

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

MINISTERIO DE HACIENDA

**SUPERINTENDENCIA DE
CASINOS DE JUEGO**

Morandé 115 Piso 8 Oficina 802, Teléfono (56-2) 589 3000

www.scj.cl

Índice

Carta

1. Resumen Ejecutivo	4
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios	7
3. Desafíos para el año 2013	14
4. Anexos	19
Anexo 1: Identificación de la Institución	20
Anexo 2: Recursos Humanos	23
Anexo 3: Recursos Financieros	31
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	41
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	42
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012	43
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	47
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	48

Carta Presentación del Ministro del ramo

A ocho años desde su nacimiento, una gran primera etapa de instalación de la industria de casinos de juego, fiscalizada por la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) y regulada por la Ley N° 19.995 y sus correspondientes reglamentos y normas complementarias, ha concluido exitosamente con la inauguración y puesta en operaciones de los casinos de juego e instalaciones en las comunas de Castro y Coyhaique.

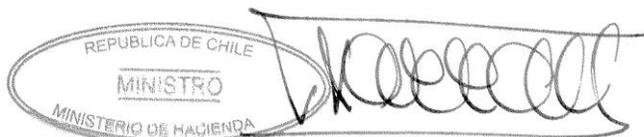
Hoy bajo esta institucionalidad, funcionan 17 casinos de juego con sus correspondientes obras complementarias, que incluyen 12 hoteles 5 estrellas, 48 restaurantes, 13 salas de eventos, 13 centros de convenciones y 12 centros de negocios, entre otros servicios, totalizando una inversión materializada superior a los US\$ 750 millones.

Como resultado del año 2012, la industria muestra un crecimiento de 15.5% en los ingresos brutos del juego, respecto del año 2011, pasando de US\$ 515 a US\$ 595 millones y como consecuencia de ello, la recaudación total de impuestos – impuesto específico al juego, impuesto por entradas e IVA - creció de US\$ 204 a US\$ 233 millones en el año 2012.

Por su parte, los principales resultados institucionales de la SCJ durante el año 2012 se resumen en:

- Se más que duplicaron las acciones de fiscalización a los operadores.
- Se mejoraron los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas.
- Se mejoró la normativa vigente con la emisión y revisión de circulares e instrucciones.
- Se certificó el cumplimiento de las obras o instalaciones de los proyectos integrales de los casinos de juego de Castro y Coyhaique.
- Se ejecutó el plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.
- Se dictó una normativa de supervisión basada en los riesgos de los casinos de juego (SBR).

Para el año 2013, los mayores esfuerzos de la Superintendencia estarán focalizados en llevar a cabo un nuevo proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casino de Juego, luego que la sociedad operadora Casino Gran Ovale S.A. renunciara al permiso para operar un casino en la comuna de Ovale; crecer fuertemente en el número de acciones de fiscalización- 49% -; implementar un primer análisis de la industria bajo SBR; mejorar la transparencia desde los operadores a sus clientes; definir un marco regulatorio de juego responsable; emitir estándares de homologación de máquinas y sistemas; implementar normas de presentación de estados financieros de las sociedades operadoras; implementar los sistemas desarrollados y entregados en el año 2012; mejorar la eficiencia en la ejecución de los procesos sancionatorios de las sociedades operadoras; y continuar mejorando el tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

The image shows an official stamp of the Ministry of Finance of Chile. The stamp is oval-shaped and contains the text "REPUBLICA DE CHILE" at the top, "MINISTRO" in the middle, and "MINISTERIO DE HACIENDA" at the bottom. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

FELIPE LARRAIN BASCUÑAN
MINISTRO DE HACIENDA

1. Resumen Ejecutivo

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, autorizados al amparo de dicha ley.

Su misión es regular y fiscalizar los casinos de juego para promover su desarrollo y garantizar el respeto de la fe pública, a través de procesos de control eficaces, actualización de normativa y generación de condiciones de transparencia en dicha industria. Entre sus principales clientes se encuentran los casinos de juego en operación, proveedores de la industria nacionales y extranjeros, visitantes de los casinos de juego y público en general.

El organismo, cuyas dependencias se ubican en la Región Metropolitana cuenta con 40 funcionarios, de los cuales el 60% son hombres (24) y el 40% mujeres (16) y durante 2012 contó con un presupuesto de M\$ 3.037.913.

La industria autorizada por la Ley N° 19.995 está conformada por 17 casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Antofagasta, Calama, Copiapó, Rinconada, San Antonio, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Pinto, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Valdivia, Coyhaique y Punta Arenas que como resultados del año 2012, muestra ingresos brutos de US\$595 millones y como consecuencia, una recaudación total de impuestos – impuesto específico al juego, impuesto por entradas e IVA – de US\$233.

Principales resultados del desempeño de la Superintendencia de Casinos de Juego durante 2012:

- Se realizó un total de 216 acciones de fiscalización a los 17 casinos de juego en funcionamiento, de las 218 programadas en el Plan Operativo.
- Se continuó con la elaboración de diversas normativas para facilitar la fiscalización de la correcta explotación y administración de los casinos de juegos, emitiéndose circulares referidas a la autorización de juegos de azar en naves mercantes extranjeras; instrucciones para el formulario de solicitud de homologación; funcionamiento de los casinos de juego durante los procesos eleccionarios y aprobación del modelo de Supervisión Basada en Riesgos.
- En el periodo se realizaron 6 visitas de fiscalización de obras en construcción que faltaban por concluir, tras lo cual se certificó el cumplimiento de las obras o instalaciones de los proyectos integrales asociados a los casinos de juego de Castro y Coyhaique, los que fueron autorizados en 2008 por el Consejo Resolutivo de la Superintendencia. En ese mismo año también se autorizó un casino de juego en la comuna de Ovalle, pero en marzo de 2012, la sociedad operadora Casino Gran Ovalle S.A. informó al organismo su decisión de renunciar al permiso de operación, por lo que quedó un cupo disponible a nivel nacional.

- Se registró un total de seis procesos sancionatorios en contra de sociedades operadoras de casinos de juego concluidos en primera instancia, en cinco de los cuales se aplicó una sanción.
- Desde enero de 2012, el procedimiento de tramitación de reclamos de los clientes de los casinos está apoyado por un sistema informático que permite efectuar el seguimiento, control y registro de todos los reclamos ingresados a tramitación en segunda instancia ante la Superintendencia, así como las consultas, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública de la Ley N° 20.285. Es así como, de los 44 reclamos en contra de casinos de juego presentados para revisión de la Superintendencia en segunda instancia, 29 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 90 días; y de las 194 consultas ciudadanas recibidas, 154 se respondieron en menos de 30 días. Cabe destacar que durante 2012, los indicadores asociados tanto a los reclamos, como a las consultas, se ajustaron para reducir el número de días de tramitación y aumentar los porcentajes de resolución de las metas correspondientes.
- La ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos se focalizó en acciones específicas -previas a la implementación de los sistemas informáticos asociados a los procesos de Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juego; Fiscalización de Casinos en Operación y Atención del Medio-, y sus resultados fueron:
 - Rediseño e implementación de procedimiento para la tramitación de solicitud de autorizaciones de los casinos de juego.
 - Rediseño e implementación de procedimiento, para todos los subprocesos del proceso de Fiscalización de Casinos en Operación.
 - Modelo de Supervisión Basada en Riesgos.
 - Puesta en marcha del Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (SGSC).

Para el año 2013, los principales desafíos de la Superintendencia contemplan:

- Desarrollar el Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casino de Juego, el que podrá concluir con la autorización por parte del Consejo Resolutivo de un nuevo casino de juego en cualquiera de las regiones que actualmente cuentan con un cupo disponible, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 19.995 de 2005. Esto, luego que la sociedad operadora Casino Gran Ovalle S.A. renunciara en marzo de 2012 al permiso para operar un casino en la comuna de Ovalle.
- Aumentar el promedio de fiscalizaciones por casinos, realizando 322 acciones de fiscalización, lo que permitirá elevar el promedio a más de 18 fiscalizaciones por casino de juego, en aspectos operativos y financiero contables, además de efectuar un primer análisis de la industria bajo el modelo de Supervisión Basada en Riesgos.
- Mejorar a través de un trabajo conjunto con los operadores de casinos de juego regulados la transparencia a sus clientes como también definir un marco regulatorio de juego responsable.

- Emitir estándares para Máquinas de Azar, para Sistema de Monitoreo y de Control, para Sistema Progresivo (Jackpot) y para Sistemas de Validación de Boletos-Vales (TITO), publicando por primera vez estándares nacionales para el procedimiento de homologación de material de juego y estableciendo las especificaciones técnicas que deberán cumplir los implementos de juego que podrán ser utilizados por las sociedades operadoras en la práctica y explotación de los juegos de azar en sus casinos de juego.
- Implementar la norma que regula la presentación de los estados financieros de las sociedades operadoras de casinos de juego a la Superintendencia de Casinos de Juego.
- Implementar en los casinos de juego el Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) que cambiará la forma en que se recibe y se procesa la información operacional de los casinos de juego y los reportes estadísticos de la industria. Además, se proyecta fiscalizar en un plazo menor o igual a 15 días, el 90% de los informes operacionales mensuales de los casinos, desde su fecha de recepción en la Superintendencia.
- Continuar con la ejecución del plan de mejoramiento de los procesos estratégicos de la Superintendencia, focalizándose en acciones de inicio del desarrollo de algunos sistemas específicos relacionados con los procesos de Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juego y Fiscalización de Casinos en Operación.
- Continuar mejorando la eficiencia en la ejecución de los procesos sancionatorios de las sociedades operadoras, cuando éstas incurrir en algún incumplimiento de la normativa vigente, para lo que el organismo se ha propuesto que el 95% de los procesos sancionatorios concluyan en primera instancia con la aplicación de una sanción.
- Continuar mejorando el tiempo de respuesta a las consultas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública de la Ley N° 20.285. Es así como la Superintendencia espera contestar en un tiempo menor o igual a 30 días el 92% de las consultas y resolver en un tiempo menor a 90 días el 77% de los reclamos de segunda instancia.



