

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DE HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS
DE JUEGO

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	4
3. Resultados de la Gestión año 2013	7
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios	7
4. Desafíos para el año 2014	16
5. Anexos	20
Anexo 1: Identificación de la Institución	21
a) Definiciones Estratégicas	21
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	23
c) Principales Autoridades	23
Anexo 2: Recursos Humanos	24
Anexo 3: Recursos Financieros	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013	38
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	41
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013)	42
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013	43
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	44
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	45
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales	51

1. Carta Presentación del Ministro del ramo

La Superintendencia de Casinos de Juego trabajó durante 2013 en la implementación de diferentes medidas con el propósito de incrementar la eficiencia, eficacia y calidad de su gestión en el marco del proceso de modernización del Estado.

Adicionalmente, respecto de sus objetivos fundamentales, durante el 2013, la Superintendencia realizó un total de 339 acciones de fiscalización, aumentando éstas en un 57% respecto de las efectuadas en el año 2012, en ámbitos tan variados como Circuito Cerrado de Televisión, Información al Público, Ingresos Operacionales, Lavado de Activos, Servicios Anexos, Sistemas de Juego y Comunicación, y Situación Financiera, entre otros. Como resultado de su plan operativo de fiscalización, el organismo detectó 967 hallazgos, de los cuales, el 23% fueron calificados como de alto impacto, el 43% de mediano impacto y 34% de bajo impacto, resultando en la apertura de 35 procesos sancionatorios, de los cuales 33 culminaron con la aplicación de una sanción, esto es, un aumento aproximado de 6 veces respecto al año 2012.

Asimismo, en el ámbito normativo, el organismo dictó por primera vez los estándares técnicos chilenos para Máquinas de Azar que se explotan comercialmente en los casinos de juegos autorizados al amparo de la Ley N° 19.995. Dicha norma, que sitúa a Chile a nivel de jurisdicciones desarrolladas del juego en el mundo, tiene como propósito especificar los requerimientos necesarios para asegurar que los juegos sean justos, confiables, auditables y aleatorios, elevando las exigencias técnicas para autorizar su funcionamiento.

Durante 2013 se llevó a cabo un nuevo proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casino de Juego, el que concluyó en agosto pasado con la autorización por parte del Consejo Resolutivo de un nuevo proyecto integral en la ciudad de Ovalle.

Los énfasis para el año 2014 estarán centrados en el Proceso de Otorgamiento de un nuevo Permiso de Operación para Casino de Juego; en aumentar el número de fiscalizaciones por casino; en el ordenamiento temático de la normativa vigente en un compendio normativo; en revisar el marco reglamentario industrial; seguir mejorando la eficiencia en los procesos sancionatorios y de respuesta a solicitudes ciudadanas; y continuar con el trabajo desarrollado en el ámbito de juego responsable, manteniendo la participación en la Mesa de Juego Responsable; así como con el funcionamiento del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, creado dentro del contexto de la Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.



FELIPE LARRAIN BASCUÑAN
MINISTRO DE HACIENDA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Creada a través de la Ley N°19.995 del 7 de enero de 2005, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) es el organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio que representa al Estado en el ejercicio de las funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego del país, 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.

La industria autorizada por la Ley N° 19.995 está conformada por 16 casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Antofagasta, Calama, Copiapó, Rinconada, San Antonio, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas, además de uno autorizado en el mes de agosto de 2013 en la comuna de Ovalle y que deberá comenzar a operar en 2015. Los resultados del año 2013, muestra ingresos brutos de US\$479 millones y como consecuencia, una recaudación total de impuestos – impuesto específico al juego, impuesto por entradas e IVA – de US\$189 millones.

En el año 2013, la Superintendencia de Casinos de Juego rediseñó su sistema de control de gestión, con el propósito de reformular sus objetivos estratégicos y adecuarlos a la realidad de la industria de casinos de juego, buscando asegurar un desempeño institucional de excelencia en sus procesos internos y en aquellos que lo vinculan con los actores de la industria de casinos de juego. Sus objetivos estratégicos, centrados en 5 ejes relevantes -Fiscalización, Regulación, Sanciones, Autorización de solicitudes de la industria y Atención del Medio- son:

- Garantizar el cumplimiento de la normativa y minimizar los riesgos en los casinos de juego, desde la perspectiva de la SCJ, esto es, la fe pública, orden público, pago de impuestos y contribución al desarrollo regional, mediante una fiscalización efectiva y la aplicación de sanciones oportunas y eficaces a las sociedades operadoras.
- Promover el desarrollo de la industria de casinos de juego a partir de la elaboración de normas jurídicas y estándares técnicos idóneos.
- Realizar el otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego en forma íntegra y transparente y en los plazos establecidos; así como también responder oportunamente las solicitudes de autorización para la correcta operación de la industria de casinos de juego.
- Responder oportunamente las consultas y reclamos de los clientes y del público en general a través de sus procesos de Atención Ciudadana.

Este proceso implicó además, reestructurar las Divisiones y Unidades del Organismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución Exenta N° 262, de junio de 2013.

Principales resultados del desempeño de la Superintendencia de Casinos de Juego durante 2013:

- Se realizó un total de 339 acciones de fiscalización de las 322 programadas en el Plan Estratégico de Fiscalización, detectándose 967 hallazgos.
- El promedio de fiscalizaciones por casino de juego fue de 20,2, lográndose un cumplimiento del 106,8% de la meta del indicador.
- Se emitió la Circular N°32, del 6 de febrero de 2013, que regula la presentación de los Estados Financieros trimestrales y anuales de las sociedades operadoras de casinos de juego.
- 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 98,5%, lográndose un cumplimiento de 109% de la meta del indicador, que era de 90%. La medición de este indicador contempló 197 informes revisados y respondidos en el plazo de un total de 200 informes recibidos durante el año.
- Se realizó el Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casino de Juego para el cupo disponible que existía a nivel nacional, luego de que la sociedad operadora Casino Gran Ovalle S.A. renunciara en marzo de 2012 al permiso para operar un casino en esa comuna.
- Con el objetivo de dotar de transparencia a la industria de casinos de juego, proveer de información relevante a la ciudadanía y colaborar con la prevención y control de la adicción al juego o ludopatía se emitió la Circular N°40, del 11 de octubre de 2013, que imparte instrucciones sobre la difusión de derechos y deberes de los jugadores de casinos de juego y la Circular N° 44, del 31 de diciembre de 2013, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego.
- A través de la Resolución Exenta N° 623, del 27 de diciembre de 2013, se dictaron por primera vez los estándares técnicos chilenos para Máquinas de Azar, Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos; Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC) y Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO); cuyo cumplimiento deberá certificarse para la inscripción del respectivo material de juego en el Registro de Homologación.
- Se tramitaron 35 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la ley N° 19.995, aplicándose sanción en 33 casos por un monto total de 2.062 U.T.M.
- Se respondió un 87% de los reclamos ingresados en un tiempo menor o igual a 90 días y un 98% de consultas en un tiempo menor o igual a 30 días.
- Mediante la Resolución Exenta N°625, del 30 de diciembre de 2013, se declaró inadmisibile la propuesta del único oferente al proceso de licitación referida al plan de mejoramiento de los procesos estratégicos de la Superintendencia. Sin embargo, durante 2013 se desarrollaron acciones orientadas a Iniciar el desarrollo de parte de los sistemas que apoyan al proceso de Autorizaciones y Funcionamiento de Casinos, poniendo en producción el Sistema de Información (SIOC) para la ejecución de fiscalización de información operacional en al menos 70% de los casinos de juego en operación, iniciando la implementación de un sistema de gestión documental y diseñando el enfoque de riesgos en la fiscalización de casinos en operación.

