



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio de Hacienda

Superintendencia de Casinos de Juego

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	7
3	Resultados de la Gestión año 2019	8
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	15
Anexo 1	Identificación de la Institución	16
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	21
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	23
Anexo 6	Evaluaciones	24
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	25
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	27
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	28
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	30
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	34

1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio 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 y generar condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo. Esta tarea fue encomendada por el Presidente de la República y es llevada a cabo a través de los Servicios dependientes y relacionados del Ministerio de Hacienda: Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos, Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas, Servicio de Tesorerías, Dirección de Compras y Contratación Pública, Dirección Nacional del Servicio Civil, Unidad de Análisis Financiero, Superintendencia de Casinos de Juego, Consejo de Defensa del Estado y Comisión para el Mercado Financiero.

Durante el año 2019 el Ministerio de Hacienda llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento a sus 5 objetivos estratégicos:

1. Retomar el crecimiento económico fomentando instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2. Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal. Para ello, promoveremos una modernización y simplificación tributaria, que otorgue mayor certeza jurídica.
3. Reducir el déficit fiscal estructural, avanzar hacia la estabilización de la deuda pública y fortalecer la institucionalidad fiscal.
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 el Ministerio de Hacienda, ha trabajado para elevar la capacidad de crecimiento de largo plazo de la economía, promoviendo el fortalecimiento institucional, trabajando en la consolidación de nuestras finanzas públicas, profundizando la apertura comercial, promoviendo la competencia, modernizando el Estado y el sistema tributario, desarrollando el mercado de capitales y diversificando la economía, entre otras materias. A su vez, el Ministerio ha avanzado en responder tanto a la crisis social, como a aquella derivada del COVID-19.

En el año 2019, hemos dado pasos importantes para fortalecer la institucionalidad económica y fiscal. Por un lado, se logró aprobar la Nueva Ley General de Bancos que constituye el mayor cambio a la legislación bancaria en treinta años y que permitirá alcanzar los estándares internacionales en materia de capitalización de la industria, institucionalidad y herramientas de prevención temprana, además de permitir un mayor acceso a las Pymes al financiamiento bancario. Por otro lado, se aprobó la Ley que crea el Consejo Fiscal Autónomo (CFA), organismo que cuenta con la independencia, funciones y responsabilidades recomendadas por organismos internacionales y especialistas en el tema.

Hemos continuado participando activamente en el proceso de modernización del Estado. El 11 de noviembre de 2019, se publicó la Ley de Transformación Digital, la cual modifica la ley que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos en materia de documentos electrónicos, y se convierte en el cimiento para la transformación digital del Estado presentada por los Ministerios de Hacienda, Secretaría General de la Presidencia y de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

Adicionalmente, junto a la Dirección de Presupuestos, durante el año 2019 dimos importantes pasos para aumentar la transparencia de las finanzas públicas, con la creación de la Plataforma Presupuesto Abierto y el aumento de la frecuencia de publicación de los Informes de Finanzas Públicas desde dos a cuatro veces al año. Este informe también contiene más información relacionada a las proyecciones de deuda de mediano plazo.

El 24 de febrero de 2020 se publicó la Ley N° 21.210, sobre Modernización Tributaria que tiene como focos principales el incentivo a la inversión, el potenciamiento de las Pymes, la certeza tributaria, la simplificación del sistema tributario, la digitalización y el apoyo de los adultos mayores.

La Modernización Tributaria es el resultado de amplios acuerdos alcanzados por el Gobierno, los que han permitido avanzar en la modernización de nuestro ordenamiento tributario. En materia de recaudación, se

estima que esta reforma tributaria aumenta los ingresos fiscales en 2.204 millones de dólares anuales en régimen.

En paralelo, la agenda de mercado de capitales que estamos implementado es amplia. El año 2019 se aprobó la Ley sobre Bolsa de Productos, que promueve la inclusión financiera y la competencia en el mercado de créditos. Además, estamos trabajando en una profunda transformación de la industria de medios de pago, la portabilidad financiera y en un proyecto que aumenta la transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de mercado.

También estamos trabajando en materias vinculadas con la dimensión macro-financiera del cambio climático. Publicamos la primera estrategia nacional financiera frente al cambio climático y lideramos la mesa público-privada de finanzas verdes, cuyo objetivo es definir una agenda de diálogo y trabajo conjunto entre el Gobierno, reguladores e instituciones del mercado financiero, para incorporar los riesgos y oportunidades del cambio climático en la toma de decisiones.

Asimismo, el año 2019 nos convertimos en el primer país de América en emitir bonos verdes soberanos, fortaleciendo nuestro liderazgo global en finanzas internacionales y en la acción climática, lo que ha sido reconocido con varias distinciones internacionales.

Durante los últimos meses, la economía mundial ha sufrido una fuerte contracción producto de las restricciones de movilidad, proyectándose una caída del Producto Interno Bruto mundial para el 2020 del 4,9%, la peor de los últimos 50 años. Si bien, para el 2021 se proyecta una recuperación, todavía existe una alta incertidumbre mientras no exista una vacuna para el virus Covid-19.

La economía chilena no ha estado ajena a los devastadores efectos del virus, lo que se ha expresado en una inédita caída del Producto Interno Bruto en el segundo trimestre del 14,1% interanual. Junto con la caída de la actividad económica (IMACEC), en lo que va del año se han destruido alrededor de 1,8 millones de puestos de trabajo.