RENATO HAMEL MATURANA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

2. Resultados de la Gestión año 2012

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Ejecución de la fiscalización.

Durante 2012 se realizaron un total de 216 acciones de fiscalización a los 17 casinos ubicados en las comunas de Calama, Antofagasta, Copiapó, Rinconada, San Antonio, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Pinto, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas. Cabe señalar que los casinos de juego ubicados en las comunas de Castro y Coyhaique no funcionaron durante todo el año, debido a que iniciaron sus operaciones en los meses de mayo y abril, respectivamente.

El proceso de fiscalización durante el año 2012 fue realizado considerando lo definido tanto en el Plan Estratégico de Fiscalización, como en el Plan Operativo de Fiscalización de la Superintendencia de Casinos de Juego, para ese año.

Del total de 218 acciones de fiscalización programadas en el Plan Operativo, efectivamente se realizaron un total de 216, de las cuales 81 fueron fiscalizaciones planificadas, 4 por requerimiento, 23 de oficio y 108 de información operacional. Para el 2012 y en los años anteriores el número de fiscalizaciones se muestra en siguiente cuadro:

Ítems/año	2009	2010	2011	2012
Nº fiscalizaciones realizadas	45	90	95	216
Nº casinos fiscalizados	13,3	15	15	16,42

El aumento significativo de las acciones de fiscalización en 2012 con relación a los años anteriores, se debió a que hasta el primer semestre del año pasado las fiscalizaciones de la información operacional se contabilizaban como una sola para el total de casinos de juego en funcionamiento, mientras que a partir del segundo semestre el cómputo se hizo por cada casino de juego revisado.

Por otro lado, el indicador relativo al promedio de fiscalizaciones por casino de juego durante el año 2012 fue de 13,2 (216 acciones de fiscalización), lográndose un cumplimiento del 100% de la meta del indicador, que era de 13,1.

Dentro del Plan Operativo se contemplan dos tipos de fiscalizaciones que son factibles de programar con antelación -las fiscalizaciones planificadas y las de información operacional- las cuales pueden ser efectuadas en oficina o en los casinos de juego. Para éstas, el indicador relativo al porcentaje de fiscalizaciones realizadas con relación a las fiscalizaciones planificadas en el Plan Operativo de

Fiscalización en el año 2012 fue de 101% (189 realizadas y 187 planificadas), obteniendo un cumplimiento del 101% de la meta del indicador, que era de 100%.

Respecto de las fiscalizaciones de información operacional que elaboran y envían mensualmente a la Superintendencia las sociedades operadoras de casinos de juego, se estableció una meta específica relativa al tiempo de revisión de los reportes respecto de la fecha en que fueron presentados en la Superintendencia. De esta forma, el indicador que mide el porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juegos revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia fue de 93,8%, lográndose un cumplimiento del 104% de la meta del indicador, que era de 90%. La medición de indicador contempló 183 informes revisados y respondidos en el plazo de un total de 195 informes recibidos durante el año 2012.

En el periodo, la Superintendencia continuó con la elaboración de diversas normativas para facilitar la fiscalización de la correcta explotación y administración de los casinos de juego, emitiéndose circulares referidas a la autorización de juegos de azar en naves mercantes extranjeras, instrucciones para el formulario de solicitud de homologación, funcionamiento de los casinos de juego durante los procesos eleccionarios y aprobación del modelo de Supervisión Basada en Riesgos.

Durante 2012 se realizaron 6 visitas de fiscalización en terreno, en el marco del Plan Nacional de Fiscalización de Obras en Construcción de la SCJ, tras las cuales se certificó dentro del plazo legal el efectivo término del proyecto integral asociados a los casinos de Castro y Coyhaique, los que fueron autorizados por el Consejo Resolutivo de la Superintendencia en 2008.

De los casinos de juego que fueron autorizados en 2008 por la Superintendencia, en las comunas de Ovalle, Castro y Coyhaique, el de Ovalle no inició sus obras, y la sociedad operadora Casino Gran Ovalle S.A. informó el 8 de marzo de 2012 a la Superintendencia su decisión de renunciar al permiso de operación para explotar un casino de juego, debido principalmente a los efectos que tuvo el terremoto del 27 de febrero de 2010 en la capacidad del sector de la construcción, así como a las pérdidas que registró la empresa controladora Casinos Austria Internacional en 2010 y 2011, a raíz de la crisis económica mundial, lo que afectó sus planes de inversión y llevó a la revisión de su portafolio de operaciones en el mundo.

Las 6 visitas de inspección técnica de obras (ITO) efectuadas por profesionales de la SCJ, y apoyadas por consultores externos especializados en el área de inspección, determinaron que el número de visitas de supervisión por casino de juego en construcción fuera de 2, siendo igual a la meta comprometida por la SCJ en 2012.

En el año 2011 el indicador de visitas de supervisión por casino en construcción fue de 5,3, considerando 16 visitas a 3 casinos. En el año 2010 el indicador fue de 6, considerando 18 visitas a 3 casinos. Por su parte, en el año 2009 el indicador fue de 5,8, correspondiente a 87 visitas de inspección y 15 casinos en construcción.

Por otra parte, respecto del indicador relacionado con el desafío de seguir mejorando la eficiencia en la ejecución de los procesos sancionatorios de las sociedades operadoras -los que se inician cuando

se está frente a un eventual incumplimiento de la normativa vigente-, a diciembre de 2012 se registró un total de seis procesos sancionatorios concluidos en primera instancia, en cinco de los cuales se aplicó una sanción, obteniendo un resultado del 83.3%.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a la "Ejecución de la Fiscalización", el monto devengado del presupuesto 2012 fue de aproximadamente M\$909.409, lo que corresponde al 75% del total presupuestado.

Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego.

En cuanto a los requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego, se contempló para el año 2012 reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de autorizaciones de los casinos de juego. La meta establecida fue la de responder un 90% de las solicitudes, en un plazo menor o igual a 15 días.

En 2012 el número de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas en 15 días o menos correspondió a 288 de un total de 331, obteniendo un resultado del 87% y un cumplimiento del indicador del 96,7%.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos de dar "Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego", el monto devengado del presupuesto 2012 fue de aproximadamente M\$369.881, que corresponde al 111% del total presupuestado.

Generación de información y conocimiento de la industria.

Para aumentar el conocimiento acerca de la industria de casinos de juego, se consideró seguir generando estudios y publicaciones, acciones de difusión e intercambio y análisis de información con los actores de la industria.

Con este fin durante el año 2012 se continuó elaborando el Boletín Estadístico mensual con los principales resultados operacionales de los casinos de juego en funcionamiento, con el objetivo de mantener informados a los clientes, a los casinos de juego y a toda la comunidad. Entre otros, los aspectos presentados corresponden a ingresos brutos del juego, impuesto específico al juego e IVA, número de visitas a los casinos y gasto promedio por visita, oferta de juegos por categoría, máquinas de azar por fabricante, posiciones de juego por categoría de juego y win y participación por categoría de juego. Se publicaron los 12 boletines estadísticos programados en el sitio web de la Superintendencia, por lo que el indicador de porcentaje con respecto a lo programado se cumplió en un 100%.

De manera complementaria, en el primer semestre de 2012 elaboró y publicó en la página web de la Superintendencia un Informe Anual de Análisis de la Industria de Casinos de Juego, que incluye

antecedentes respecto de las características de los casinos de juego afectos a la Ley N° 19.995 y de sus resultados operacionales, del año 2011 y con algunas comparaciones con el año anteriores.

A partir del boletín mensual y de otra información estadística, la Superintendencia elabora y publica mensualmente en la página web el newsletter “Estadísticas de Casino en Chile”, el que además es enviado a autoridades comunales, regionales, nacionales, sociedades operadoras de casinos de juego, organismos del Estado, con el objetivo de dotar de transparencia a esta industria y proveer de información relevante a la ciudadanía de manera de entregar herramientas objetivas para el control social (accountability) y la toma de decisiones; y en el caso de los entes regulados, incentivar la libre y sana competencia.

Con el fin de compartir información y conocimiento de la industria de casinos de juego afectos a la Ley N° 19.995, se realizó un encuentro con los representantes de los casinos de juego, respecto de los principales desafíos que enfrentan para consolidarse como sector económico relevante en el país.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a “Generación de información y conocimiento de la industria”, el monto devengado del presupuesto 2012 fue de aproximadamente M\$321.340, que corresponde al 108% del total presupuestado.

Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.

El procedimiento para la tramitación y respuesta de los reclamos que presenten 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.