Para el año 2014, 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 la Superintendencia 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 de que el 30 de octubre de 2013 el Consejo Resolutivo aceptara la solicitud de renuncia presentada por Casino Termas de Chillan S.A., para operar el casino de juego ubicado en la comuna de Pinto.
- Aumentar el promedio de fiscalizaciones por casinos realizando 354 acciones de fiscalización durante el 2014, que permitirán elevar el promedio a más de 21 fiscalizaciones por casino de juego, en aspectos operativos y financiero contables, además de intensificar las fiscalizaciones de tipo tecnológicas.
- A fin de mantener un compendio normativo actualizado y de fácil acceso de los distintos usuarios, se procederá al ordenamiento temático de la normativa vigente en un compendio normativo, para identificar y eliminar o reemplazar sistemática y periódicamente, aquellas que sean obsoletas, insuficientes o ineficientes.
- A partir del 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 ello, se espera efectuar una propuesta de actualización de los reglamentos de la Ley N° 19.995, que incluyan el aprendizaje de estos años.
- Revisar el procedimiento de aplicación de sanciones, con el objetivo de avanzar en la incorporación de herramientas complementarias que permitan lograr un cumplimiento más eficiente de la normativa. Asimismo, mejorar la eficiencia y oportunidad de los procesos sancionatorios, proponiéndose lograr un 75% de los procesos con resolución en primera instancia, en un tiempo menor o igual a 90 días.
- Mejorar la eficacia de los procedimientos de respuesta a solicitudes ciudadanas, respondiendo en un tiempo menor o igual a 30 días el 95% de las consultas, en un tiempo menor a 90 días el 85% de los reclamos de segunda instancia, el 80% de las denuncias en un tiempo menor o igual a 45 días y el 85% de las solicitudes de acceso a la información pública en un plazo menor o igual a 15 días.
- Continuar con el trabajo desarrollado en el ámbito de juego responsable, manteniendo la participación en la Mesa de Juego Responsable; así como con el funcionamiento del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, creado dentro del contexto de la Ley N°20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública.



RENATO HAMEL MATURANA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

3. Resultados de la Gestión año 2013

3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Ejecución de la fiscalización.

Durante 2013 se realizó un total de 339 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 el casino de juego ubicado en la comuna de Pinto funcionó hasta el mes de septiembre de 2013, por lo que estuvo en operación durante 9 meses, arrojando un total de 16,75 casinos de juego en funcionamiento para todo el período analizado.

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

El Plan Estratégico de Fiscalización originalmente contemplaba un total de 322 acciones, sin embargo, se aumentó a 339 al programarse una fiscalización adicional a todos los casinos de juego para la revisión de sus Estados Financieros. De este total, 128 fueron fiscalizaciones planificadas, 11 fiscalizaciones no planificadas y 200 de información operacional. El número de fiscalizaciones y casinos fiscalizados desde el año 2009 se muestra en el siguiente cuadro:

Ítems/año	2009	2010	2011	2012	2013
N° fiscalizaciones realizadas	45	90	95	216	339
N° casinos fiscalizados	13,3	15	15	16,42	16,75

El aumento significativo de las acciones de fiscalización en el año 2013 con relación al año inmediatamente anterior, se debe básicamente a que a las fiscalizaciones de la información operacional contabilizadas por cada casino de juego revisado -lo que operó plenamente a partir del segundo semestre del año 2012-, se incorporaron las fiscalizaciones referidas a la revisión de los estados financieros, generadas a partir de la emisión en el 2013 de la normativa específica para la industria que estableció, por primera vez, la presentación de los estados financieros de las sociedades operadoras de casinos de juego ante la Superintendencia.

A nivel agregado, la Superintendencia de Casinos de Juego realizó las acciones de fiscalización en los 12 ámbitos definidos por el organismo, referidos a Circuito Cerrado de Televisión, Información al Público, Ingresos Operacionales, Lavado de Activos, Servicios Anexos, Sistemas de Juego y Comunicación y Situación Financiera, entre otros. Como resultado, el organismo detectó 967

hallazgos, de los cuales, el 23% fueron calificados como de alto impacto, el 43% de mediano impacto y 34% de bajo impacto.

Por otro lado, el indicador relativo al promedio de fiscalizaciones por casino de juego durante el año 2013 fue de 20,2 (339 acciones de fiscalización sobre un total de 16,75 casinos de juego), lográndose un cumplimiento del 106,8% de la meta del indicador, que era de 18,9, lo que se explica por el mayor número de fiscalizaciones efectuadas y al menor número de casinos ponderado para el período (16,75 atendido el cierre de Casino Termas de Chillán S.A).

Respecto de las fiscalizaciones de información operacional, cuyos reportes elaboran y envían mensualmente a la Superintendencia las sociedades operadoras de casinos de juego a través del Sistema de Información Operacional de Casinos de Juego (SIOC), se mantiene una meta específica relativa al tiempo de revisión de los reportes respecto de la fecha en que fueron presentados ante este organismo. 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 98,5%, lográndose un cumplimiento del 109% de la meta del indicador, que era de 90%. La medición de este indicador contempló 197 informes revisados y respondidos en el plazo de un total de 200 informes recibidos durante el año 2013.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", el monto devengado del presupuesto 2013 fue de aproximadamente M\$ 1.094.353, lo que corresponde al 78.67% 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, para el año 2013 se contempló mantener 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.

El número de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones, resueltas en 15 días o menos correspondió a 267 de un total de 275, obteniendo un resultado del 97,1% y un cumplimiento del indicador del 107,9%.

También, como parte de las actividades de la SCJ, se realizó el Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casino de Juego para el cupo disponible que existía a nivel nacional, luego de que la sociedad operadora Casino Gran Ovalle S.A. renunciara en marzo de 2012 al permiso para operar un casino en esa comuna. Dicho proceso finalizó en agosto de 2013, con la autorización del Consejo Resolutivo de la Superintendencia de un nuevo casino en Ovalle, proyecto que implicará una inversión de 29 millones de dólares, la creación de 271 empleos directos y nueva infraestructura turística y de servicios para dicha comuna de aproximadamente 11.577 m² edificados.

Para el producto estratégico relacionado con el desafío 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 2013 fue de aproximadamente M\$ 396.813, que corresponde al 157.07% del total presupuestado.

Generación de información y conocimiento de la industria.

Durante el año 2013 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.

Además, en el primer semestre del año pasado se elaboró y publicó en la página web de la Superintendencia el "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 2012 y comparaciones con años 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", 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.

Adicionalmente, la Superintendencia participó en instancias de integración con 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, asistiendo a seminarios en Brasil y Panamá y recibiendo a reguladores de Colombia y Bolivia.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Generación de información y conocimiento de la industria", el monto devengado del presupuesto 2013 fue de aproximadamente M\$ 335.381, que corresponde al 92.06% 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 presentan los clientes de los casinos de juego, se encuentra normado en la Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010, en la cual se estableció que ante discrepancias respecto del funcionamiento de un casino de juego o de la explotación de los juegos de azar, éstos deben ser presentados en primera instancia ante el propio casino de juego y que en caso de disconformidad con la respuesta dada, el cliente puede recurrir en segunda instancia ante la Superintendencia.

Cabe señalar que con el objetivo de mejorar la tramitación de reclamos, dicho procedimiento fue modificado a través de la Circular N° 35, del 21 de febrero de 2013, eliminando, entre otros aspectos, el plazo de 15 días corridos que se le daba a una persona para interponer un reclamo - desde la fecha de ocurrencia de la situación reclamada- de manera de facilitar la presentación de los mismos.