El Ministerio de Hacienda ha ejercido un rol fundamental en el diseño e implementación de los planes económicos de emergencia para mitigar esta crisis, los que contemplan una movilización inédita de recursos fiscales en torno a US\$ 30.000 millones en el tiempo. Dentro de estas medidas se destaca el Ingreso Familiar de Emergencia, que a la fecha ha beneficiado a más de 8 millones de personas; la Ley de Protección del Empleo, que ha permitido a más de 700.000 trabajadores suspender sus contratos de trabajo y evitar perderlos; y el programa de créditos con garantía estatal FOGAPE-COVID, el que a la fecha ha apoyado a empresas con más de 240.000 colocaciones comerciales, inyectando alrededor de US\$ 12.000 millones a la economía, y contribuyendo a que el crédito se haya expandido significativamente en lugar de contraerse por primera vez en un contexto de crisis.

En momentos en que el escenario internacional se vuelve más adverso e incierto, no cesaremos en nuestros esfuerzos por instalar las bases para un país más próspero y que recupere su capacidad de crecer en el mediano y largo plazo. Continuaremos trabajando en el fortalecimiento institucional, el desarrollo del mercado de capitales, la apertura y diversificación de nuestra economía y la modernización del Estado y del sistema tributario. Al mismo tiempo, ratificamos nuestro compromiso con un manejo serio y responsable de las finanzas públicas, que prioriza las necesidades más urgentes de la ciudadanía y contribuye a la estabilidad macroeconómica, la prosperidad y el desarrollo integral de todos los chilenos.



Servicio Superintendencia de Casinos de Juego. Avances de la Gestión 2019

Creada a través de la Ley N° 19.995, la SCJ es el organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Hacienda y tiene el mandato legal de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego del país

Respecto de sus avances durante el año 2019 se destaca lo siguiente:

La Superintendencia de Casinos De Juego ha apoyado técnicamente a la Subsecretaría de Hacienda en la tramitación del proyecto de ley que Establece la prohibición gradual de funcionamiento de las máquinas de juego. Asimismo, apoyó en estudio de otras políticas públicas relacionadas con casinos de juego.

Durante el año 2019 se derivaron seis denuncias al Ministerio Público, relacionadas con la explotación de juego ilegal y se realizaron 2 capacitaciones sobre el procedimiento de otorgamiento de informes para la obtención de patente municipal de explotación de juegos de habilidad y destreza de acuerdo a lo señalado en la Circular N° 83, tanto a funcionarios(as) de la I. Municipalidad de Los Ángeles como de la I. Municipalidad Estación Central

El 13 de abril de 2019, fue publicado en el Diario Oficial el extracto de la nueva Circular, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que los casinos de juegos autorizados legalmente deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego. Esta medida tiene validez respecto de todos estos recintos y faculta a los casinos para impedir la entrada del autoexcluido, buscando promover el desarrollo sustentable de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente. A diciembre de 2019, se autoexcluyeron 1.583 personas, de las cuales 607 suscribieron con posterioridad a la entrada en vigencia de la Circular.

El 31 de julio de 2019, la Superintendencia certificó y autorizó el inicio de operaciones de la sociedad operadora Marina del Sol Chillán S.A. El proyecto, cuya inversión fue de \$ 34.838 millones en una superficie de 28.973,8 m2, comprendió además del casino de juego, otras obras e instalaciones, tales un hotel de 5 estrellas, restaurantes, bar-pub, centro de convención y negocios, salas de espectáculos y anfiteatro.

El 31 de diciembre de 2019, la Superintendencia certificó su Sistema de Igualdad de Género y Conciliación, de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma NCH 3262:2012. Posteriormente, el 27 de enero de 2020, a través de la Resolución N° 46 de SERNAMEG, la Superintendencia fue el primer servicio público en obtener la certificación "Sello Igualdad Conciliación Vida Laboral, Familiar y Personal".

La Superintendencia amplió el alcance de la norma ISO 9001:2015, certificando los siguientes procesos estratégicos: "Certificación de inicio de operación, Otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego, Tramitación procedimiento administrativo sancionatorio, Ejecución de las disposiciones Ley de Transparencia y Acreditación de laboratorios".

Respecto a los productos estratégicos que brinda la Superintendencia, es posible señalar que entre el año 2015 y 2019, la Superintendencia ha aumentado el número de fiscalizaciones realizadas de 356 a 465, y ha reducido continuamente los tiempos de tramitación de los procesos sancionatorios de 90 días a 80 días, respuesta a consultas de 30 a 20 días, y reclamos de 90 a 75 días.

2 Resumen Ejecutivo Servicio

Creada a través de la Ley N°19.995 del 7 de enero de 2005, la Superintendencia de Casinos de Juego 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 2019 se dispuso de un presupuesto de M\$ 4.524.921.

Su misión es promover el desarrollo sostenible de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, adaptándolo a las nuevas tecnologías y contribuyendo al desarrollo regional a través del aporte a la oferta turística de los territorios.

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 de la industria y los proyectos integrales, relevando su aporte al desarrollo regional y local.
- Generar un marco ético que contribuya al cumplimiento normativo en la operación y desarrollo del juego, preservando la fe pública.
- Promover la incorporación de nuevas tecnologías y el juego responsable, así como también una relación armónica con la comunidad y su entorno.

La industria autorizada por la Ley N° 19.995, a la fecha, está conformada por 19 casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Arica, Calama, Antofagasta, Copiapó, Ovalle, San Antonio, Rinconada, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Chillán, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas y 5 casinos en construcción y/o ampliación de la infraestructura turística en las comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón y Puerto Varas.

3 Resultados de la Gestión año 2019

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 2019, se contempló mantener 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 2019, el indicador presentó un valor de 17,8 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 al 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.

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Ejecución de la fiscalización

Durante 2019 se realizó un total de 465 acciones de fiscalización a los 26 casinos ubicados en las comunas de Arica, Iquique, Calama, Antofagasta, Copiapó, Coquimbo, Rinconada, Ovalle, Viña del Mar, San Antonio, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Chillán, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Pucón, Valdivia, Osorno, Puerto Varas, Castro, Coyhaique, Natales y Punta Arenas.