A partir de enero de 2012, el nuevo procedimiento de tramitación de reclamos de los clientes de los casinos está apoyado por un sistema informático que permite efectuar las solicitudes, el seguimiento, control así como el registro de todos los reclamos y consultas que se ingresen a tramitación en segunda instancia ante la Superintendencia. Este mismo sistema permite la gestión de las solicitudes de acceso a la información establecidas en la Ley N° 20.285, lo cual permitió fortalecer el sistema de atención ciudadana.

Durante el año 2012, la industria de casinos de juego recibió en primera instancia un total de 723 reclamos de clientes, de los cuales 44 solicitaron su revisión en segunda instancia a la Superintendencia, debido a que no quedaron conformes con la respuesta dada por el casino de juego. Las materias reclamadas en segunda instancia se refieren principalmente al desarrollo de juegos de azar (33), requisitos de ingreso a las salas de juego (4) y propinas (3). Respecto a los juegos de azar, los reclamos estuvieron relacionados con máquinas de azar (67%), cartas (21%), ruleta (9%) y dados (3%).

Considerando las cifras del año 2012 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria de casinos presentó una tasa de reclamos de 0.063 por cada 10.000 visitas.

Respecto al indicador del año 2012 referido a la resolución de un porcentaje de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia (www.scj.cl) respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, del total de 37 reclamos resueltos durante el año 2012, 29 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 90 días, por lo que el respectivo indicador fue de un 78,4%, superando la meta definida de un 75%.

Respecto 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, durante 2012 se recibieron a tramitación un total de 194 presentaciones, referidas principalmente al funcionamiento y/o explotación de un casino de juego, a los procedimientos de gestión de solicitudes ciudadanas, al estado de tramitación de reclamos, así como también acerca de las funciones de la Superintendencia.

Del total de 170 consultas resueltas durante el año 2012, 154 de ellas se respondieron en menos de 30 días, por lo que el indicador de porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días fue de un 90,6%, superando la meta de un 90%.

Respecto de la respuesta de la Superintendencia a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego, se consideró para el 2012, seguir mejorando el tiempo de respuesta a las consultas, reclamos, denuncias y requerimientos de la Ley de transparencia, fortaleciendo el Sistema de Atención Ciudadana (SIAC), haciéndolo más cercano, expedito y oportuno.

Cabe destacar que en comparación a los años 2010 y 2011, se han efectuado ajustes en ambos indicadores orientados a reducir el número de días de tramitación y a aumentar los porcentajes de resolución de las metas correspondientes, De este modo, los días de tramitación de reclamos se redujeron de 120 días a 90 días, y en la resolución de consultas, los días de tramitación se redujeron de 35 días a 30 días. Los resultados de los reclamos y consultas de los años 2010 y 2011 se muestran en los siguientes cuadros:

Reclamos		2010	2011	2012
Volumen de ingresos y resolución	N° Reclamos Ingresados	138	47	44
	N° Reclamos Resueltos	108	32	37
Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos	120 días	90 días	90 días
	Meta	65%	70%	75%
	Cumplimiento del indicador	90%	75%	78%

Consultas		2010	2011	2012
Volumen de ingresos y resolución	N° Consultas Ingresadas	157	89	194
	N° Consultas Resueltas	150	83	170
Indicador de gestión: % consultas respondidas en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos	35 días	30 días	30 días
	Meta	75%	80%	90%
	Cumplimiento del indicador	87%	87%	91%

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego", el monto devengado del presupuesto 2012 fue de aproximadamente M\$253.085, que corresponde al 107% del total presupuestado.

Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.

El plan de mejoramiento de los procesos estratégicos de la Superintendencia, se enmarca en el proyecto de Habilitación Sistemas de Apoyo a Procesos Clave de la SCJ, que incluye procesos relacionados con:

- Atención del Medio (consultas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información pública de la Ley N° 20.285, generación de estudios y consultas de actores de la industria);
- Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juegos (autorizaciones de planes de apuestas, torneos de juego, promociones y, notificaciones de parque de juego, personal, horario, entre otros);
- Fiscalización de Casinos en Operación y Generación de Normativa y Estándares.

La ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos del año 2012, se focalizó en acciones específicas previas a la implementación de los sistemas informáticos asociados a los procesos de Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juego; Fiscalización de Casinos en Operación y Atención del Medio, cuyos resultados fueron el/la:

1. Rediseño e implementación de procedimiento para la tramitación de solicitud de autorizaciones de los casinos de juego.
2. Rediseño e implementación de procedimiento, para todos los subprocesos del proceso de Fiscalización de Casinos en Operación.
3. Aprobación del modelo de Supervisión Basada en Riesgos.
4. Puesta en marcha del Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (SGSC).

El Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC), fue concluido y se finalizaron las pruebas piloto en dos casinos, sin embargo la implantación definitiva y su expansión al resto de los casinos se postergó para el año 2013, dadas algunas complicaciones en la generación de interfaces que soportan este sistema en los casinos de juego.

El indicador Porcentaje de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos, realizadas con relación a las programadas, en el año 2012, alcanzó un 80% de cumplimiento, logrando realizar 4 de los 5 resultados esperados para el año 2012. El indicador se cumplió en un 100% respecto al valor meta proyectado para el año 2012.

Paralelamente, se prepararon las bases de licitación para la contratación de servicios de desarrollo e implantación de sistemas de apoyo a procesos claves de la Superintendencia y, atendida su complejidad, se espera adjudicar este proyecto global a mediados de 2013.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos", el monto devengado del presupuesto 2012 fue de aproximadamente M\$555.217, que corresponde al 83% del total presupuestado.

Registro de naves mercantes extranjeras que operan salas de juego

Por disposición de la Ley N° 20.549, que modifica la Ley de Casinos en términos de permitir la operación en aguas territoriales chilenas de salas de juego de cruceros extranjeros, en la medida que cumplan las exigencias estipuladas en dicha ley, la Superintendencia conformó el Registro de Naves Mercantes Extranjeras, el cual se encuentra disponible en su sitio web, junto con las instrucciones y el formulario correspondiente para efectuar dichas solicitudes.

Durante el año 2012, se inscribió una nave –nave mercante Crystal Serenity– en el citado Registro, mediante la Resolución Exenta N° 604/2012, de la Superintendencia de Casinos de Juego.

3. Desafíos para el año 2013

La SCJ definió los siguientes desafíos para el año 2013:

1. Ejecución de la Fiscalización.

Para garantizar el cumplimiento de la normativa de casinos de juego a través de la ejecución de una fiscalización efectiva, la Superintendencia contempla aumentar sustantivamente el promedio de fiscalizaciones por casinos de juego; complementar y reforzar la labor de fiscalización con un enfoque de riesgos aplicando el modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), lo que permitirá a esta Superintendencia evaluar las distintas áreas del negocio del casino de juego y la calidad de los gobiernos corporativos a fin de asegurarse que los sujetos fiscalizados gestionen adecuadamente los riesgos asociados a su funcionamiento; se introducirán cambios normativos que tratarán temas no abordados con anterioridad, como por ejemplo la emisión de la Circular que regula la presentación de los estados financieros de las sociedades operadoras de casinos de juego a la Superintendencia; se espera implementar para todos los casinos de juego el Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) que cambiará la forma en que se recibe y se procesa la información operacional de los casinos de juego y los reportes estadísticos de la industria. Además, se realizará la licitación para la contratación de servicios de desarrollo e implementación de sistemas de apoyo a procesos claves de la Superintendencia.

Se contempla aumentar el promedio de fiscalizaciones por casinos realizando 322 acciones de fiscalización durante el 2013, que permitirán elevar el promedio a más de 18 fiscalizaciones por casino de juego, en aspectos operativos y financiero contables, además de efectuar un primer análisis de la industria bajo el modelo de Supervisión Basada en Riesgos, efectuando con ello una fiscalización de calidad que garantice el íntegro cumplimiento de la normativa y resguarde entre otros bienes jurídicos, la fe pública, el orden público, el pago de impuestos y la contribución al desarrollo regional.

Complementariamente a lo anterior, la SCJ, pretende fiscalizar en un plazo menor o igual a 15 días, el 90% de los informes operacionales mensuales de los casinos, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, durante el año 2013.

Por otra parte, se pretende seguir mejorando la eficiencia en la ejecución de los procesos sancionatorios de las sociedades operadoras, cuando éstas incurren en algún incumplimiento de la normativa vigente. En este sentido, la Superintendencia se ha propuesto lograr un 95% de procesos sancionatorios con resolución, en primera instancia, en el periodo 2013.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", se dispone de un presupuesto para el año 2013 de M\$1.953.583.

2. Desarrollo y mejoramiento normativo

Para permitir un adecuado funcionamiento de la Industria de casinos de juego de la Ley N° 19.995, así como para una supervisión eficiente, se hace necesario dar inicio a un proceso de mejoramiento normativo.

En efecto, el año 2012, con la certificación de los permisos de operación de los casinos de juego ubicados en las ciudades de Castro y de Coyhaique, se finalizó el período de instalación de la nueva Industria de casinos de juego, comenzando una nueva etapa de un mercado funcionando en régimen.

Además, entre el inicio de operaciones del primer casino de juego en agosto de 2007 y la certificación de los dos últimos en el año 2012, ha sido posible observar el funcionamiento de la industria, permitiendo tomar conciencia de los aciertos, debilidades y ausencias normativas respectivas.

