicas de otro tipo <sup>9</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	5,9	0,2	2702	

7 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.

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

## Cuadro 1

### Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2017	2018		
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0	0,013	NA	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/ \text{Dotación efectiva año } t$	16,03	0,90	6	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>10</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 1 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	97,9%	97,5%	99,59	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 2 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	2,1%	2,5%	119,05	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 3 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	NA	
	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios en lista 4 año } t / \text{Total funcionarios evaluados en el proceso año } t$	0	0	NA	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>11</sup> 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		
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>12</sup> 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.	SI	SI		
<b>9. Regularización de Honorarios</b>					
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	0	NA	
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	NA	

<sup>10</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

<sup>11</sup> 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 período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

<sup>12</sup> 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.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2017	2018		
9.3 Índice honorarios regularizables	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	0	0	NA	

### 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 2017 – 2018**

Denominación	Monto Año 2017 M\$ <sup>13</sup>	Monto Año 2018 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	3.996.742	4.452.378	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	22.472	497.339	
APORTE FISCAL	3.974.270	3.955.039	
<b>GASTOS</b>	4.044.331	4.719.003	
GASTOS EN PERSONAL	2.435.625	2.585.007	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.419.591	1.658.238	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	23.208	
OTROS GASTOS CORRIENTES	0	61.979	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	189.115	153.391	
INICIATIVAS DE INVERSION	0		
SERVICIO DE LA DEUDA	0	237.180	
<b>RESULTADO</b>	-47.589	-266.625	

#### b) Comportamiento Presupuestario año 2018

**Cuadro 3**  
**Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2018**

<sup>13</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. El factor de actualización de las cifras del año 2017 es 1,02432.

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>14</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>15</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>16</sup> (M\$)	Notas <sup>17</sup>
			INGRESOS	4.161.836	4.728.920	4.452.378	276.542	
7			INGRESOS DE OPERACION				-	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES RECUP. Y REEMBOLSOS LIC. MEDICAS		401.124	497.339	96.215	
	1						-	
	999		OTROS				-	
9			APORTE FISCAL	4.161.836	4.088.000	3.955.039	132.961	
	1		LIBRE				-	
15			SALDO INICIAL DE CAJA		239.796		239.796	
			GASTOS	4.161.836	4.728.920	4.719.005	9.915	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.555.859	2.593.741	2.585.007	8.734	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.441.743	1.659.345	1.658.238	1.107	
23							-	
	1		Prestaciones Previsionales		23.209	23.209	-	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad				-	
			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		61.980	61.979	1	
29							-	
	7		PROGRAMAS INFORMATICOS	164.234	153.464	153.391	73	
34			SERVICIO DE LA DEUDA		237.181	237.181	-	
	7		DEUDA FLOTANTE				-	
			RESULTADO	-	-	266.627	266.627	

### c) Indicadores Financieros

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2018.

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

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

**Cuadro 4**  
**Indicadores de Gestión Financiera**

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>18</sup>			Avance <sup>19</sup> 2018/ 2017	Notas
			2016	2017	2018		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>20</sup> )		0.81	1.02	0.86	0.84	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		0.12	1.04	0.93	0.89	
	[IP percibidos / IP devengados]		1	1	1	1	
	[IP percibidos / Ley inicial]		0.8	0.97	1.07	1.1	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0	0.92	0.99	1.1	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0	0.92	0.99	1.1	

#### d) Fuente y Uso de Fondos

**Cuadro 5**  
**Análisis del Resultado Presupuestario 2018<sup>21</sup>**

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		258.654	-266.631	-7977
<b>Carteras Netas</b>			-471.345	-471.345
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-471.345	-471.345
<b>Disponibilidad Neta</b>		258.654	218.677	477.331
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	258.654	218.677	477.331
<b>Extrapresupuestario neto</b>			-13.963	-13.963
114	Anticipo y Aplicación de Fondos		89	98
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros		-14.052	-14.052
216	Ajustes a Disponibilidades			
219	Trasposos Interdependencias			

#### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el servicio.

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2018. Los factores de actualización de las cifras de los años 2016 y 2017 son 1,04670 y 1,02432 respectivamente.

19 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.

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

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## f) Transferencias20

No aplica para el servicio

### Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 -2018

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2018

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2018	Porcentaje de Logro <sup>22</sup> 2018
				2015	2016	2017	2018		
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	27.3 437.0/16.0	29.0 475.0/16.4	30.0 515/17.3	28.7 (517/18)	28,1 (515/18.3)	100%
	Enfoque de Género: No								
Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	Porcentaje 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	%	60 (15/25)*100	95 (53/56)*100	90 (54/60)*100	98 (50/51)*100	93 (71/76)*100	100%
	Enfoque de Género: No								
Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 80 días, en el periodo t.	(N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 80 días, en el periodo t /N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo t)*100	%	89 (8/9)*100	84 (16/19)*100	95 (18/19)*100	100 (4/4)*100	90 (36/40)*100	100%
	Enfoque de Género: No								

<sup>22</sup> 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%.