Durante el año 2013, ingresaron a tramitación en segunda instancia para revisión de la Superintendencia 36 reclamos de clientes que no quedaron conformes con la respuesta dada por el casino de juego. Las materias reclamadas en segunda instancia se refieren principalmente al desarrollo de juegos de azar (29 reclamos), prohibiciones legales de acceso al casino de juego (2) y propinas (2). Respecto a los juegos de azar, los reclamos estuvieron relacionados con máquinas de azar (86,2%) y cartas (13,3%).

Considerando las cifras del año 2013 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria de casinos presentó una tasa de reclamos de 0.062 por cada 10.000 visitas.

Respecto al indicador del año 2013 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 31 reclamos resueltos durante el año 2013, 27 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 90 días, por lo que el respectivo indicador fue de un 87%, superando la meta definida de un 77%.

En cuanto a las consultas formuladas por los usuarios de casinos de juego y el público en general sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego, se recibieron a tramitación un total de 289 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 278 consultas resueltas, 272 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 98%, superando la meta de un 92%.

Respecto de la respuesta de la Superintendencia a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego, se consideró para el 2014, aumentar los porcentajes de resolución de las

metas correspondientes a las consultas, reclamos y denuncias, fortaleciendo el Sistema de Atención Ciudadana (SIAC), haciéndolo más cercano, expedito y oportuno.

Los resultados de los reclamos y consultas de los años 2010, 2011, 2012 y 2013 se muestran en los siguientes cuadros:

Reclamos		2010	2011	2012	2013
Volumen de ingresos y resolución	N° Reclamos Ingresados	138	47	44	36
	N° Reclamos Resueltos	108	32	37	31
Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos	120 días	90 días	90 días	90 días
	Meta	65%	70%	75%	77%
	Cumplimiento del indicador	90%	75%	78%	87%

Consultas		2010	2011	2012	2013
Volumen de ingresos y resolución	N° Consultas Ingresadas	157	89	194	289
	N° Consultas Resueltas	150	83	170	278
Indicador de gestión: % consultas respondidas en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos	35 días	30 días	30 días	30 días
	Meta	75%	80%	90%	92%
	Cumplimiento del indicador	87%	87%	91%	98%

Por otra parte, la Superintendencia de Casinos de Juego emitió una nueva circular, dirigida a los casinos de juego bajo su supervisión, referida a las exigencias y requerimientos mínimos que las sociedades operadoras deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de jugadores, con el objetivo de colaborar con la prevención y control de la adicción al juego o ludopatía.

La Circular N° 44, dictada el 31 de diciembre pasado, fue sometida a consulta pública durante noviembre de 2013 y considera las sugerencias y recomendaciones recibidas por el organismo en el marco del trabajo de la Mesa de Juego Responsable, instancia público-privada en la que participa junto a diferentes actores involucrados en el tema; así como también en su Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, conformado en 2013 en el marco de la política de Participación Ciudadana e integrado por la Asociación de Jugadores en Terapia (AJUTER) y la Asociación Chilena de Casinos de Juego A.G.

Asimismo, se emitió la Circular N°40, del 11 de octubre de 2013, que imparte instrucciones sobre la difusión de derechos y deberes de los jugadores de casinos de juego.

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 2013 fue de aproximadamente M\$ 314.546, que corresponde al 110.82% del total presupuestado.

Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.

El plan de mejoramiento de los procesos estratégicos de la Superintendencia para el año 2013 involucraba la licitación 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.

Las Bases Técnicas y Administrativas de esta licitación fueron publicadas el día jueves 12 de septiembre de 2013 en el portal www.mercadopublico.cl con el ID 4246•10•LP13 y la apertura electrónica se realizó el martes 19 de noviembre de 2013, de acuerdo a lo establecido en las bases, recibándose una sola oferta.

Revisada la referida oferta por parte de la comisión evaluadora, ésta señaló en su Informe de Evaluación que la propuesta del único oferente no cumplió con los requisitos establecidos en las bases de licitación, razón por la cual se declaró inadmisibles mediante la Resolución Exenta N°625, del 30 de diciembre de 2013.

Sin perjuicio de lo anterior, durante el año 2013 la Superintendencia desarrolló en forma gradual las siguientes actividades:

- Iniciar el desarrollo de parte de los sistemas que apoyan al proceso de Autorizaciones y Funcionamiento de Casinos, que involucra un sistema para las autorizaciones de planes de apuestas y un sistema para notificaciones de cambio en el parque de juego.
- Poner en producción el Sistema de Información (SIOC) para la ejecución de fiscalización de información operacional en al menos 70% de los casinos de juego en operación.
- Iniciar la implementación de un sistema de gestión documental.
- Diseño del enfoque de riesgos en la fiscalización de casinos en operación.

Las actividades asociadas al desarrollo de parte de los sistemas que apoyarían al proceso de Fiscalización de Casinos en Operación no pudieron ejecutarse durante el año 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 2013 fue de aproximadamente M\$ 503.118, que corresponde al 77.36% del total presupuestado.

Ejecución de los procesos sancionatorios de las sociedades operadoras.

Durante el año 2013, esta Superintendencia tramitó 35 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N° 19.995, aplicándose sanción en 33 casos por un monto total de 2.062 U.T.M.

Para mejorar la eficiencia en la ejecución de los procesos sancionatorios de las sociedades operadoras, cuando éstas incurren en algún incumplimiento de la normativa, se propuso que el 95% de los procesos sancionatorios concluyan con sanción en primera instancia. Durante 2013, de los 35 procesos sancionatorios que concluyeron en primera instancia, 33 finalizaron con sanción, logrando un resultado del 94,3% y un cumplimiento del 99% de la meta establecida para el indicador.

En el desglose de las sanciones aplicadas a las sociedades operadoras de casinos de juego cabe señalar que Operaciones El Escorial S.A. recibió 2 sanciones por un monto total de 105 UTM; Latin Gaming Calama S.A. recibió dos sanciones por un monto total de 100 UTM; San Francisco Investment S.A. recibió 5 sanciones, por un monto total de 178 U.T.M.; Casino de Juego de Talca S.A. recibió 3 sanciones, por un monto total 225 U.T.M.; Casino Termas de Chillán S.A. recibió 10 sanciones por un monto total de 504 U.T.M.; Casino Gran Los Ángeles S.A. recibió 3 sanciones por un monto total de 175 U.T.M.; Casino de Juegos Temuco S.A. recibió 2 sanciones por un monto total de 420 U.T.M.; Casino de Juegos Valdivia S.A. recibió una sanción por un monto de 45 U.T.M.; Rantrur S.A. recibió 4 sanciones por un monto total de 220 U.T.M. y Casino de Juegos Punta Arenas S.A. recibió una sanción por un monto de 90 U.T.M.

No recibieron sanciones durante el año 2013, Gran Casino de Copiapó S.A. Casino de Juegos del Pacífico S.A., Casino Rinconada S.A., Casino de Colchagua S.A., Marina del Sol S.A., Latin Gaming Osorno S.A. y Casino de Juegos Coyhaique S.A.

Las cifras señaladas precedentemente significaron un aumento en los procesos sancionatorios proyectados para el año 2013. Cabe señalar que la sociedad Casino Termas de Chillán S.A., que operaba el casino de juego ubicado en la comuna de Pinto, Región del Bío Bío, comenzó a presentar problemas de solvencia económica –debido a la quiebra de su accionista mayoritario-, lo que implicó una mayor intensidad de las acciones de fiscalización por parte de la Superintendencia, detectándose una serie de incumplimientos normativos, que dieron lugar a la aplicación de 10 sanciones sólo a dicha sociedad. Esta sociedad renunció, con posterioridad, a la licencia para explotar su casino de juego.