El proceso de fiscalización fue realizado considerando lo definido en el Plan Anual Base (PAB) para el año 2019 como en la Planificación On Demand (POD) de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Del total de fiscalizaciones realizadas, 234 fueron planificadas, 10 no planificadas y 221 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	2019
N° fiscalizaciones realizadas	356	437	475	517	517	465
N° casinos fiscalizados	16	16	16,38	17,25	18	26
N° promedio de fiscalizaciones por casino	22,3	27,3	29	30	28,7	17,9

Por otro lado, el indicador referido al promedio de fiscalizaciones por casino de juego durante 2019 alcanzó un valor efectivo de 17,9 (465 acciones de fiscalización sobre un total de 26 casinos de juego), logrando un cumplimiento del 70,7% de la meta del indicador, establecida en 25,3 principalmente debido a que la meta establecida consideró los 19 casinos regulados, y el resultado final consideró también los 7 casinos municipales. Este resultado se explica porque en la meta inicial establecida se consideró a los 19 casinos regulados, pero en el resultado final se consideraron los 7 casinos municipales. Cabe precisar que si bien el resultado del indicador no permitiría reflejar un incremento en el número de fiscalizaciones y, por consiguiente, en el promedio de las mismas, se realizó 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. Como resultados del total de fiscalizaciones se levantaron un total de 643 hallazgos

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", se dispuso de un presupuesto para el año 2019 de M\$ 1.583.722.

Regulación de la industria de casinos de juego

Durante el año 2019, se llevó a cabo un proceso de actualización de las instrucciones impartidas por la Superintendencia, en donde se destacan:

- Circular N°101, que Imparte instrucciones sobre la presentación de instrumentos en idioma diverso al español ante la Superintendencia de Casinos de Juego y Deroga Circular N°87, de 26 de abril de 2017, de esta Superintendencia.
- Circular N°102, que Imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego y deroga Circular N°44 de 31 de diciembre de 2013, de esta Superintendencia.
- Circular N°103, que Imparte instrucciones sobre cumplimiento normativo en las sociedades operadoras de casinos de juego y deroga Circular N°56, de 27 de agosto de 2014, de esta Superintendencia.
- Circular N°104, que Modifica Circulares N°33 de 6 de febrero de 2013; Circular N° 37 de 23 de agosto de 2013; y Circular N°43 de 14 de noviembre de 2013, todas dictadas por la Superintendencia de Casinos de Juego, en el sentido que indica.
- Circular N°105, que Imparte instrucciones de carácter general a las Sociedades Operadoras sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a las máquinas de azar que podrán inscribirse en el registro de homologación y explotarse por las Sociedades Operadoras en sus Casinos de Juego; establece exigencias para dicha explotación; deroga circular N°45, de 15 de enero de 2014, modifica mediante circular N°62, de 7 de abril de 2015, de esta Superintendencia.
- Circular N°106, que imparte Instrucciones de carácter general a las Sociedades Operadoras sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a los sistemas de monitoreo y control en línea (SMC) que podrán inscribirse en el registro de homologación y explotarse por las Sociedades Operadoras en sus casinos de juego; establece exigencias para dicha explotación; y deroga circular N°48, de 2014.
- Circular N°107, que Imparte instrucciones sobre acreditación de laboratorios certificadores del cumplimiento de los estándares exigibles para las máquinas de azar que sean explotadas en Casino de Juego autorizados en Chile conforme a la Ley N°19.995 y deroga Circulares N°1 de 2008 y N°55 de 2014, respectivamente.
- Revisión, a petición de la Subsecretaría de Hacienda, de minutas explicativas dirigidas a Senadores de la República, sobre la indicación sustitutiva al proyecto de ley que establece la prohibición gradual de funcionamiento de las máquinas presentada por el Ejecutivo (Mensaje N°338-366) que refunde proyectos de ley sobre la materia (boletines 8.820-06 y 10.811 refundidos).
- Revisión de anteproyecto del Código Penal, a petición de la Subsecretaría de Hacienda, en actual elaboración por parte del Gobierno, que modifica entre otros, el artículo 469 del Código Penal (organización y administración ilegal de juegos de azar) y el artículo 383 del Código Penal (infracción de giro reservados).

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\$ 633.489.

Aplicación de Sanciones a los casinos de juego

Durante el 2019, esta Superintendencia tramitó 16 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N°19.995, y 4 procesos a personas naturales, aplicándose 18

multas por un monto total de 2.236 U.T.M., de las cuales 15 se aplicaron a casinos de juego y 3 a personas naturales.

Una comparación con los últimos 5 años muestra lo siguiente:

	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
N° de procesos sancionatorios	9	19	19	4	20
N° de multas aplicadas	8	14	18	4	18
Monto de multas aplicadas (UTM)	418	1.050	1.155	205	2.236

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^[1], absolucón o sanción, aumentando la meta el plazo de 90% en 2018 a 92% en 2019. Es así como de los 19 procesos sancionatorios que concluyeron con resolución de término de primera instancia, 8 finalizaron con sanción en un tiempo menor o igual a 80 días corridos, logrando un resultado del 42%.

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

Sociedad Operadora	N° de Sanciones	Monto Total UTM
Casino de Colchagua S.A.	1	15
Casino de Juegos Punta Arenas S.A.	2	140
Casino de Juegos Valdivia S.A.	1	60
Casino Gran Los Angeles S.A.	2	45
Casino Rinconada S.A.	1	65
Latin Gaming Calama S.A.	1	70
Marina del Sol S.A.	1	1.300
Ovalle Casino Resort S.A.	3	370
San Francisco Investment S.A.	3	160
Personas naturales	3	11
Total Procesos Sancionatorios	18	2.236

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 2019 de M\$ 633.489.