Por todo lo expuesto, se contempla la publicación de los primeros estándares para implementos de juego para Chile; se actualizarán las normas relativas a las autorizaciones que requieren los casinos para funcionar una vez en régimen; se abordará la necesidad de promocionar el juego responsable, como así mismo, profundizar los estándares de transparencia de la industria de casinos de juego de Chile; y se dictarán normas complementarias que permitan implementar la Supervisión Basada en Riesgo, entre otras.

3. Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego

Respecto de la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de casinos de juego, se contempla mantener los tiempos de tramitación en las solicitudes de autorizaciones de los casinos de juego. Es así como la Superintendencia, se ha fijado como meta, lograr que el 90% del total de las solicitudes de autorización de planes de apuestas, torneos y promociones, resueltas durante el periodo 2013, se tramiten en 15 días o menos. En una primera estimación, esto correspondería en detalle a 315 de 350 solicitudes de autorización resueltas en un tiempo menor o igual a 15 días.

También, como parte de las actividades de la SCJ, durante el 2013, se deberá desarrollar el Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casino de Juego, el que podrá concluir con la autorización por parte del Consejo Resolutivo de un nuevo casino de juego en cualquiera de las regiones que actualmente cuentan con un cupo disponible, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 19.995 de 2005. Esto, luego que la sociedad operadora Casino Gran Ovalle S.A. renunciara en marzo de 2012 al permiso para operar un casino en dicha de Ovalle. Las etapas legales del Proceso 2013 son:

- Etapa de Anuncio: Del 2 de enero al 28 de febrero de 2013.
- Etapa de Formalización de Proyectos: Del 1 de marzo al 1 de abril de 2013.

- Etapa de Verificación del Cumplimiento de Requisitos Legales y Reglamentarios, Precalificación de Sociedades, Evaluación Técnica de Proyectos y Proposición del Superintendente al Consejo Resolutivo: Del 2 de abril al 1 de julio de 2013.
- Etapa de Resolución del Consejo Resolutivo: Del 2 al 31 de julio de 2013.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego", se dispone de un presupuesto para el año 2013 de M\$355.915.

4. Generación de información y conocimiento de la industria

Durante el año 2013, la Superintendencia espera continuar mejorando el contenido y oportunidad con que se dan a conocer los contenidos del Boletín Estadístico Mensual, con los resultados de la operación de los casinos de juego en funcionamiento y del Informe Anual de la Industria de casinos de juego afectos a la Ley N° 19.995, disponibles para los clientes, los accionistas y la comunidad en general.

Respecto al Informe Anual de la Industria de Casinos, para el año 2013, se contempla agregar nuevas secciones y profundizar en el análisis de algunos temas, incluyendo por ejemplo temas relacionadas con la cantidad y tipo de sanciones que han sido cursadas a las Sociedades Operadoras de Casinos de Juego y el monto de las multas aplicadas; así como también un mayor desarrollo en los aspectos financieros de los 17 casinos de juego en operación.

Adicionalmente, durante el año 2013, se pretende impulsar una instancia de integración de los reguladores de la industria de Juego en Latinoamérica, con el fin de fomentar el conocimiento de las distintas realidades, compartir las mejores prácticas y avanzar en el diseño de normativas coherentes en los distintos países.

El presupuesto disponible para el año 2013 para el producto estratégico "Generación de información y conocimiento de la industria" que se vincula con este tema, es de M\$512.878.

5. Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego

Respecto de la respuesta de la Superintendencia a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego, se considera para el 2013, seguir mejorando el tiempo de respuesta a las consultas, reclamos, denuncias y requerimientos de la Ley de Transparencia.

En este aspecto, el objetivo es fortalecer el Sistema de Atención Ciudadana (SIAC) para hacerlo más cercano, expedito y oportuno. Esto es de suma relevancia puesto que la Superintendencia sólo cuenta con oficinas en Santiago y que los casinos de juego se ubican en distintas regiones del país.

Desde enero de 2012, el procedimiento de tramitación de reclamos de los clientes de los casinos está apoyado por un sistema informático que permite efectuar el seguimiento, control y registro de todos los reclamos y consultas que se ingresen a tramitación en segunda instancia ante la Superintendencia, así como de las solicitudes de acceso a la información establecidas en la Ley N° 20.285

En cuanto a la resolución de consultas y reclamos de segunda instancia, la Superintendencia espera contestar en un tiempo menor o igual a 30 días el 92% de las consultas que se respondan en el 2013, y resolver en un tiempo menor a 90 días el 77% de los reclamos de segunda instancia que se respondan en el periodo, aumentando ambas metas respecto al año 2012, ya que se consideró para la proyección un aumento en el volumen de ingresos en consideración a una mayor difusión de los procedimientos de tramitación.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego", se dispone de un presupuesto para el año 2013 de M\$399.717.

6. Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos

El plan de mejoramiento de los procesos estratégicos de la Superintendencia, involucra la licitación la contratación de servicios de desarrollo e implantación de sistemas de apoyo a procesos relacionados con: Atención del Medio (consultas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información pública de la Ley N° 20.285, generación de estudios y consultas de actores de la industria, Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juegos (planes de apuestas, torneos de juego, promociones y notificaciones de parque de juego, personal, horario entre otros), Fiscalización de Casinos en Operación y Generación de Normativa y Estándares. Atendida su complejidad, se espera adjudicar a mediados de 2013 y se estima que el proyecto completo se desarrollará durante un periodo de tres años aproximadamente.

Ahora, la ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos, para esta etapa, correspondiente al año 2013, se focalizará en iniciar el desarrollo de algunos sistemas específicos relacionados con los procesos de Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juego y Fiscalización de Casinos en Operación, cuyos resultados esperados son:

- ✓ Iniciar desarrollo de parte de los sistemas que apoyan al proceso de Funcionamiento de Casinos (sistema para notificaciones de parque de juego de los casinos).
- ✓ Iniciar desarrollado de parte de los sistemas que apoyan al proceso de Fiscalización de Casinos en Operación (sistema que apoya a la ejecución de la fiscalización).
- ✓ Poner en producción el Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) para la ejecución de fiscalización de información operacional en al menos el 70% de los casinos de juego en operación.
- ✓ Iniciar desarrollo de sistemas que apoyan al proceso de Autorizaciones para los casinos de juego (sistema para autorizaciones de planes de apuestas y homologación de implementos de juego).

- ✓ Puesta en marcha del modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) para la fiscalización de casinos en operación.

Por lo tanto, para el año 2013 se estima realizar el 80% de las actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a: "Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos", se dispone de un presupuesto para el año 2013 de M\$915.606.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Tramitación en el Congreso Nacional

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- 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. Los reglamentos de la Ley, de la Superintendencia de Casinos de Juego, se encuentran contenidos en los decretos supremos del Ministerio de Hacienda N°s 211, 287, 329 y 547.

- Misión Institucional

Regular y fiscalizar los casinos de juego para promover su desarrollo y garantizar el respeto de la fe pública, a través de procesos de control eficaces, actualización de normativa y generación de condiciones de transparencia en la industria de casinos.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar el cumplimiento de la normativa de casinos de juego a través de una fiscalización efectiva.
2	Responder oportunamente las solicitudes de autorización y de Homologación realizadas por los casinos de juego u otros actores de la industria, de manera de contribuir a la correcta operación de la industria de casinos de juegos.
3	Aumentar el conocimiento acerca de la industria de casinos de juego a través de la generación e intercambio de información
4	Proporcionar respuesta oportuna a las consultas y reclamos de los clientes y del público en general.
5	Fortalecer los procesos institucionales estratégicos: Atención del Medio (consultas, reclamos, denuncias y requerimientos de la ley de la transparencia), Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juegos, Fiscalización de Casinos en Operación, Generación de Normativa y Estándares

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Ejecución de la fiscalización.	1
2	Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego.	2
3	Generación de información y conocimiento de la industria.	3
4	Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.	4
5	Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.	5

- 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

La SCJ se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda.