Por otro lado, durante el año 2013 comenzó la aplicación práctica de nuevas normas dictadas durante el año 2012, particularmente, las referidas a la elaboración y envío de los Estados Financieros de las sociedades operadoras de casinos de juego y las relativas a la carga de la información operacional en el SIOC (Sistema de Información Operacional de Casinos) de la SCJ, cuya fiscalización dio lugar a 4 procesos sancionatorios durante el año pasado.

Se debe considerar que en 19 de los procesos sancionatorios donde se impuso una multa, las sociedades operadoras reclamaron administrativamente, accediendo esta Superintendencia en ocho ocasiones a rebajar la multa aplicada.

Regulación de la industria de casinos de juego

Durante el año 2013, esta Superintendencia mediante Resolución Exenta N° 55 de 8 de febrero de 2013, estableció un "Comité de Regulación", con el objetivo de contar con una instancia interna que velara por la integración de los lineamientos estratégicos en el proceso de creación de normativa necesaria para el adecuado funcionamiento de la industria de casinos de juego.

Asimismo, se han incorporado las consultas públicas –a través del sitio web- en el proceso de creación y modificación de regulaciones, lo que ha permitido potenciar la discusión de las materias y transparentar la misma a los interesados.

Con fecha 3 de enero de 2013, se sometieron a consulta al público los estándares técnicos que deben cumplir las Máquinas de Azar para ser homologadas en Chile y explotadas con posterioridad en los casinos de juego en Chile, por sociedades operadoras que cuentan con un permiso de operación otorgado por la Superintendencia de Casinos de Juego, recibiendo opiniones de 9 personas.

Además, con fecha 17 de junio de 2013, se sometieron a consulta al público los estándares técnicos que deben cumplir los equipos y operaciones de Sistemas Progresivos, los Sistemas de Monitoreo y Control en Línea, y los Sistemas de Administración y Monitoreo que cuenten con la funcionalidad Ticket In Ticket Out (TITO) para ser homologadas en Chile y explotadas en casinos de juego en Chile, autorizados al amparo de la Ley N° 19.995.

Con fecha 2 de agosto de 2013, se somete a consulta al público la Circular de Estándares de Máquinas de Azar, que tiene por objetivo impartir instrucciones sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a las máquinas de azar que podrán inscribirse en el registro de homologación y explotarse por las sociedades operadoras en sus casinos de juego. También con el propósito de establecer exigencias para la explotación de dichas máquinas por parte de las sociedades operadoras, derogando las circulares informativas N° 2 de mayo de 2005 y N° 3 de 9 de junio de 2008, ambas de esta Superintendencia.

Finalmente, mediante Resolución Exenta N° 623 de 27 de diciembre de 2013, esta Superintendencia aprobó los estándares técnicos para Máquinas de Azar, Sistemas progresivos o Premios Progresivos; Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC) y Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO); cuyo cumplimiento deberá certificarse para la inscripción del respectivo material de juego en el Registro de Homologación.

Dicha norma, que sitúa a Chile a nivel de jurisdicciones desarrolladas del juego en materia de estándares técnicos de máquinas de azar, tiene como propósito especificar los requerimientos necesarios para asegurar que los juegos sean justos, confiables, auditables y aleatorios, elevando

las exigencias técnicas para autorizar su funcionamiento en los casinos bajo la supervisión del organismo, considerando entre otras, especificaciones de hardware, software, información de la operación de las máquinas de azar, ilustraciones artísticas, aceptación de billetes y tickets.

4. Desafíos para el año 2014

La SCJ definió los siguientes desafíos para el año 2014:

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:

- Complementar y reforzar la labor de fiscalización con énfasis en aspectos tecnológicos de la industria. Esto permitirá evaluar las distintas áreas del negocio del casino de juego y la calidad de los sistemas que sirven de apoyo al desarrollo de los juegos con el fin de asegurarse que los sujetos fiscalizados gestionen adecuadamente los eventuales problemas asociados a su funcionamiento.
- Abordar el cumplimiento por parte de las sociedades operadoras de los cambios normativos generados durante el 2013, como por ejemplo la emisión de las Circulares relacionadas con estándares técnicos para las máquinas de azar, Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos; Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC) y Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO).
- Implementar para todos los casinos de juego el módulo del Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) con la funcionalidad que permitirá a las sociedades operadoras subir directamente a dicho sistema la caracterización del parque de juegos, lo que cambiará la forma en que se recibe y se registran estos antecedentes para efectos de vincularlos con el procesamiento de la información operacional de los casinos de juego y los reportes estadísticos de la industria.
- Aumentar el promedio de fiscalizaciones por casinos realizando 354 acciones de fiscalización durante el 2014, que permitirán elevar el promedio a más de 21 fiscalizaciones por casino de juego, en aspectos operativos y financiero contables, además de intensificar las fiscalizaciones de tipo tecnológicas.
- Complementariamente a lo anterior, se fiscalizará en un plazo menor o igual a 15 días, el 95% de los informes operacionales mensuales de los casinos, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, atendiendo al grado de cumplimiento que se ha verificado con el mismo.
- Finalmente, se implementará la actividad de informar a los casinos de juego los resultados de las fiscalizaciones del año 2013, con el objetivo de entregar una retroalimentación general que les permita a las sociedades operadoras no sólo tomar conocimiento de estos resultados, sino que también adoptar medidas que se anticipen a los problemas de operación y/o funcionamiento de sus casinos de juego.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", se dispone de un presupuesto para el año 2014 de M\$1.325.074.

2. Regulación de la industria de casinos de juego

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 continuar con el proceso de mejoramiento normativo iniciado durante el año 2013.

En este contexto, el Comité de Regulación establecido en el año 2013, ha implementado un proceso interno de evaluación del eventual impacto de las nuevas regulaciones que forman parte de sus planes semestrales -que considera la discusión sobre la conveniencia de dictar una determinada regulación y posteriormente, el análisis de las observaciones recibidas del proceso de consulta pública-, que ha permitido incorporar un análisis de costo-beneficio enfocado en el cumplimiento eficiente de las metas de política pública. Dentro de este modelo, para el año 2014 se espera incorporar en las actas del comité de manera más sistemática y como elemento fundamental en el proceso de toma de decisiones de la Superintendencia la identificación de los efectos esperados de la normativa, incluidos el eventual impacto que tendrán en el bienestar de la población, y los efectos distributivos en el tiempo, identificando los beneficiarios y quién asumirá los costos.

Por otro lado, se ha determinado proceder al ordenamiento temático de la normativa vigente, la cual estará contenida en un solo documento –compendio normativo- que derogará todos los anteriores. Lo anterior, con el objetivo de realizar una revisión sistemática y periódica del inventario de las regulaciones existentes, para identificar y eliminar o reemplazar aquellas que sean obsoletas, insuficientes o ineficientes.

Asimismo, para el año 2014 se contempla iniciar un proceso de propuestas de actualización de los reglamentos de la Ley N° 19.995, incorporando la experiencia y aprendizaje desde que comenzó a operar la industria, considerando como prioritario evaluar la posibilidad de incorporar modificaciones reglamentarias y normativas que permitan regular con mayor eficacia, por ejemplo, lo que ocurre en el caso de la renuncia o revocación de un permiso de operación a una sociedad operadora, así como la incorporación de temas relacionados con gobierno corporativo, que permitan salvaguardar de manera más eficiente la fe pública en la industria de casinos de juego.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a “Regulación de la industria de casinos de juego”, se dispone de un presupuesto para el año 2014 de M\$681.467

3. Aplicación de sanciones

En consideración al incremento que experimentaron los procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras durante el año 2013 y con el objetivo de mejorar eficiencia y oportunidad de los mismos, se determinó incorporar un nuevo indicador al sistema de control de gestión institucional, proponiéndose lograr un 75% de procesos sancionatorios con resolución en primera instancia, en un tiempo menor o igual a 90 días.