[1] 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 2019 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 90% 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 94% de las solicitudes dentro del plazo establecido, obteniendo como resultado un 97,3%.

- 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 739 de un total de 776, obteniendo como resultado un 95%.

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 2019 de M\$ 814.486.

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, modificada por la Circular N°51 de 2014, ambas de esta Superintendencia, 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 2019, ingresaron a tramitación en segunda instancia para revisión de la Superintendencia 36 reclamos de clientes que no quedaron conformes con la respuesta dada por el casino de juego. Esto representa un 2,85% del total de reclamos que recibieron los casinos en primera instancia (1.262 presentaciones).

Las materias reclamadas en segunda instancia se refieren principalmente al desarrollo de juegos de azar (25 reclamos), funcionamiento del casino, procedimiento de autoexclusión y prohibiciones legales de acceso al casino (11 reclamos).

Respecto a los 25 reclamos relacionados con juegos de azar, un 76% (19 reclamos) corresponde a máquinas de azar, un 8% a cartas, 12% a ruleta y uno no relacionado directamente con un juego en particular.

Considerando las cifras de 2019 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria presentó una tasa de reclamos de 0,067 por cada 10.000 visitas, lo que representa una disminución de un 28% respecto a la tasa de reclamos obtenida en el año 2018, que alcanzó a un valor de 0,093 por cada 10.000 visitas. En tanto el número de visitas aumentó en un 2%, pasando de 5.490.728 en 2018 a 5.398.942 en 2019. Respecto al indicador referido a la resolución de un porcentaje de reclamos presentados ante la Superintendencia (www.scj.cl) respondidos en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, del total de 38 reclamos resueltos durante 2019, 35 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, por lo que el respectivo indicador fue de un 92%, superando la meta definida de un 90%.

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 104 presentaciones referidas principalmente al funcionamiento y/o explotación de un casino de juego, procedimiento de autoexclusión voluntaria, 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 117 consultas resueltas en el período, 113 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 95%.

Los resultados de los reclamos y consultas en el periodo 2013-2019 se muestran en los siguientes cuadros:

Reclamos		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Volumen de ingresos y resolución	N° Reclamos Ingresados	36	36	29	44	61	51	36
	N° Reclamos Resueltos	31	32	28	42	47	54	38
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	75 días

Meta	77%	85%	80%	85%	85%	85%	90%
Cumplimiento del indicador	87%	89%	93%	88%	89%	94%	92%

Consultas		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Volumen de ingresos y resolución	N° Consultas Ingresadas	289	172	107	101	160	156	104
	N° Consultas Resueltas	278	171	127	101	160	154	117
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	20 días
	Meta	92%	95%	85%	90%	90%	93%	95%
	Cumplimiento del indicador	98%	99%	97%	93%	91%	97%	97%
N° de visitas a casinos regulados	N° de visitas a (*)	5.760.668	5.275.989	5.447.284	5.490.814	5.361.457	5.490.728	5.398.942

En cuanto a las denuncias formuladas por los usuarios de casinos de juego y el público en general, se recibieron a tramitación un total de 79 presentaciones referidas principalmente al porcentaje de retorno entregado a los jugadores en las máquinas de azar de los casinos, explotación, temas relacionados con los Clubes de Fidelización de los casinos, problemas con páginas web que operan juegos de azar, entre otros.

Para el año 2019, al igual que el anterior, 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 94%, superando ampliamente la meta establecida.

Por otra parte, respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de 95 presentaciones contestadas en el período, el 85 % se respondieron en un plazo menor o igual a 15 días hábiles.

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 Fundación de Jugadores en Terapia (AJUTER), la Asociación Chilena de Casinos de Juego A.G., la Corporación de Juego Responsable y los Sindicatos de trabajadores/as de casinos de juego, los cuales durante el año 2019 participaron de 5 sesiones.

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 2019 fue de aproximadamente M\$ 437.107 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 2019, se elaboraron 3 estudios.

El primer estudio, desarrollado por consultores externos, entregó insumos para la definición de las bases técnicas del proceso de otorgamiento de permisos de operación. El segundo estudio, trabajado internamente en la SCJ, elaboró un Marco Teórico para el Rediseño del Macroproceso de Fiscalización. Por último, el tercer estudio, realizado de forma mixta entre funcionarios de la SCJ y un consultor experto, reconstruyó una visión de desarrollo de la industria de casinos de juego mediante la compilación de la Historia de la Industria de Casinos de Juego en Chile: 1928-2018.

Modernización institucional

Durante el año 2019, la Superintendencia logró materializar una serie de avances en materia de modernización institucional, que se han focalizado en dos líneas fundamentales: la implementación de los lineamientos gubernamentales para la transformación digital institucional y la ampliación del alcance del sistema de gestión de la calidad, basada en la norma internacional NCh-ISO 9001:2015. En particular, se destaca lo siguiente:

- Certificación del sistema de gestión de la calidad, por segundo año consecutivo, con el siguiente alcance ampliado: “Otorgamiento de permisos de operación de Casinos de Juego, certificación de inicio de operación y tramitación procedimiento administrativo sancionatorio. Acreditación de laboratorios y homologación de implementos de juego. Elaboración del plan, creación y modificación de normas y estándares. Atención de solicitudes ciudadanas y ejecución de las disposiciones Ley de Transparencia. Todo lo anterior para la industria de Casinos de Juego en Chile a nivel nacional.”
- Se incorporaron 9 nuevos formularios al sistema de autorizaciones y notificaciones (SAYN), que tienen a disposición los casinos de juego para remitir en forma estructurada y en línea su información y solicitudes a esta Superintendencia. Este sistema de información recibió más de 900 notificaciones y solicitudes de autorización durante el año.
- Con ocasión de la contingencia social que vivió el país, se habilitaron las conexiones a todas y todos los funcionarios/os para asegurar la continuidad operacional del servicio.
- Se continuó con la incorporación de nuevos subprocesos al sistema de gestión documental y de procesos, alcanzado más de 300 flujos de trabajo diferentes que durante el año dieron lugar a la creación de aprox. 7.000 expedientes digitales.
- Mediante licitación pública, se adjudica la contratación de los servicios de arriendo, implementación y mantenimiento de equipamiento y sistemas de plataforma tecnológica a la empresa SONDA, que introduce la hiperconvergencia al centro de cómputos (datacenter) institucional, tecnología de vanguardia que permite la integración, en forma nativa, de servidores, almacenamiento y las comunicaciones necesarias entre ellos, lo que converge en un único dispositivo que los contiene, facilitando la operación, mantención y monitoreo del datacenter.
- Se habilitó un mecanismo para validar los documentos digitales que produce y entrega la Superintendencia a sus partes interesadas, con el que se puede verificar la autenticidad de los documentos. Este servicio está disponible desde el sitio web institucional.
- En materia de gestión de proyectos de tecnologías de la información, se formalizó la aplicación de metodologías ágiles, en orden a aumentar la frecuencia de la puesta en operación de las soluciones tecnológicas y fortalecer el compromiso de las áreas del servicio con el funcionamiento y evolución de sus sistemas de información.

Gestión de personas

Durante 2019 la Superintendencia certificó todas sus unidades laborales, siendo el primer servicio público en certificarse y obtener el Sello Iguala-Conciliación, que otorga el SernamEG. La norma NCh 3262 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, es una norma de cumplimiento voluntario que busca incorporar acciones concretas e inmediatas de condiciones de igualdad de género y la conciliación de vida laboral, familiar y personal, en la institución.

Entre otras actividades relevantes se destaca:

- Aprobación de Manual de cargos de la Superintendencia (Resolución Exenta N°619)
- Aprobación de procedimiento de funcionamiento de la Mesa de Gestión y Desarrollo de Personas, la cual inició su trabajo de elaboración del reglamento Especial de Calificaciones de la Superintendencia.
- Cumplimiento al 100% de los indicadores reportados a la Dirección nacional del Servicio Civil sobre la implementación de las normas en materia de Gestión y Desarrollo de personas:
- Reclutamiento y Selección.
- Concursabilidad y Carrera funcionaria.
- Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral.
- Participación funcionaria.

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

Uno de los principales desafíos de la Superintendencia, especialmente en el contexto de la emergencia sanitaria, es dar sustentabilidad a la industria, lo que es importante para garantizar los retornos que reporta su actividad a la recaudación fiscal, como también desde la perspectiva del valor de su presencia en los territorios. Un casino aporta una oferta de entretención, gastronomía y hotelería, que potencia circuitos de turismo, genera empleo y estructura una cadena de servicios con pequeñas y medianas empresas que favorece las economías locales, además de contribuir con impuestos especiales destinados a los gobiernos regionales y comunas en donde opera.

La Superintendencia ha mantenido una comunicación constante con los distintos operadores de casinos de juego. Fue así como la decisión de cerrar los Casinos el 18 de marzo, -en base a las medidas instruidas por las autoridades sanitarias-, fue conversada con ellos y contó con su favorable disposición, en consideración de la importancia de resguardar la salud de los trabajadores y clientes. Estos recintos van a reabrir solo cuando las autoridades sanitarias así lo dispongan, para lo cual deberán contar con un protocolo que establezca las medidas sanitarias y de control, acordes a los requerimientos de la autoridad sanitaria, para lo cual se está trabajando conjuntamente con la industria.

Como una medida inmediata y de manera de mantener una comunicación fluida con la industria de casinos, la Superintendencia dispuso en su oficina de partes un formulario de contacto para el ingreso de documentación y se dispuso el despacho electrónico, lo que además va en concordancia con el desafío de transformación digital del Estado.

Esto también ha desafiado a la institución ha mantener su continuidad operacional, y disponer de todas las herramientas para el trabajo remoto para aquellos funcionarios/as que se encuentran en los grupos de riesgos o en situaciones especiales, como por ejemplo estar al cuidado de menores de edad, lo que hasta el momento ha sido cumplido sin inconvenientes.

La Ley N° 19.995 establece que con una antelación de entre 48 a 36 meses al vencimiento de los permisos de operación, se debe realizar un proceso de otorgamiento de permisos de operación para casinos. Por ello, uno de los grandes desafíos de la Superintendencia es elaborar y publicar las bases técnicas a más tardar en julio de este año, para doce cupos que quedarán disponibles a partir de 2023, en un escenario económico y social altamente complejo. La única forma de postergar este proceso es a través de una modificación legal.

La Superintendencia iniciará el Proceso de Otorgamiento de Permisos de Operación para Casinos de Juego en las comunas de Arica y Natales, cuyas condiciones especiales fueron aprobadas por el Consejo Resolutivo el 12 de marzo pasado. Dado que no existe un plazo legal para su desarrollo, se decidió postergar su inicio, hasta una nueva fecha por definir, en consideración a que la emergencia sanitaria, hace altamente probable que no se presenten oferentes.

Ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad con respecto al año anterior, incorporando los procesos esenciales de Ejecución de la fiscalización de casinos, Autorizaciones, y calificación de máquinas de juego, con lo que se alcanzará una cobertura del 65 % de nuestro mapa de procesos.

Continuará la 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.

En el ámbito regulatorio destaca la modificación de las circulares referidas a actividades de demostración, flexibilizar la exigencia de máquinas nuevas en los casinos y operación del bingo electrónico; además de dictar nuevas instrucciones respecto de restringir temporalmente el ingreso a los casinos de personas que provoquen desórdenes.