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Valores Efectivo				Meta 2018	Porcentaje de Logro <sup>22</sup> 2018
				2015	2016	2017	2018		
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	%	97 (123/127)*100	93 (94/101)*100	91 (145/160)*100	97 (150/154)*100	93 (246/265)*100	100%
	Enfoque de Género: Sí	Hombres: Mujeres:		H: 98 (93/95)*100 M: 94 (30/32)*100	H: 93 (68/73)*100 M: 93 (26/28)*100	H: 93 (99/107)*100 M: 87 (46/53)*100	H: 97 (112/116)*100 M: 100 (38/38)*100	H: 93 (140/150)*100 M: 93 (93/100)*100	
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 75 días, en el periodo t	(N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 75 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	%	93 (26/28)*100	88 (37/42)*100	89 (42/47)*100	94 (49/52)*100	85 (57/67)*100	100%
	Enfoque de Género: Sí	Hombres: Mujeres:		H: 92 (23/25)*100 M: 100 (3/3)*100	H: 88 (29/33)*100 M: 89 (8/9)*100	H: 85 (26/28)*100 M: 86 (16/19)*100	H: 94% (33/35)*100 M: 94% (16/17)*100	H: 85 (34/40)*100 M: 85 (23/27)*100	
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 30 días, en el año t	(N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el año t/N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas, en el año t)*100	%	67 (10/15)*100	90 (16/18)*100	94 (15/16)*100	100 (4/4)*100	90 (36/40)*100	100%
	Enfoque de Género: No								

Resultado Global Año 2018: 100%

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2015 - 2018

No aplica para el servicio.

## Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2015-2018)

No aplica para el servicio.

## Anexo 6B: Informe Preliminar<sup>23</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>24</sup> (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018)

No aplica para el servicio.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2018

### IDENTIFICACIÓN

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

### FORMULACIÓN MEI

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance			
			I			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	96.67%
Porcentaje Total de Cumplimiento:						96.67%

### SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

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

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.

Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Mecanismos de Incentivos (Objetivo 4)	Modificar	1	El Servicio compromete el objetivo 4 del Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional modificado respecto de la Bonificación de estímulo por desempeño funcionario individual, regulado por la Ley 19.528 artículo 5. Respecto al requisito -publicar la formulación del compromiso-, el Servicio se compromete a publicar el Reglamento vigente de calificaciones de la Superintendencia de Casinos de Juego, en el que se definen los factores, sub factores y áreas de compromisos, respecto de los cuales cada funcionario es evaluado por su jefatura; Respecto al requisito -publicar los resultados de cumplimiento de compromisos-, el Servicio se compromete a publicar la Resolución Exenta que establece el pago de la bonificación de estímulo por desempeño a los funcionarios que corresponde, tachando de la misma los datos de carácter personal, personales o sensibles de los funcionarios que allí se individualicen, de acuerdo a lo definido en la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, artículo 2.
-----------	------------------------------------	--	-----------	---	---

#### DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

#### RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	60%	6	60.00%	6	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	30%	9	26.67%	8	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	No aplica	10.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	15	96.67%	14	0

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS  
(Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2018	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento Meta (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 20 días, en el año t	93	97	104,30	No	9,00	9,00
2	Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 80 días, en el año t.	90	100	111,11	No	9,00	9,00
3	Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 75 días, en el año t	85	94	110,59	No	9,00	9,00
4	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el año t	89	100	112,36	No	9,00	9,00
5	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días, en el año t	93	98	105,38	No	12,00	12,00
6	Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el año t	28,1	28,7	102,14	No	12,00	12,00
	Total:					60.00	60.00

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)**

N°	Indicador	Efectivo 2018 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	50	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	52	Si
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	12,5	Si
4	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	100,00	Si
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
6	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	0,00	No
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	91	Si
9	Índice de eficiencia energética.	110,18	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	Revisado y Aprobado por Ministerio de Hacienda
Fecha de emisión:	15-03-2019 16:39

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)

Ponderación obtenida: 10%

## **Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015-2018**

No aplica para el servicio.

## **Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2015 - 2018.**

### **- Género**

En 2018, la Superintendencia implementó 5 medidas para la igualdad de género, alcanzando un 100% de cumplimiento:

Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género: El Comité de Género se reunió con el Encargado de Planificación Estratégica para revisar la formulación de los proyectos estratégicos formulados en el año, con el fin de realizar un diagnóstico para determinar si estos debiesen incorporar enfoque de género en su definición.

Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios: Durante el año 2018, se efectuó la revisión de la información provista por cada sistema de información referidos a personas que cuentan desagregación por sexo, y se actualizaron los contenidos del reporte trimestral.

Capacitación a funcionarias/os: Se realizaron 3 jornadas en el año, logrando que el 100% de la dotación se capacitara en materia de género.

### **- Descentralización / Desconcentración**

No aplica para el servicio.

## **Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2015-2019**

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). Archivado. Cuenta oficio de la Comisión de Hacienda por el cual comunica, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 del Reglamento de la Corporación, que se ha acordado remitir al archivo el proyecto.

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 captados 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). Archivado.

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 práctica 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). Archivado

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). Archivado.

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). Archivado.

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). Archivado

Beneficiarios directos: 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: Primer trámite constitucional (Senado). Archivado A solicitud de la Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización (Oficio s/n, de 5 de abril de 2018), en virtud del inciso segundo del artículo 36 bis del Reglamento del Senado.

Beneficiarios directos: comunidad en general.

BOLETIN: 11320-06

Descripción: Modifica la ley N° 19.995 que Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego y dispone otras normas en relación con las medidas de seguridad exigibles a la actividad de operación de tales instalaciones.

Objetivo: Prevenir actos de violencia o agresividad al interior de los casinos, así como la prevención de la ludopatía y a la atención y rehabilitación de las personas afectadas por ella.

Fecha de ingreso: 05 de julio de 2017.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / C. Diputados Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización

Beneficiarios directos: comunidad en general.

BOLETIN: 11319-06

Descripción: Modifica la ley N°19.995, que Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego; y el Código Penal, en materia de exigencias de medidas de seguridad tanto para público como para trabajadores de dichas instalaciones.

Objetivo: Incorporar modificaciones a la ley N° 19.995 y al Libro Segundo del Código Penal.

Fecha de ingreso: 05 de julio de 2017.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / C. Diputados Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización

Beneficiarios directos: comunidad en general.

BOLETIN: 11321-06

Descripción: Modifica la ley N° 19.995, que Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, con el objeto de imponer exigencias y sanciones en relación con el ingreso a estos establecimientos en los casos que indica.

Objetivo: Obligar a empresas de casino de juego a incorporar en la entrada de estos lugares detectores de metales, como medida de seguridad y prevención para el cumplimiento efectivo de esta disposición.

Fecha de ingreso: 06 de julio de 2017.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / C. Diputados Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización.

Beneficiarios directos: sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETIN: 11550-06

Descripción: Modifica la ley N° 19.995, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, en lo relativo al acceso a casinos para personas que padezcan ludopatía y de las promociones que esas entidades pueden ofrecerles.

Objetivo: Establecer medidas para prevenir la ludopatía.

Fecha de ingreso: 20 de diciembre de 2017.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / Senado Nuevo plazo para indicaciones Se amplía plazo para presentar indicaciones hasta el 09/07/2018 a las 12:00 en la Secretaría de la Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización

Beneficiarios directos: comunidad en general.

BOLETIN: 11853-24

Descripción: Declara el 2 de julio como Día Nacional de los Trabajadores de Casinos de Juegos

Objetivo: Declarar, en todo el Territorio Nacional, el día 2 de Julio de cada año, como “Día Nacional de los Trabajadores de casinos de juegos”.

Fecha de ingreso: 21 de junio de 2018.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / C. Diputados Archivado

Beneficiarios directos: sociedades operadoras.

BOLETIN: 12029-06

Descripción: Modifica la ley N° 19.995 con el objeto de precisar el concepto y características de las máquinas de azar sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Casinos de Juegos.

Objetivo: Precisar el concepto y características de las máquinas de azar sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Casinos de Juegos.

Fecha de ingreso: 21 de agosto de 2018.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / Senado Cuenta nuevo primer informe.

Beneficiarios directos: comunidad en general.

BOLETIN: 12119-06

Descripción: Modifica la ley N° 19.995, sobre bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, incorporando la definición y prohibición que indica.

Objetivo: Incorporar a la ley N° 19.995 una definición de máquina de azar, utilizando como base la definición otorgada por el Catálogo de Juegos

Fecha de ingreso: 25 de septiembre de 2018.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional / Senado Cuenta nuevo primer informe

Beneficiarios directos: comunidad en general.

## **Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015- 2019**

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.

N° Ley: 20.818

Fecha: 18/02/2015

Materia: Perfecciona los mecanismos de prevención, detección, control, investigación y juzgamiento del delito de lavado de activos

## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2015 - 2018**

No aplica para el servicio.