Por otro lado, considerando los avances experimentados en la normativa emitida a la industria de casinos de juego, parece razonable avanzar en la incorporación de herramientas complementarias que permitan lograr un cumplimiento más eficiente de la misma, complementando la aplicación de

sanciones con elementos más modernos como, por ejemplo, el establecimiento de planes de cumplimiento. De igual manera aparece necesario revisar la calidad de la definición de las conductas que ameriten la aplicación de sanciones, como asimismo, regular la aplicación de atenuantes y agravantes.

4. Autorización de solicitudes de la industria 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, la Superintendencia se ha fijado como meta lograr que el 90% del total de las solicitudes de autorización de planes de apuestas, cambios societarios, cambios de directores de la sociedad operadora, cambios de gerente general y modificaciones de la administración de servicios anexos por terceros, resueltas durante el periodo 2014, se tramiten en 15 días o menos.

También, como parte de las actividades de la SCJ, durante el 2014, 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 Terma de Chillán S.A. renunciara en septiembre de 2013 al permiso para operar un casino en la comuna de Pinto. Las etapas legales del Proceso 2014 son:

- Etapa de Anuncio: Del 1 de enero al 28 de febrero de 2014.
- Etapa de Formalización de Proyectos: Del 1 al 31 de marzo de 2014.
- 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 1 de abril al 30 de junio de 2014.
- Etapa de Resolución del Consejo Resolutivo: Del 1 al 30 de julio de 2014.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego", se dispone de un presupuesto para el año 2014 de M\$605.748.

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 2014, seguir mejorando el tiempo de respuesta a las consultas, reclamos, denuncias y requerimientos de la Ley de Transparencia.

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 95% de las consultas ingresadas y resolver en un tiempo menor a 90 días el 85% de los reclamos de segunda instancia, aumentando ambas metas respecto al año 2013.

Asimismo, para el año 2014 se espera responder el 80% de las denuncias en un tiempo menor o igual a 45 días y 85% de las solicitudes de acceso a la información pública en un plazo menor o igual a 15 días.

Por otra parte, se espera mantener la participación de la Superintendencia en la Mesa de Juego Responsable, instancia público-privada en la que participa junto a diferentes actores involucrados en el tema, así como también mantener el funcionamiento de su Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, conformado en 2013 en el marco de la política de Participación Ciudadana e integrado por la Asociación de Jugadores en Terapia (AJUTER) y la Asociación Chilena de Casinos de Juego A.G.

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 2014 de M\$365.720.

Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

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 que se señalan a continuación:

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

- Misión Institucional

Regular 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.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013

Denominación	Descripción
Sistemas de Apoyo a los procesos clave de la SCJ	El plan de mejoramiento de los procesos estratégicos de la Superintendencia para el año 2013 involucraba un presupuesto final de M\$399.831 y comprendía la licitación de servicios de desarrollo e implantación de sistemas de apoyo a procesos relacionados con: Atención del Medio, Generación de estudios y consultas de actores de la industria, Autorización y Funcionamiento de Casinos de Juegos, Fiscalización de Casinos en Operación y Generación de Normativa y Estándares. Las Bases Técnicas y Administrativas de esta licitación fueron publicadas el día jueves 12 de septiembre de 2013 y la apertura electrónica se realizó el martes 19 de noviembre de 2013, de acuerdo a lo establecido en las bases, recibíendose una sola oferta. Revisada la referida oferta por parte de la comisión evaluadora, ésta señaló en su Informe de Evaluación que la propuesta del único oferente no cumplió con los requisitos establecidos en las bases de licitación, razón por la cual se declaró inadmisibile mediante la Resolución Exenta N°625, del 30 de diciembre de 2013y se reprogramó la ejecución de la iniciativa de inversión para el periodo 2014.

- 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.

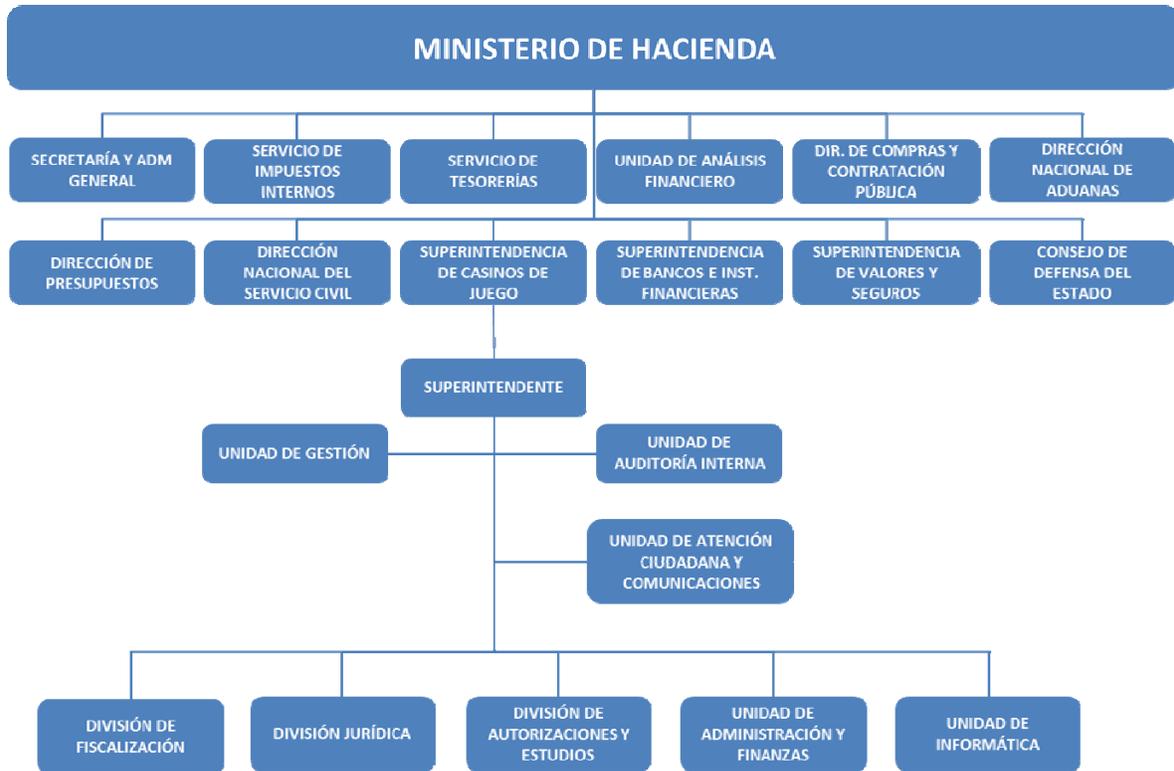
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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