Anexo 1

Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 19.995 promulgada el 4 de Enero de 2005 y publicada en el Diario Oficial el 7 de enero de 2005. Los reglamentos de la Ley N°19.995, que se encuentran contenidos en los decretos supremos del Ministerio de Hacienda N°s 211, 287, 329, 547 y 1.536.

Misión Institucional

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

Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr Descripción

- 1 La Superintendencia de Casinos de Juego, recibió durante el periodo presupuestario 2019, el monto total de M\$4.086.107, de los cuales M\$2.728.631 corresponden a gastos en personal, M\$1.236.099 a bienes y servicios de consumo y M\$121.377 a programas informáticos. La ejecución final de los recursos asignados correspondió al 99.2% de la ley vigente, sin considerar la deuda flotante, ejecutada en su totalidad
- 2 Los gastos en personal aprobados por ley durante el año 2019 fueron ejecutados en un 98,92 % en consideraron a que la dotación efectiva disminuyó por renuncia de 2 personas de un total de 59 cupos, adicionalmente dada la contingencia social de octubre de 2019, fue necesario suspender fiscalizaciones en terreno, afectando la ejecución presupuestaria de las comisiones de servicio en el país en el último trimestre.
- 3 Los gastos en bienes y servicio de consumo consideran la continuidad de los contratos que básicamente corresponden a lo esencial para el funcionamiento de la institución, tales como servicios básicos, arriendo de equipos y de plataforma, así como de aquellos que dan soporte a la Superintendencia de Casinos de Juego, pero no permite dar financiamiento en su totalidad
- 4 En relación a gastos en programas informáticos, cabe señalar que respecto del monto asignado se ejecutó según lo programado, estos comprenden licencias de software que dan soporte y permiten el funcionamiento del equipamiento y sistemas básicos de la Superintendencia de Casinos de Juego, tales como respaldo de información, seguridad y cumplimiento de aspectos legales.

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

- 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.

Objetivos Estratégicos

Nr. Objetivo

**Objetivos
Ministeriales**

**Productos
Estratégicos**

1	Aumentar el valor público, poniendo en valor la oferta territorial, preservando la fe pública.	1, 2	1
2	Velar por el cumplimiento de la normativa y la operación de los casinos de juego, en base a un acuerdo ético.	1, 5	2,3,4
3	Mitigar de manera proactiva los eventuales efectos negativos de la industria en los usuarios, su entorno y la comunidad.	5	1,2,3,5

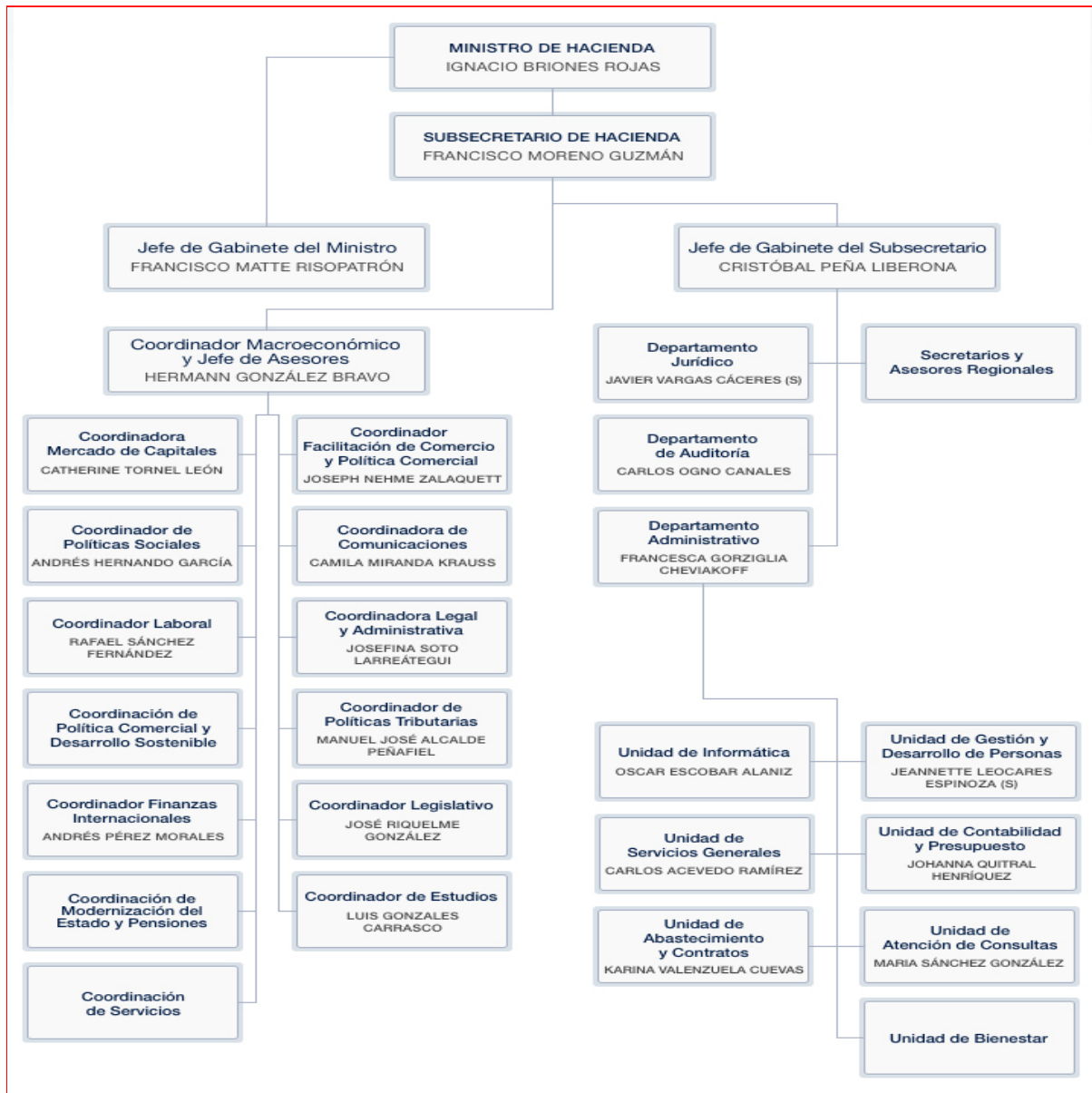
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nr. Producto	Descripción	Clientes	
1	Ejecución de la fiscalización.	La ejecución de la fiscalización en los casinos de juego contempla el resguardo de la fe pública, orden público, pago de impuestos y contribución al desarrollo regional. Las fiscalizaciones se clasifican en: a) planificadas, b) no planificadas y c) información operacional. Las fiscalizaciones planificadas y no planificadas se pueden ejecutar tanto en oficina como en los propios casinos de juego.	1,2,3,6
2	Regulación de la industria de casinos de juego.	Considera la generación de nuevas normas y estándares para la industria de casinos de juego, la actualización de la normativa vigente y las propuestas de modificaciones legales y/o reglamentarias.	1,2,3,4,6
3	Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	Aplicación de sanciones a las sociedades operadoras de casinos de juego por el incumplimiento de la normativa vigente.	1,3
4	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	Considera todas las autorizaciones que son requeridas por la industria de casinos de juego para su funcionamiento y que contemplan plazos de respuesta según su tipología.	1,3,4
5	Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos	Considera las respuestas a consultas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública establecidas en la Ley N°20.285, así como la entrega de información relevante del quehacer institucional a través de distintos canales de comunicación.	5,6