c) Principales Autoridades

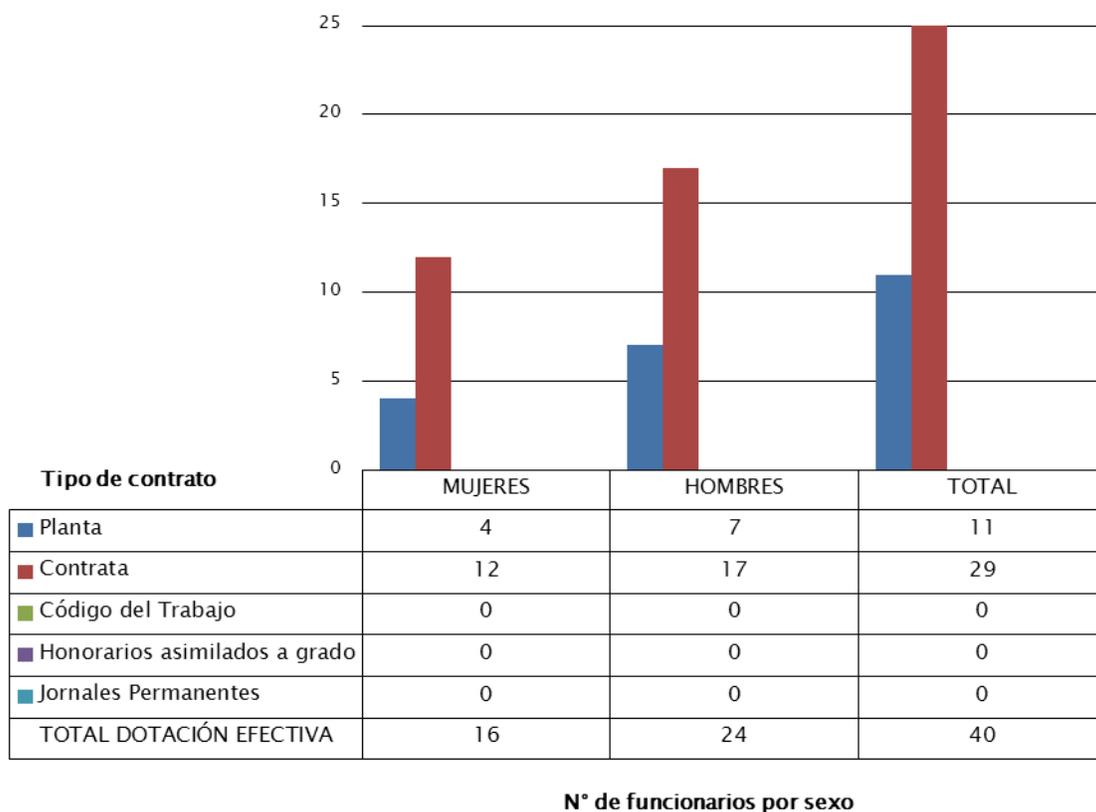
Cargo	Nombre
Superintendente	Renato Hamel Maturana
Jefe División Jurídica	Carlos Silva Alliende
Jefe División de Fiscalización	Robert Rivas Carrillo
Jefe División de Estudios	Luis Rodríguez Neira
Jefe Unidad de Administración y Finanzas	Mónica Albornoz Pierluigi
Jefe Unidad de Informática	Máximo Lardies Carrasco
Jefe Unidad de Comunicaciones ¹	Vacante
Auditor Interno	Danilo Brito Viñales
Encargado Unidad de Atención Ciudadana	Carlos Fernández Urzúa

¹ El Jefe de la Unidad de Comunicaciones dejó de desempeñar sus funciones en Octubre de 2009.

Anexo 2: Recursos Humanos

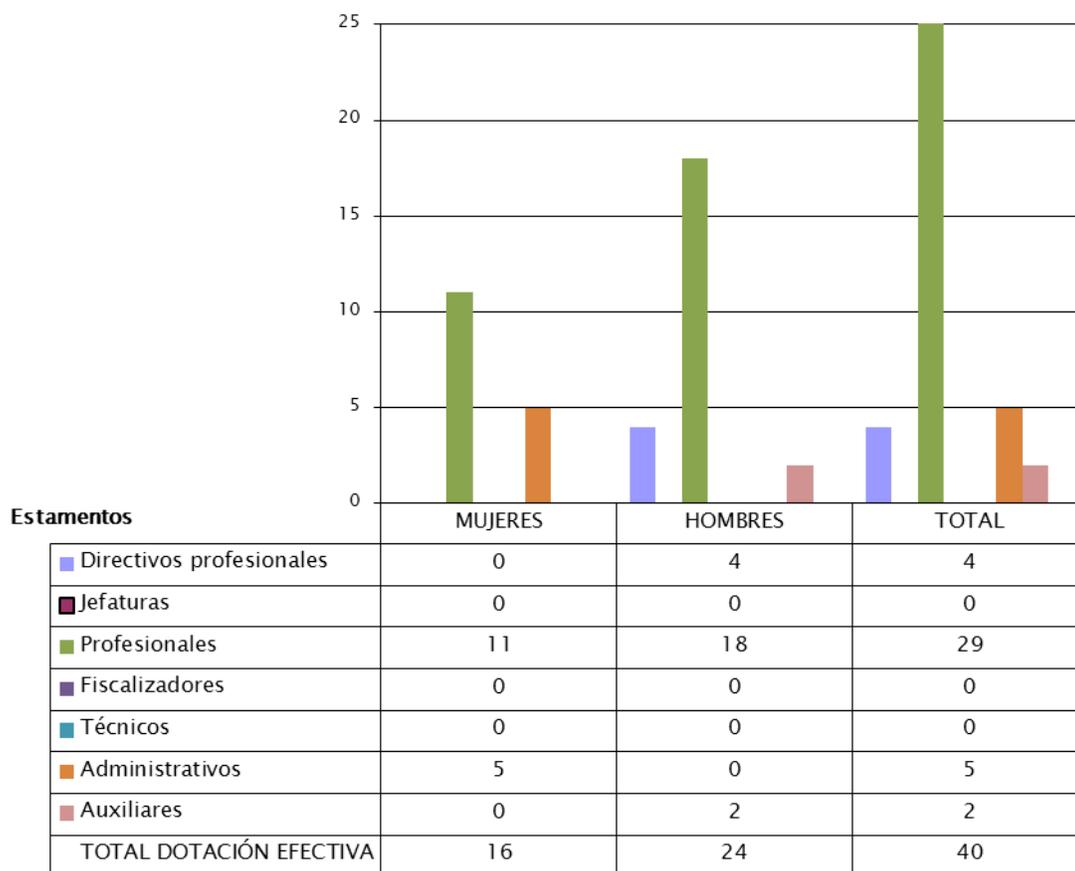
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



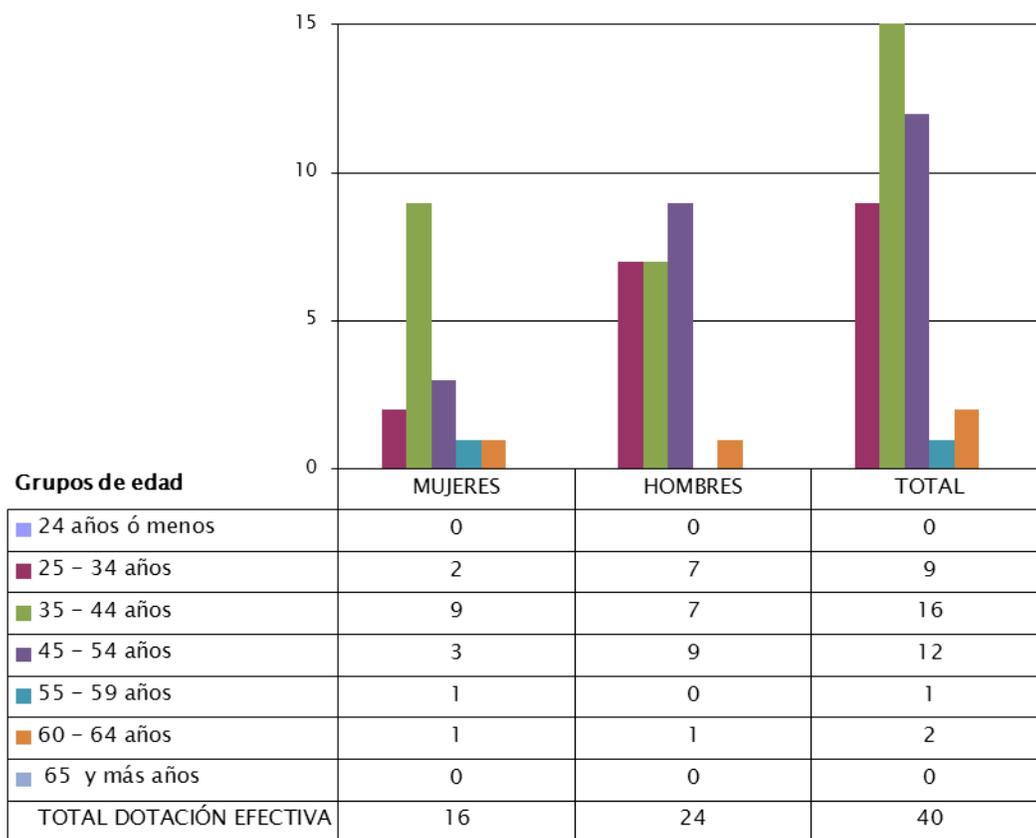
2 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al Código del Trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)