c) Principales Autoridades

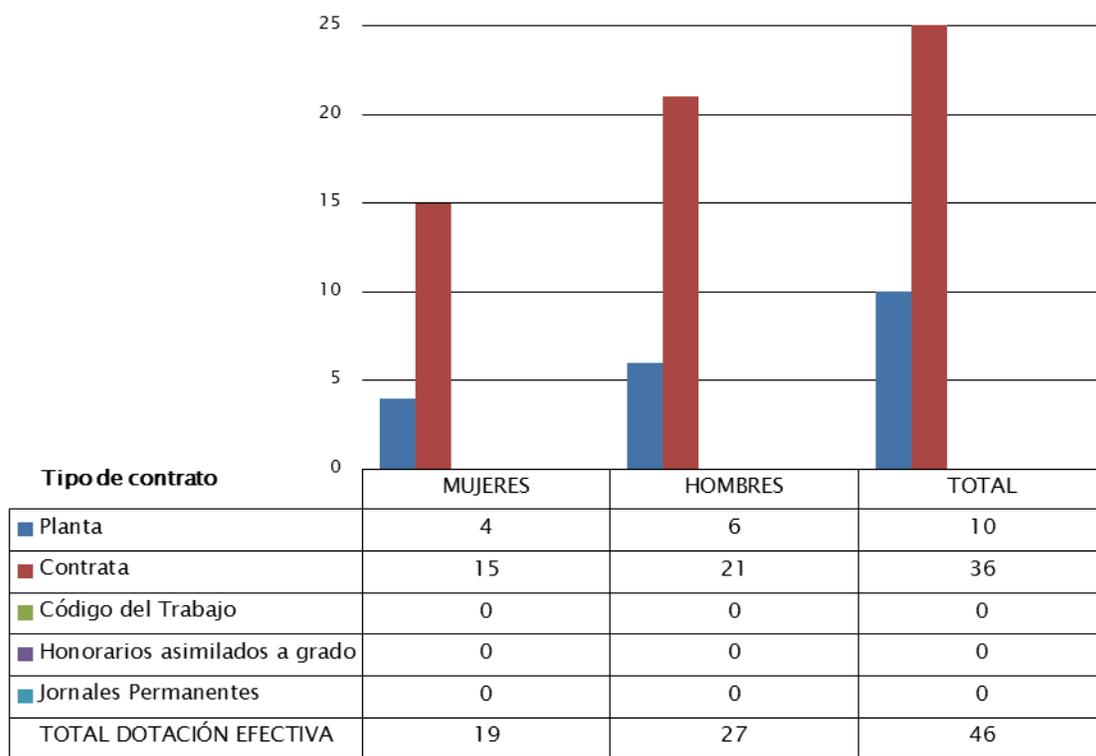
Cargo	Nombre
Superintendente	Renato Hamel Maturana
Jefe División Jurídica	Carlos Silva Allende
Jefe División de Fiscalización	Robert Rivas Carrillo
Jefe División de Estudios	Luis Rodríguez Neira
Jefe Unidad de Administración y Finanzas	Mónica Albornoz Pierluigi
Jefe Unidad de Informática	Máximo Lardies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

¹ La Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones fue creada mediante la Resolución Exenta N°262, del 10 de junio de 2013, integrada por dos profesionales, sin jefatura.

Anexo 2: Recursos Humanos

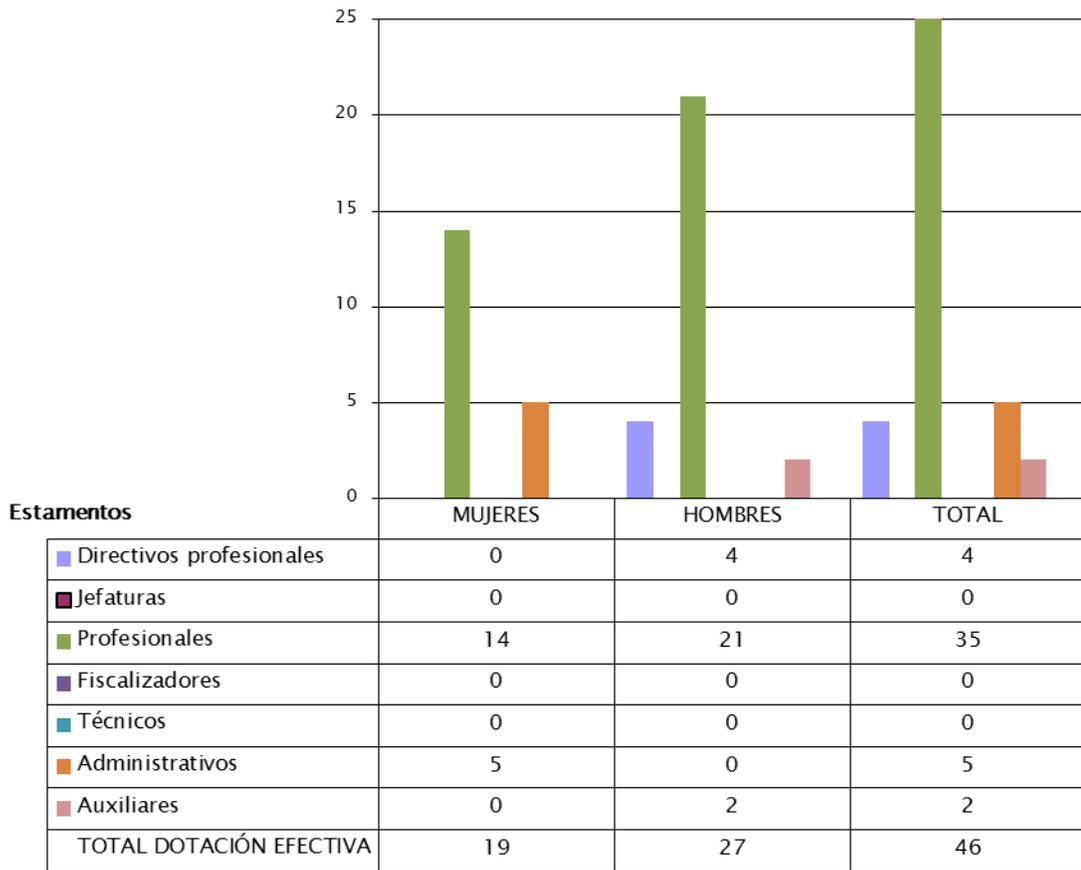
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2013 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



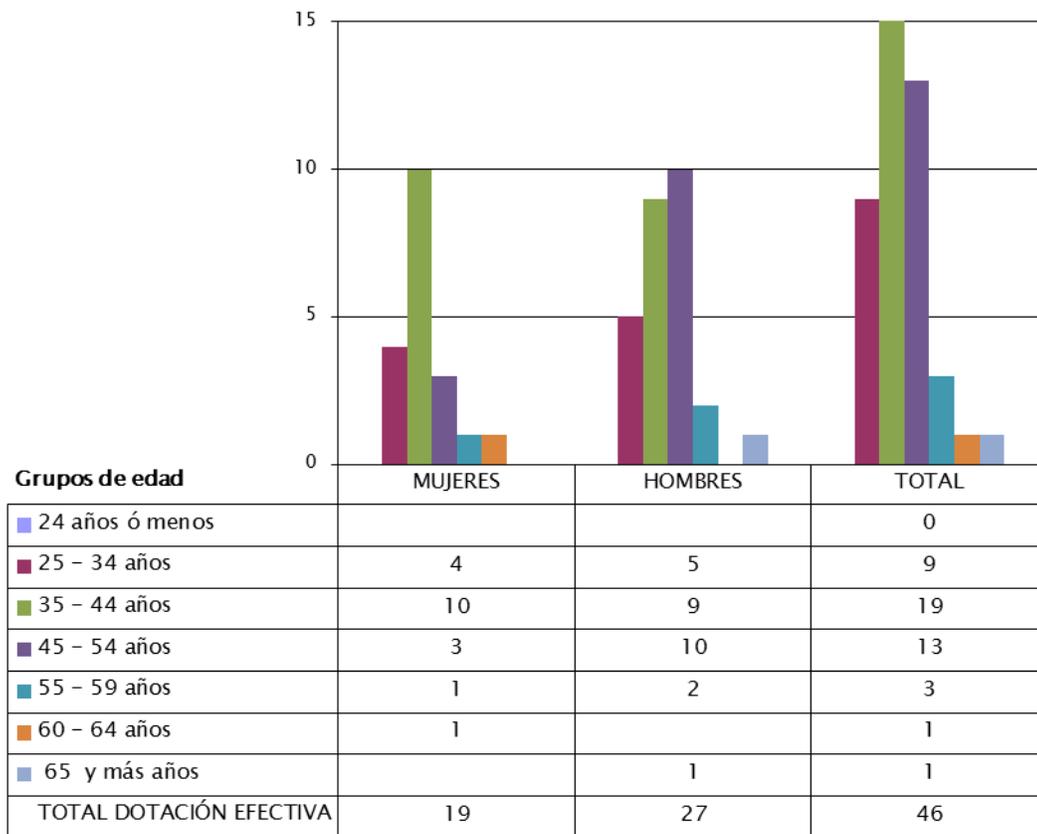
N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Personal fuera de dotación año 2013, por tipo de contrato

No aplica para el servicio.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2012	2013		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁴ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁵	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	100	100	100	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	7,5	6,5	115	a
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	--	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	2,1	0	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	--	

2 La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

3 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.