Clientes / Beneficio / Usuarios

Nr. Descripción	Cantidad	
1	Casinos de juego en operación.	18
2	Autoridades regionales y comunidades donde se emplazan los casinos de juego.	31
3	Sociedades que se han adjudicado una licencia de casinos de juego, que no están en operación.	6
4	Proveedores nacionales y extranjeros (implementos de juego y laboratorios certificadores).	33
5	Público en general.	13.000.000
6	Visitantes a los casinos de juego.	5.490.728

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Jefe de Servicio	Vivien Villagrán Acuña
Jefatura Unidad de Gestión Interna y de Personas	Cargo vacante
Jefatura Unidad de Tecnología y Desarrollo de Procesos	Patricio Cerda Escalona
Jefatura División Jurídica	Manuel Zárate Campos
Jefatura División Autorizaciones	Carlos Arriagada Pérez
Jefatura División de Fiscalización	Marco Cáceres Obreque
Jefatura Unidad de Estudios	Rodrigo Ajenjo Martínez
Jefatura Unidad de Asuntos Institucionales y Comunicaciones	Claudia Valladares Acosta
Jefatura Auditoría Interna	Norma Melipil Colipil
Jefatura Unidad de Gestión Estratégica y de Clientes	Carlos Fernandez Urzúa

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 84,08 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 80 días corridos, en el año t.

Producto Estratégico

Aplicación de sanciones a los casinos de juego.

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 80 días corridos, en el año t} / N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el año t}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	68,00	100,00	31,00	92,00	33,70 %

Nombre del Indicador

Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el año t

Producto Estratégico

Ejecución de la fiscalización.

Fórmula del Indicador

$\text{Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el año t} / \text{Número de casinos de juego en operación en el año t}$

Unidad de Medida

número

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	30,00	28,70	17,90	25,30	70,80 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 20 días corridos, en el año t

Producto Estratégico

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

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 20 días corridos o menos, en el año t} / N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el año t}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	91,00	97,00	97,00	95,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t

Producto Estratégico

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

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el año t}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	90,00	98,00	97,00	94,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, en el año t

Producto Estratégico

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

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 75 días corridos o menos, en el año t} / N^{\circ} \text{ de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el año t}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	47,00	94,00	91,00	90,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, en el año t

Producto Estratégico

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

Fórmula del Indicador

$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, en el año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas, en el año t}) * 100$

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	6,00	100,00	100,00	90,00	100,00 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

No hay compromisos definidos

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	4	40,00%	40,00%
Gestión Eficaz	5	45,00%	35,00%
Eficiencia Institucional	3	15,00%	15,00%
Total		100,00%	90,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				40,00%	40,00%
Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 20 días corridos, en el año t	95%	97.00%	102.11%	10.00%	10.00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	80%	89.00%	111.25%	15.00%	15.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	50 días	26.00 días	192.31%	10.00%	10.00%
Gestión Eficaz				45,00%	35,00%
Cobertura de Fiscalización en el año t	92%	100.00%	108.70%	15.00%	15.00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	62%	62.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t	94%	97.00%	103.19%	10.00%	10.00%

Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	0.00%	No Cumple	10.00%	0.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Eficiencia Institucional				15,00%	15,00%
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	16%	11.00%	145.45%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	103.89 kWh/m2	Cumple	5.00%	5.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 90%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 90%

Porcentaje del bono 100%

Notas explicativas

La Superintendencia de Casinos de Juego obtuvo un 90% de cumplimiento global, cumpliendo 11 de 12 indicadores en la evaluación MEI 2019.

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

No aplica a este Servicio

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

En 2019, 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: La Superintendencia se encuentra en proceso de Planificación Estratégica 2018-2021, herramienta que entregara información relevante para actualizar el diagnóstico realizado el año 2015 por esta institución. Durante 2019 se realizó una actualización del diagnóstico institucional en materias de género, revisando, en conjunto con el encargado de Planificación Estratégica, los proyectos que hasta ese momento se encontraban formulados y en etapa de pronta de iniciación. En dicho análisis, no se detectaron aspectos que deban considerar enfoque de género en los proyectos revisados.