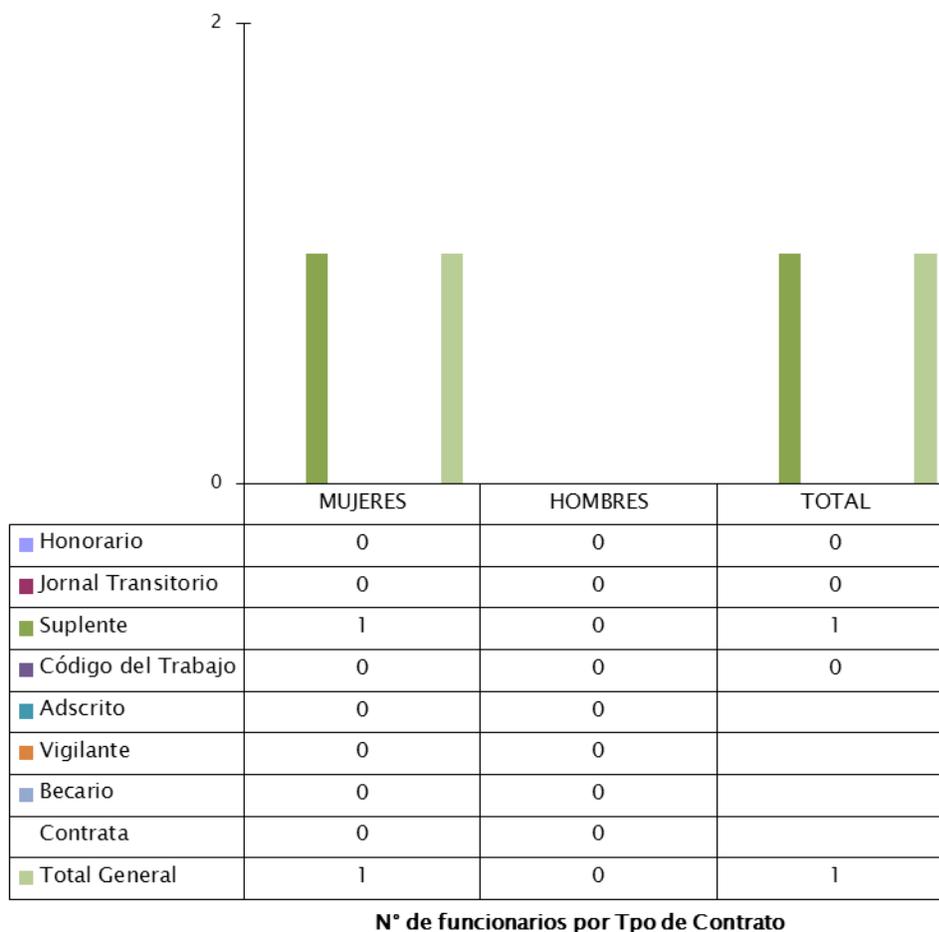
N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Personal fuera de dotación año 2012³, por tipo de contrato



³ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privados, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2011	2012		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁶ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	100	100	100	
1.2 Efectividad de la selección	$(\text{N}^\circ \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / \text{N}^\circ \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	7.9	7.5	105.33	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	--	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	--	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	--	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,6	5	52.00	a
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	5.3	2,5	212.00	b

4 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

5 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.

6 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

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

8 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2011	2012		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t}{1}$	2	1.3	153.84	c
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}}{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}} * 100$	0,0	0,0	--	
3.2 Porcentaje de funcionarios contratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios contratados en grado superior, año } t}{\text{Total contratos efectivos año } t} * 100$	14,8	17,2	43.55	d
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t}{1} * 100$	100	100	100	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}{1}$	1,87	5,21	35.89	e
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁹	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t}{1} * 100$	68,75	25,00	275	f
4.4 Porcentaje de becas ¹⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t}{1} * 100$	0,0	0,0	--	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12}{\text{Dotación Efectiva año } t} * 100$	0,81	1,14	71.05	g

9 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.

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

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2011	2012		
• Licencias médicas de otro tipo ¹¹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,49	1,25	39,2	h
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.00	0,00	--	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0.43	1,31	32,82	i
7. Evaluación del Desempeño¹²					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	96,6	87,5		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	3,4	9,4	68	j
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	00	3,1		k
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	00	00		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹³ 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.	NO	NO		l
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁴ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO		m

¹¹ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹² Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹³ 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.

¹⁴ 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.

Notas:

- a) El indicador es ascendente debido a que la Dotación Efectiva es muy pequeña para ambos años, por lo tanto, el aumento del numerador de 1 a 2, numéricamente refleja un ascenso en el indicador y por lo tanto, refleja un deterioro en la gestión.
- b) El indicador es descendente debido a que la Dotación Efectiva es muy pequeña para ambos años, por lo tanto, la disminución del numerador de 2 a 1, numéricamente refleja un descenso en el indicador y por lo tanto, refleja una mejora en la gestión.
- c) El indicador es descendente debido a que el n° de funcionarios que se retiraron se mantuvo en ambos años, pero se aumentó el n° de funcionarios contratados en dos más que el año 2011, por lo tanto, disminución del numerador de 6 a 4, numéricamente refleja un descenso en el indicador y por lo tanto, refleja una mejora en la gestión.
- d) El ascenso de este indicador se debe a que aumentó durante el año 2012 el total contratos efectivos y se produjo un aumento en los recontractados, reflejando una mejora en la gestión.
- e) El ascenso de este indicador se debe a que aumentó durante el año 2012 el total de horas contratadas, para actividades de capacitación que se focalizaron en materias de alta especialización y de mayor costo, por lo que, el número participantes disminuyó, reflejando un deterioro en la gestión.
- f) El descenso del aviso se debe a que las capacitaciones se terminaron al final del año 2012, y para ser la evaluación se debe esperar al menos entre 3 a 6 meses para efectuar la evaluación.
- g) El ascenso de este indicador se debe a que durante todo el año 2012, un funcionario ha presentado licencias médicas continuas, lo que explica el empeoramiento del indicador.
- h) El ascenso de este indicador se debe a que durante el año 2012, tres funcionarias presentaron licencia maternal pre y post natal y por enfermedades del embarazo, lo que explica el empeoramiento del indicador.
- i) El ascenso de este indicador se debe a que durante el año 2012, la Superintendencia ha realizado trabajos que alteraron servicios básicos tales como conexión a los servidores, servicios eléctricos, servicios informáticos, entre otro, lo que explica el empeoramiento del indicador.
- j) El ascenso de este indicador se debe a que aumentó el número de funcionarios calificados en Lista 2. Durante el 2011 sólo un funcionario y 2012 tres funcionarios, pero como la dotación efectiva es pequeña, se refleja un aumento en el indicador.
- k) El ascenso de este indicador se debe a que aumentó el número de funcionarios calificados en Lista 2. Durante el 2011 sólo un funcionario y 2012 dos funcionarios, pero como la dotación efectiva es pequeña, se refleja un aumento en el indicador.
- l) Si bien las jefaturas efectúan retroalimentación del desempeño, no se ha formalizado su ejecución y no existe un instructivo escrito que la norme.
- m) Si bien existen políticas de gestión de personas, no se ha dictado una Resolución que la formalice.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2011 – 2012			
Denominación	Monto Año 2011	Monto Año 2012	Notas
	M\$ ¹⁵	M\$	
INGRESOS	2.448.324	2.488.909	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	26.498	474.683	a
APORTE FISCAL	2.421.826	2.014.226	
GASTOS	2.470.730	2.623.681	
GASTOS EN PERSONAL	1.399.523	1.496.093	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	725.975	866.068	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	17.608	0	b
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	53.069	133.951	c
INICIATIVAS DE INVERSION	145.402	126.653	
SERVICIO DE LA DEUDA	129.153	916	d
RESULTADO	-22.406	-134.772	

Notas:

- a) La diferencia respecto al año 2011 se explica porque durante el 2012 se cobró boleta de garantía a Inmobiliaria Polaris, Casino Ovalle, por M\$ 384.665.- y aporte de casino de Talca para evaluación de cambio accionario por M\$ 39.649.-
- b) En el periodo 2011 terminó contrato suscrito por Alta Dirección Pública de la jefatura de la División de Fiscalización, por lo que se pagó indemnización establecida por ley, durante el periodo 2012 no se registró ninguna erogación por este concepto.
- c) El mayor gasto en el periodo 2012 corresponde a lo autorizado en la Ley de Presupuestos para ese mismo periodo y sus modificaciones. El aumento se debe a la mayor cantidad de proyectos que presenta la institución.
- d) Durante el periodo 2011 se registró en Deuda Flotante servicios devengados y no pagados al 31 de diciembre, correspondientes a proyectos de inversión, según programación definida.

¹⁵ La cifras están expresadas en M\$ del año 2012. El factor de actualización de las cifras del año 2011 es 1,030057252.

b) Comportamiento Presupuestario año 2012

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2012								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁶	Presupuesto Final ¹⁷	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁸	Notas ¹⁹
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	3.037.003	3.037.913	2.623.681	414232	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	20	420.993	474.683	-53.690	
	01		RECUP. Y REEMBOLSOS LIC. MEDICAS	10	36.219	49.198	-12.979	
	99		OTROS	10	384.774	425.484	-40.710	
09			APORTE FISCAL	3.035.983	2.499.856	2.014.226	485.630	
	01		LIBRE	3.035.983	2.499.856	2.014.226	485.630	e
15			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	117.064	134.772	-17.708	
			GASTOS	3.037.003	3.037.913	2.623.681	414.232	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.608.891	1.608.891	1.496.093	112.798	f
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.036.977	1.036.977	866.068	170.909	g
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	0	0	0	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	119.733	161.305	133.951	27.354	
	04		MOBILIARIO Y OTROS	5.140	5.140	5.067	73	
	05		MAQUINAS Y EQUIPOS	9.252	9.252	3.788	5.464	
	06		EQUIPOS INFORMATICOS	4.112	45.684	42.479	3.205	
	07		PROGRAMAS INFORMATICOS	101.229	101.229	82.617	18.612	h
31			INICIATIVAS DE INVERSION	271.392	229.820	126.653	103.167	i
	02		PROYECTOS	271.392	229.820	126.653	103.167	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	920	916	4	
	07		DEUDA FLOTANTE	10	920	916	4	
35			SALDO FINAL DE CAJA	0	0			

16 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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

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

- e) Debido a que en el periodo 2012 no se encontraba completa la dotación de personal autorizada por la Ley de Presupuestos y al menor gasto en bienes y servicios de consumo ocasionados por la recepción conforme y entrada en operación en fecha posterior a la programada, no se devengó la totalidad de los ingresos registrados en el Presupuesto final.
- f) El menor gasto en personal ocurre debido a que por necesidades institucionales no se ha completado la dotación de personal autorizada en la Ley de Presupuestos.
- g) El menor gasto en Bienes y Servicios de Consumo se explica porque algunos contratos de servicios se recibieron conforme y comenzaron a operar en una fecha posterior a la programada.
- h) El menor gasto en programas computacionales (licencias de software) se explica por variaciones en los costos de adquisición presupuestados originalmente.
- i) Se reprogramó la ejecución de la iniciativa de inversión para el periodo 2013.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁰			Avance ²¹ 2012/ 2011	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²²)	%	245,60	138,72	124.11	89.47	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	75,0	12,99	0.00	0.00	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,00	100,00	100,00	100.00	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	4,07	7,7	23.734	3.082,00	j
	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,01	0,55	0.04	0.07	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	90,12	54,76	0.04	0.00	

Notas:

20 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.