4 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2013.

5 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.

6 Se entiende como renovación de contrato a la recontratación 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 ²		Avance ³	Notas
		2012	2013		
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	5	2,1	238	b
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,5	2,1	119	c
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1.3	3,3	39,39	d
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	--	
3.2 Porcentaje de funcionarios contratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios contratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	17,2	8,6	50	e
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	100	69,5	69,5	f
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	5,21	3,41	65,5	g
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	25	0	0	h
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	--	

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

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2012	2013		
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,14	2,021	56	i
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,25	9,93	12,58	j
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.					
	$(N^{\circ} \text{ de días de permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,00	0,00	--	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	1,31	10,21	12,83	k
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	87,5	96,77		

⁹ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹⁰ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2012	2013		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	9,4	3,22		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	3,1	0,0		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	00	00		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ 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		I
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² 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

Notas:

- a) El indicador descendió debido a que disminuyó la cantidad de funcionarios que se desvincularon respecto al año anterior y aumentó la dotación efectiva para el año 2013.
- b) El indicador descendió debido a que disminuyó la cantidad de funcionarios que se desvincularon de la institución respecto al año anterior y aumentó la dotación efectiva para el año 2013.
- c) El indicador descendió debido a que se mantuvo la cantidad de funcionarios que se desvincularon respecto al año anterior y aumentó la dotación efectiva para el año 2013.
- d) El indicador ascendió debido a que se contrataron más funcionarios de los que se desvincularon, debido al aumento de dotación según Ley de Presupuesto para el año 2013 y a la incorporación de funcionarios para cubrir los cargos vacantes por desvinculación.
- e) El descenso de este indicador se debe a que disminuyó el número de recontratados en grado superior durante el año 2013 respecto del año 2012.
- f) El descenso de este indicador se debe a que durante el año 2013 no se capacitó a la totalidad de los funcionarios de la institución.
- g) Durante el año 2013 se contrató una menor cantidad de horas de capacitación a instituciones externas y por otra parte, varias de las actividades programadas para el año 2013 eran talleres de no más de una hora efectuados por funcionarios internos. Si bien la cantidad de actividades es similar al año 2012, las horas destinadas a capacitación durante el año 2013, fueron considerablemente menores respecto al año 2012.

11 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.

12 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.

- h) El descenso del indicador se debe a que para las capacitaciones realizadas durante el año 2013, no se realizó evaluación de transferencia en el puesto de trabajo.
- i) El ascenso de este indicador se debe a que durante el año 2013 aumentaron las licencias tipo 1 respecto al año 2012.
- j) El ascenso de este indicador se debe a que durante el año 2013, un funcionario estuvo durante 4 meses con licencia médica continua por accidente laboral.
- k) El ascenso de este indicador se debe a que durante el año 2013, uno de los funcionarios que realiza la función de chofer del Superintendente, estuvo con licencia médica por accidente laboral, por lo que, el otro funcionario debió cumplir tareas por más de 9 horas diarias durante 4 meses.
- 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 2012 – 2013			
Denominación	Monto Año 2012	Monto Año 2013	Notas
	M\$ ¹³	M\$	
INGRESOS	2.533.638	3.021.603	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	483.214	135.745	a
APORTE FISCAL	2.050.424	2.885.858	
GASTOS	2.670.831	2.843.046	
GASTOS EN PERSONAL	1.522.980	1.742.034	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	881.632	1.001.495	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	0	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	136.358	94.901	
INICIATIVAS DE INVERSION	128.929	0	
SERVICIO DE LA DEUDA	932	4.616	
RESULTADO	-137.193	178.557	

Notas:

- a) La diferencia respecto al año 2012 se explica porque durante el 2012 se cobró boleta de garantía a Inmobiliaria Polaris, Casino Ovalle, por M\$ 384.665.- y por el aporte de Casino de Juegos de Talca S.A. para la evaluación de cambio accionario por M\$ 39.649.-

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2013. El factor de actualización de las cifras del año 2012 es 1,01797128.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴	Presupuesto Final ¹⁵	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁶	Notas ¹⁷
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	3.668.502	3.759.436	3.150.902	608.534	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.030	1.030	135.745	-134.615	
	01		RECUP. Y REEMBOLSOS LIC. MEDICAS	515	515	15.447	-14.932	
	99		OTROS	515	515	120.298	-119.783	
09			APORTE FISCAL	3.667.462	3.640.698	2.885.858	754.840	
	01		LIBRE	3.667.462	3.640.698	2.885.858	754.840	a
15			SALDO INICIAL DE CAJA	10	117.708	129.299	-11.591	
			GASTOS	3.668.502	3.759.436	3.150.902	608.534	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.757.878	1.859.062	1.742.034	117.028	b
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.287.351	1.287.351	1.001.495	285.856	c
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	0	0	0	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	208.576	208.576	94.901	113.675	
	04		MOBILIARIO Y OTROS	7.203	7.203	7.151	52	
	05		MAQUINAS Y EQUIPOS	0	20.000	17.819	2.181	
	06		EQUIPOS INFORMATICOS	0	0	0	0	
	07		PROGRAMAS INFORMATICOS	201.373	181.373	69.931	111.442	d
31			INICIATIVAS DE INVERSION	414.687	399.831	0	399.831	e
	02		PROYECTOS	414.687	399.831	0	399.831	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	4.616	4.616	0	
	07		DEUDA FLOTANTE	10	4.616	4.616	0	
35			SALDO FINAL DE CAJA	0	0	307.856	-307.856	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012.

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

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

Notas:

- Debido a que en el periodo 2013 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 de servicios en una fecha posterior a la programada, no se devengó la totalidad de los ingresos registrados en el Presupuesto final.
- 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.
- El menor gasto en Bienes y Servicios de Consumo se explica porque algunos contratos de servicios se recepcionaron conforme y comenzaron a operar en una fecha posterior a la programada.
- El menor gasto en programas computacionales (licencias de software) se explica por licencias de software no adquiridas en el período debido a postergación de algunos proyectos.
- Se reprogramó la ejecución de la iniciativa de inversión para el periodo 2014.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)	%	138.72	124.11	100.74	81.17	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	12.99	0.00	0.76	0.00	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,00	100,00	100,00	100.00	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	7.7	23.734	131.79	0.56	
	[DF/ Saldo final de caja]	%	0.55	0.04	0.00	0.00	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	54.76	0.04	0.00	0.00	

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

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

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013 ²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	122.358	185.498	307.856
	Carteras Netas	4.616	-4.616	0
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios	4.616	-4.616	0
	Disponibilidad Neta	122.358	185.498	307.856
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	126.974	180.882	307.856
	Extrapresupuestario neto			
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	2.815	-2.815	0
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros	491	-491	0
216	Ajustes a Disponibilidades			
219	Trasposos Interdependencias			

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Sistemas de Apoyo a los procesos clave de la SCJ	414.687	399.831	0	

²¹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias²²

No aplica para el servicio.