Medir indicador (es) diseñados en 2018: El indicador permite monitorear el grado de cumplimiento de las actividades comprometidas en la medida N°3, del plan de trabajo 2019. Para efectos de la medición del indicador, se consideraron los sistemas de información y estadísticas oficiales. Asimismo, en el caso de los sistemas de información referidos a personas que cuentan con información desagregada por sexo, se entenderá que se cumple con el indicador con la emisión de los reportes institucionales trimestrales. Los sistemas de información de la Superintendencia son los siguientes:

- Registro de Directores y Gerentes Sociedades Operadoras.
- Base de datos de apoderados de Sociedades Operadoras.
- Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (SGSC).
- Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) (Ley de acceso).
- Informes de Recursos Humanos.
- Sistema de Información Personal Casinos.
- Sistema de Información operacional de Casinos de Juego – Modulo Reportes Reclamos tramitados en los casinos de juego.

Conforme a lo anterior, la medición del indicador es la siguiente:

Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo al 31 de diciembre
N° de sistemas de información, estadísticas oficiales y estudios que desagregan por sexo	$\frac{\text{N° de sistemas de información, estadísticas oficiales y estudios que desagregan por sexo en el año t}}{\text{N° total de sistemas de información, estadísticas oficiales y estudio}} * 100$	100%

Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios: durante el año 2019, 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 referido reporte.

Los sistemas de información de la Superintendencia de Casinos de Juego son los siguientes:

- Registro de Directores y Gerentes Sociedades Operadoras.
- Base de datos de apoderados de Sociedades Operadoras.
- Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (SGSC).

- Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) (Ley de acceso).
- Informes de Recursos Humanos.
- Sistema de Información Personal Casinos.
- Sistema de Información operacional de Casinos de Juego – Modulo Reportes Reclamos tramitados en los casinos de juego.

Asimismo, se realizó la actualización para el año 2018 y el período enero – septiembre de 2019 de la estadística oficial de reclamos en la sección “Estadística de Reclamos” de la página web institucional, informándose los reclamos por categoría de juego, tasa de reclamos por 10.000 visitas, reclamos por género y grupo etario, así como un detalle de las principales materias reclamadas desagregadas por sexo.

Capacitación a funcionarios/os: El 5 y 12 de junio de 2019 se realizó capacitación “Norma Chilena 3262:2012 Gest- Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Personal y Familiar”, a 10 funcionarios y funcionarias, que son parte del equipo implementador de la norma NCH3262, para abordar de mejor manera el diagnóstico institucional. El 11 de julio de 2019 se realizó capacitación sobre lenguaje inclusivo a parte del equipo implementador de la norma NCH 3262:2012. El día 25 y 26 de noviembre de 2019 se realizó capacitación para formar los auditores internos de igualdad de género, con el fin de formarlos para auditar posteriormente el Sistema de Igualdad de Género y Conciliación de la SCJ, de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma NCH:3262.

Indicadores de desempeño y actividades estratégicas que midan inequidades, brechas y barreras de género: De acuerdo con la Guía de Apoyo para implementar el sistema de igualdad en base a la Norma NCH 3262:2012, elaborado por SERNAMEG, el diagnóstico consideró:

- Revisión documental respecto a los requisitos de la norma.
- Diagnóstico de brechas de género.
- Encuesta de percepción a funcionarias y funcionarios del Servicio.

La Superintendencia estableció en su Programa de Género 2019 el compromiso de difundir información relevante respecto a temas de género, considerando el envío de correos electrónicos con frases breves que entreguen información asociada a conceptos claves en materia de equidad de género, junto al envío de frases de ejemplo con lenguaje inclusivo, de acuerdo al contexto del servicio.

Dicho compromiso se enmarcó dentro de la implementación de un Sistema de Igualdad de Género y Conciliación, en base a los requisitos de la norma NCH3262:2012, en el cual se estableció un plan comunicacional para difundir los principales aspectos del sistema. Como estrategia comunicacional de difusión del sistema, se trabajó en la Imagen Marca para vincular toda la información enviada con el sistema. La difusión del sistema, información relevante en materia de género y frases de ejemplo con lenguaje inclusivo, fue realizado a través de correos electrónicos, boletines institucionales y la habilitación de una sección especial en Intranet.

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019

Boletín

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

2017-07-05

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

Boletín

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

2017-07-05

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

Boletín

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

2017-07-06

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

Boletín

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

2017-12-20

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

Boletín

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

2018-06-21

Estado de Tramitación

Primer trámite constitucional / C. Diputados

Beneficiarios Directos

sociedades operadoras

Boletín

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

2018-08-21

Estado de Tramitación

Primer trámite constitucional / Senado Cuenta nuevo primer informe

Beneficiarios Directos

comunidad en general

Boletín

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

2018-09-25

Estado de Tramitación

Primer trámite constitucional / Senado Cuenta nuevo primer informe

Beneficiarios Directos

comunidad en general

Boletín

13142-06

Descripción

Proyecto de ley que prohíbe a los operadores y servicios anexos la entrega a título gratuito de bebidas alcohólicas al interior de sus locales

Objetivo

Se propone prohibir que los operadores de Casino de Juegos y Servicios Anexos distribuyan gratuitamente bebidas alcohólicas al público, en razón a evitar los efectos que tiene el alcohol en la conducta de las personas. Al mismo tiempo establece sanciones a esta conducta, multando a quien corresponda a multas a beneficio fiscal que van desde cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales

Fecha de Ingreso

2019-12-05

Estado de Tramitación

En primer trámite constitucional (Senado). Primer informe de Comisión Gobierno, Descentralización y Regionalización

Beneficiarios Directos

La comunidad en general

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

Certificación de Sello Igual Conciliación Vida Laboral, Familiar y Personal

La Superintendencia solicitó y cumplió con el procedimiento de certificación para la obtención del Sello Igual Conciliación Vida Laboral, Familiar y Personal.