21 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.

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

j) El índice de avance presenta una variación significativa principalmente porque durante el 2012 se cobró boleta de garantía a Inmobiliaria Polaris, Casino Ovalle, por M\$ 384.665.- y aporte de casino de Talca para evaluación de cambio accionario por M\$ 39.649.-, estos eventos son esporádicos por lo que sólo tuvieron incidencia durante el periodo 2012.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2012²³				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		117.380	4.978	122.358
Carteras Netas		142.075	-137.459	4.616
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios	142.075	-137.459	4.616
Disponibilidad Neta		117.380	4.978	122.358
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	259.455	-132.481	126.974
Extrapresupuestario neto				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos		2.815	2.815
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros		491	491
216	Ajustes a Disponibilidades			
219	Traspos Interdependencias			

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Sistemas de Apoyo a los procesos clave de la SCJ	271.392	229.820	126.653	

²³ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias²⁴

No aplica para el Servicio.

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ²⁵ (M\$)	Presupuesto Final2011 ²⁶ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁷	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁸					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

g) Inversiones²⁹

Nombre: Habilitación Sistemas de Apoyo a Procesos Claves de la SCJ.

Tipo de Iniciativa: Tecnologías de Información.

Objetivo: Realizar el diseño del sistema informático de apoyo y gestión a la supervisión de casinos de juego, compuesto por procesos claves de supervisión con base en riesgos, análisis de requerimientos, diseño conceptual y detalles.

Beneficiarios: 15.000.000 millones de habitantes, de ambos sexos.

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

25 Corresponde al aprobado en el Congreso.

26 Corresponde al vigente al 31.12.2012.

27 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

28 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

29 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Cuadro 8
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2012

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³⁰	Ejecución Acumulada al año 2012 ³¹	% Avance al Año 2012	Presupuesto Final Año 2012 ³²	Ejecución Año 2011 ³³	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Sistemas de Apoyo a los procesos clave de la SCJ	1.079.000	346.076	32.07	229.820	126.653	103.167	k

Notas:

- k) Se reprogramó la ejecución de la iniciativa de inversión para el periodo 2013.

30 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

31 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2012.

32 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2012.

33 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2012.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ³⁴	% Cumplimiento ³⁵	Notas
				2010	2011	2012				
Respuesta a consultas y reclamos de los visitantes a los casinos de juego y público en general.	Porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t	(N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo t / N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas por escrito en el periodo t)*100	%	0%	86.8%	90,6%	90%	SI	101%	
				(0/0) *100	(72/83) *100	(154/170) *100	(77/86) *100			
Respuesta a consultas y reclamos de los visitantes a los casinos de juego y público en general.	Porcentaje de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t	(N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en 90 días o menos, en el periodo t / N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo t)*100	%	0%	75%	78,4%	75%	SI	105%	
				(0/0) *100	(24/32) *100	(29/37) *100	(21/28) *100			
Fiscalización de casinos de juego en operación.	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	0.0	6.3	13.2	13.1	SI	100.8%	
				0.0/0.0	95.0/15.0	216.0/16.42	218.0/16.7			

34 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

35 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ³⁴	% Cumplimiento ³⁵	Notas
				2010	2011	2012				
Fiscalización de casinos de juego en operación.	Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t	(N° de informes de operación mensual de casinos de juego revisados en un tiempo menor o igual a 15 días, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t / N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100	%	0%	94%	93.8%	90%	SI	104.3%	
	Enfoque de Género: No			(0/0)*100	(170/180)*100	(183/195)*100	(180/200)*100			
Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	Promedio de visitas de supervisión por casino en construcción, en el periodo t	Número de visitas de supervisión realizadas a los casinos de juego en construcción en el periodo t / Número de casinos de juego en construcción en el periodo t	número	6.0	5.3	3	3	SI	100%	
	Enfoque de Género: No			18.0/3.0	16.0/3.0	6/2	6/2			
Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.	Porcentaje de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos, realizadas con relación a las programadas, en el periodo t	(N° de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos realizadas en el periodo t / N° de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos programadas para el periodo t)*100	%	0%	0%	80%	80%	SI	100%	
	Enfoque de Género: No			(0/5)*100	(0/5)*100	(4/5)*100	(4/5)*100			

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2012	Cumple SI/NO ³⁴	% Cumplimiento ³⁵	Notas
				2010	2011	2012				
Ejecución de la fiscalización.	Porcentaje de procesos sancionatorios con sanción en primera instancia en el periodo t	(N° de procesos sancionatorios concluidos con sanción en primera instancia en el periodo t / N° de procesos sancionatorios concluidos en primera instancia en el periodo t)*100	%	0%	100%	83,3%	80%	SI	100%	
	Aplica			0	0	0	*100			
	Desagregación de Género: NO									
Porcentaje global de cumplimiento:								100 %		

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2012

Cuadro 9 Otros indicadores de Desempeño año 2012							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2010	2011	2012	
Generación de información y conocimiento de la industria.	Porcentaje de boletines estadísticos publicados en el sitio web de la Superintendencia con respecto a lo programado, en el periodo t Enfoque de Género: No	(Número de boletines estadísticos publicados en el sitio web de la Superintendencia en el periodo t/Número de boletines estadísticos programados para ser publicados en el sitio web de la Superintendencia en el periodo t)*100	%	100%	100%	100%	
				(12/12)* 100	(12/12)* 100	(12/12)* 100	
Fiscalización de casinos de juego en operación	Porcentaje de fiscalizaciones realizadas con relación a las fiscalizaciones planificadas en el Plan Operativo de Fiscalización ³⁶ , en el periodo t Enfoque de Género: No	(N° de fiscalizaciones planificadas realizadas en el periodo t /N° de fiscalizaciones planificadas en el Plan Operativo de Fiscalización en el periodo t)*100	%	No Mide	95% (70/74)* 100	101.1% (189/187)*100	

³⁶ El plan operativo contempla dos tipos de fiscalizaciones planificadas correspondientes a las fiscalizaciones planificadas y las de información operacional, las cuales pueden ser efectuadas en oficina o en terreno en los casinos de juego.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para el Servicio.

Cuadro 10 Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010			
Objetivo ³⁷	Producto ³⁸	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁹	Evaluación ⁴⁰

37 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

38 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

39 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

40 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Informe Preliminar⁴¹ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas⁴²
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012)

No aplica para el Servicio.

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

Cuadro 12	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

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

42 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

Metas de Eficiencia Institucional

Producto de la Ley N°20.212, le correspondió a la SCJ comprometer Metas de Eficiencia Institucional para el año 2012, en las siguientes áreas y sistemas.

Áreas de mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponderador	Valida Objetivo
Recursos Humanos	Capacitación	<p>20) La institución, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, evalúa los resultados del Plan Anual de Capacitación ejecutado, aplicando los mecanismos de evaluación diseñados en la etapa 2 y considerando la medición de los indicadores de desempeño.</p> <p>21) La institución, a través de la unidad encargada de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito, evalúa la ejecución del Programa de Trabajo Anual en términos de las acciones realizadas, el gasto ejecutado y los funcionarios capacitados.</p> <p>22) La institución diseña un Programa de Seguimiento que incluya recomendaciones, compromisos, plazos y responsables, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación del PAC y Programa de Trabajo. Nota: Los compromisos deben ser incorporados en el diagnóstico, diseño o implementación del plan, cuando corresponda, asegurando así la secuencia de desarrollo del sistema dado que sus etapas son acumulativas.</p> <p>23) La institución, a través de la Unidad de Recursos Humanos y con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, difunde a los funcionarios los resultados de la evaluación realizada.</p>	5%	<input checked="" type="checkbox"/>
	Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	<p>4) La institución en base a la propuesta presentada por el Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado. Elabora el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo basado en el Diagnóstico de la calidad de los Ambientes de Trabajo señalado en la etapa anterior, definiendo los indicadores de desempeño para evaluar los resultados de su implementación.</p> <p>5) La institución, a partir de la opinión emitida por expertos en prevención de riesgos y/o por el del Comité Paritario o el Comité Voluntario o el Encargado, elabora un Plan de Emergencia para enfrentar las situaciones de emergencia y dar respuesta oportuna y adecuada a dichas situaciones.</p> <p>6) La institución elabora un Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo.</p> <p>7) La institución informa a los funcionarios el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el Plan de Emergencia y el Procedimiento de actuación frente a accidentes de trabajo aprobados.</p> <p>8) La institución elabora el Programa de Trabajo, de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual de Prevención de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo, el Plan de Emergencia y el Procedimiento de actuación frente a accidentes de trabajo y lo comunica a los funcionarios, definiendo al menos actividades, plazos y responsables.</p>	5%	<input checked="" type="checkbox"/>
Planificación / Control de Gestión	Compras y Contratación del Sector Público	11) La institución evalúa los resultados de la implementación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento de acuerdo a lo establecido en el Programa de	5%	<input checked="" type="checkbox"/>

Áreas de mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponderador	Valida Objetivo
		<p>Trabajo Anual y la ejecución del Plan Anual de Compras y los resultados de los indicadores comprometidos con su fundamentación.</p> <p>12) La institución analiza el cumplimiento de las metas de los indicadores comprometidos y las brechas entre resultados efectivos y metas y formula recomendaciones para el siguiente periodo.</p> <p>13) La institución elabora un Programa de Seguimiento de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación del Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, señalando al menos los compromisos asumidos derivados de las recomendaciones formuladas e identificando los plazos de ejecución y responsables.</p> <p>14) La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, para cerrar las brechas y debilidades detectadas por la evaluación.</p>		
Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna	<p>6) La institución, a través de la Unidad de Auditoría Interna ejecuta el Plan Anual de Auditoría correspondiente al periodo considerando al menos que: i) aplica los mecanismos de auditoría de acuerdo a la metodología establecida por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, que indica al menos las orientaciones que se deben tener presente para programar, ejecutar e informar la ejecución de los Planes Anuales de Auditoría; ii) realiza las actividades especificadas en el Plan Anual de Auditoría, incluyendo las tres líneas de auditoría (Institucional, Ministerial y Gubernamental).</p> <p>7) La institución, a través de la Unidad de Auditoría, genera mensualmente informes de resultado de la ejecución del Plan Anual de cada una de las auditorías realizadas con sus respectivos programas, identificando objetivos generales y específicos, alcance, oportunidad y análisis de los resultados, entre otros aspectos.</p> <p>8) La institución, a través de la Unidad de Auditoría, genera anualmente el Informe Final de las auditorías ejecutadas durante el año con el análisis de la ejecución del Plan, la conclusión sobre el resultado del trabajo anual e identificando recomendaciones.</p>	10%	✓
	Planificación y Control de Gestión	<p>4) La institución tiene en pleno funcionamiento el SIG, mide los indicadores de desempeño construidos y operan todos los sistemas de recolección y sistematización de la información y por lo tanto las autoridades de la institución cuentan con información oportuna y confiable para la toma de decisiones. La institución incorpora los ajustes necesarios identificados en la etapa anterior, fundamentándolos.</p> <p>5) La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente las Definiciones Estratégicas, identificando al menos la Misión, Prioridades de Gobierno, aspectos relevantes de la Ley de Presupuestos, objetivos estratégicos, productos (bienes y/o servicios), clientes/usuarios/beneficiarios e identificando para cada producto estratégico, el porcentaje del gasto de la institución, la fundamentación de los que no cuentan con indicadores, y la cuantificación de las principales actividades vinculadas a cada uno.</p> <p>6) La institución presenta en la formulación de la Ley de Presupuestos del año siguiente los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión, identificando</p>	60%	✓

Áreas de mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponderador	Valida Objetivo
		<p>para cada indicador al menos el nombre, fórmula, el producto estratégico al que se vincula, la ponderación, la meta, los supuestos y medios de verificación.</p> <p>7) La institución evalúa el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año y los cumple en un rango de 90% a 100% (suma de los ponderadores asignados a los indicadores de desempeño cumplidos), fundamentando las causas de los indicadores no cumplidos (logro de la meta menor a un 95%), sobre cumplidos (logro de la meta superior a un 105%) y cumplidos (logro de la meta entre un 95% y 105%).</p> <p>8) La institución elabora el Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados, presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables.</p> <p>9) La institución implementa el Programa de seguimiento de los indicadores evaluados el año anterior.</p>		
Calidad de Atención de Usuarios	Gobierno Electrónico – Tecnologías de Información	<p>6) La institución implementa el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan definido en la etapa anterior.</p> <p>7) La institución registra los resultados de la implementación de los proyectos priorizados en el programa de trabajo anual en el Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos, considerando al menos los hitos desarrollados, las dificultades y holguras encontradas y la modificaciones realizadas respecto a lo programado.</p> <p>8) La institución evalúa los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, analizando el cumplimiento de la estrategia definida para asegurar la calidad de atención a la ciudadanía y de las metas de los indicadores de desempeño. Luego establece brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente periodo que surgen del análisis, orientadas a incrementar la eficiencia del Sistema.</p> <p>9) La institución difunde a los clientes/usuarios/beneficiarios y a sus funcionarios los beneficios de cada proyecto concluido del programa de trabajo, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos.</p>	5%	<input checked="" type="checkbox"/>
	Sistema Integral de Información y Atención	<p>10) La institución implementa los compromisos establecidos en el Programa de Seguimiento definido el año anterior, contribuyendo con ello a la eficacia y eficiencia del Sistema. Nota: Este objetivo no es aplicable a los Servicios que comprometen por primera vez la etapa 4 del SIAC.</p> <p>11) La institución mejora continuamente la eficacia y eficiencia del sistema, de acuerdo a cada una de las etapas tipificadas, contribuyendo a la calidad de atención a la ciudadanía, a través de la facilitación del acceso oportuno a la información, la calidad de servicio, la transparencia de los actos y resoluciones, la participación ciudadana y la promoción del ejercicio de los derechos ciudadanos. Nota: A los Servicios que repiten la etapa 4 se les exigirá el cumplimiento de este objetivo.</p>	5%	<input checked="" type="checkbox"/>
	Sistema Seguridad de la Información	<p>1) La institución, en conjunto con las áreas que la componen, realiza un Diagnóstico de la situación de seguridad de la información institucional, e identifica en éste todos aquellos dominios de seguridad de la información que establece el DS 83 y la NCh-ISO 27001-2009, determinando el nivel en que la</p>	5%	<input checked="" type="checkbox"/>

Áreas de mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponderador	Valida Objetivo
		<p>institución se encuentra respecto de: Políticas de Seguridad, Seguridad Organizacional, Clasificación, Control y Etiquetado de Bienes, Seguridad Física y del Ambiente, Seguridad del Personal, Gestión de la Operaciones, Control de Acceso, Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Gestión de Incidentes en la Seguridad de la Información, Gestión de la Continuidad del Negocio y Cumplimiento.</p> <p>2) La institución compara los resultados del Diagnóstico con los dominios establecidos en el DS 83 y la NCH27001-2009, y determina las brechas que deberán ser abordadas y cerradas a través de la implementación de un Plan de Seguridad de la Información Institucional.</p> <p>3) La institución establece una Política de Seguridad de la Información formalizada por el Jefe Superior del Servicio.</p>		

Para el periodo 2012, la SCJ cumplió con el 100% de las Metas de Eficiencia Institucional.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica para el Servicio

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴³	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁴	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁵

43 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.

44 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

45 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: 3935-07

Descripción: Modificación y modernización de la tipificación de los delitos que sancionan los juegos de azar e incrementos de sanciones en el Código Penal.

Objetivo: Sancionar, como juegos de azar ilícitos, la instalación y explotación de máquinas que reciban apuestas en dinero o paguen premios en dinero o en especies valuables en dinero, en lugares diversos a los casinos de juego que operan legalmente en el país.

Fecha de ingreso: 20 de julio de 2005.

Estado de tramitación: En primer trámite constitucional (Senado). Segundo Informe de la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado.

Beneficiarios directos: comunidad en general.

BOLETÍN: 4468-06

Descripción: Sobre expendio de alcoholes en casinos de juego.

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

Fecha de ingreso: 5 de septiembre de 2006.

Estado de tramitación: En primer trámite constitucional (C.Diputados). Primer informe de la Comisión de Hacienda.

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.

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.

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

BOLETÍN: 6598-06

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

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

Fecha de ingreso: 7 de julio de 2009.

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

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

BOLETÍN: 7285-06

Descripción: Modifica la Ley N° 19.995, sobre otorgamiento de permisos para operación de casinos de juego.

Objetivo: Flexibilizar las normas o disposiciones legales, bajo las cuales deben autorizarse la operación de estas salas de juego en las naves nacionales e internacionales que transportan pasajeros con fines turísticos.

Fecha de ingreso: 3 de noviembre de 2010.

Estado de tramitación: Terminada. Ley N° 20.549 (D.O. del 02/11/2011)

Beneficiarios directos: pasajeros de naves mercantes mayores con capacidad de pernoctación abordo (cruceiros) internacionales con casinos de juego autorizados para operar en aguas sometidas

a la jurisdicción chilena y operadores de salas de juego en cruceros internacionales autorizados para operar en aguas sometidas a jurisdicción de Chile.

BOLETÍN: 7914-11

Descripción: Modifica Ley N° 19.419, en materia de ambientes libres de humo de tabaco.

Objetivo: Consagrar nuevos mecanismos para proteger a la población de la exposición al humo de tabaco en los lugares de uso público y colectivo.

Fecha de ingreso: 6 de septiembre de 2011.

Estado de tramitación: Trámite en Tribunal Constitucional (C.Diputados).