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2013 ²³ (M\$)	Presupuesto Final2013 ²⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁵	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 ²⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

g) Inversiones²⁷

<u>Nombre:</u>	Habilitación Sistemas de Apoyo a Procesos Claves de la SCJ.
<u>Tipo de Iniciativa:</u>	Tecnologías de Información.
<u>Objetivo:</u>	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.
<u>Beneficiarios:</u>	15.000.000 millones de habitantes, de ambos sexos.

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2013.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

27 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 2013

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁸	Ejecución Acumulada al año 2013 ²⁹	% Avance al Año 2013	Presupuesto Final Año 2013 ³⁰	Ejecución Año 2012 ³¹	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Sistemas de Apoyo a los procesos clave de la SCJ	1.126.914	346.076	30.71	399.831	0	399.831	g

Notas:

- g) Se reprogramó la ejecución de la iniciativa de inversión para el periodo 2014.

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

29 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2013.

30 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2013.

31 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2013.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2011	2012	2013				
Ejecución de la fiscalización.	Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t	(Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el periodo t /Número de casinos de juego en operación en el periodo t)	número	6.3 núme ro	13.2 núm ero	20.2 núme ro	18.9 núme ro	SI	106%	1
Ejecución de la fiscalización.	Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t	((N° de informes de operación mensual de casinos de juego revisados en un tiempo menor o igual a 15 días, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t /N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100)	%	94 %	94 %	99 %	90 %	SI	109%	2
Ejecución de la fiscalización.	Porcentaje de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras con sanción en primera instancia en el periodo t	((N° de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras concluidos con sanción en primera instancia en el periodo t /N° de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras concluidos en primera instancia en el periodo t)*100)	%	0 %	83 %	94 %	95 %	SI	99%	

32 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%. Se considera parcialmente cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 85% y menor a 95%. Se considera no cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013 implica un porcentaje de cumplimiento inferior a un 85%.

33 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2013 y la meta 2013.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2011	2012	2013				
Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego.	Porcentaje de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas en 15 días o menos, en el período t	$((N^{\circ} \text{ de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas en 15 días o menos, en el período } t / N^{\circ} \text{ de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas, en el período } t) * 100)$	%	0 %	87 %	97 %	90 %	SI	107%	3
Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo	$((N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo } t) * 100)$	%	0 %	91 %	98 %	92 %	SI	106%	4
Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.	Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t	$((N^{\circ} \text{ de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 90 días o menos, en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo } t) * 100)$	%	0 %	78 %	87 %	77 %	SI	113%	5
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	$((N^{\circ} \text{ de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos realizadas en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos programadas para el periodo } t) * 100)$	%	0 %	80 %	80 %	80 %	SI	100%	

Notas:

1. El sobrecumplimiento del indicador, se explica por el mayor número de fiscalizaciones (de 322 a 339), originado por la decisión de revisar el ámbito de Situación Financiera en todos los casinos de juego en un período adicional a lo inicialmente planificado (se efectuaron 3 revisiones en lugar de 2). Asimismo, el número de casinos de juego se redujo a 16 a partir del mes de octubre de 2013, debido a que la sociedad operadora Casino Termas de Chillán S.A. cesó sus operaciones, por lo que para determinar el número de casinos de juego en operación en el período, se consideró el tiempo en que estuvo operando (9 meses de 12).
2. Se recibió un número menor de informes operacionales (200 en vez de 204), afectando el universo a revisar, debido a que la sociedad operadora Casino Termas de Chillán S.A. cesó sus operaciones a contar de octubre de 2013, además de no presentar informe en el mes de septiembre de 2013. El aumento considerable en el resultado del indicador (desviación positiva de un 9%), se debe principalmente a la optimización de la recepción y fiscalización de los informes operacionales recibidos a través del Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC).
3. El sobrecumplimiento del indicador se debe a que las solicitudes de Autorización de Torneos y las solicitudes de Autorización de Promociones, pasaron a ser notificaciones de los casinos a la Superintendencia, por lo que las sociedades operadoras dejaron de requerir autorización para realizar torneos y promociones. Debido a lo anterior, disminuyó el número total de solicitudes de autorización para el año 2013, respecto a la meta, lo que permitió lograr un porcentaje de cumplimiento mejor que el estimado para este indicador. Cabe mencionar que, a partir del 1 de septiembre de 2013 entró en vigencia la Circular N° 37 de esta Superintendencia, que imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de los Reglamentos y/o de las Bases de Torneos de juego y sus modificaciones, derogando Circular N° 23 de 24 de octubre de 2011. Asimismo, a partir del 12 de noviembre de 2013 entró en vigencia la Circular N° 43, de esta Superintendencia, que imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras acerca de la notificación y contenido de las Bases de Promociones y/o de los Procedimientos Anexos, y sus modificaciones, derogando Circular N° 24 de 24 de octubre de 2011.
4. A partir del 10 de junio de 2013, se realizó una reestructuración de la Superintendencia, creándose la Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones. Antes de esa fecha, las respuestas a los requerimientos eran gestionadas por la Unidad de Atención Ciudadana, integrada por un profesional, en tanto que, la nueva unidad está conformada por dos profesionales, lo que implicó incrementar la capacidad de respuesta y por consiguiente, la reducción de tiempos. Asimismo, dado que esta área es una de los ejes estratégicos del quehacer institucional y que ha sido incorporado en el proceso de control de gestión interna, se ha registrado una mayor eficiencia en la entrega de insumos por parte de Divisiones y Unidades para la atención de los requerimientos. El aumento de cerca de un 50% en el ingreso de consultas (278) en comparación con lo estimado para 2013 (138), se explica porque durante el año pasado se realizaron más acciones comunicacionales destinadas a difundir la labor de la Superintendencia, como por ejemplo, la emisión de comunicados referidos a los procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras, lo que hace inferir que existe un mayor conocimiento respecto de este organismo. Sobre las materias consultadas, se observa un aumento de consultas referidas a autoexclusión voluntaria de jugadores, proceso de otorgamiento de permiso de operación y temas que no son de competencia de la Superintendencia, como las máquinas tragamonedas y los casinos municipales.
5. A partir del 10 de junio de 2013, se realizó una reestructuración de la Superintendencia, creándose la Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones. Antes de esa fecha, las respuestas a los requerimientos eran gestionadas por la Unidad de Atención Ciudadana, integrada por un profesional, en tanto que, la nueva unidad está conformada por dos profesionales, lo que implicó incrementar la capacidad de respuesta y por consiguiente, la reducción de tiempos. Asimismo, dado que esta área es una de los ejes estratégicos del quehacer institucional y que ha sido incorporado en el proceso de control de gestión interna, se ha registrado una mayor eficiencia en la entrega de insumos por parte de Divisiones y Unidades para la atención de los requerimientos. La disminución en el número de reclamos ingresados para revisión de la Superintendencia en segunda instancia (de 39 reclamos a 31), se explicaría porque las acciones de fiscalización que realiza el organismo en el ámbito del procedimiento de tramitación de reclamos en primera instancia ante los casinos de juego, ha sido un incentivo para que éstos den respuestas de mayor eficiencia y eficacia para los jugadores.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para el servicio.

Cuadro 10 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo ³⁴	Producto ³⁵	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁶	Evaluación ³⁷

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

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

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

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

Anexo 6: Informe Preliminar³⁸ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁹ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013)

No aplica para el servicio.

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

Cuadro 11	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

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

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Recursos Humanos	Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				0	Mediana	5.00%	0.00%	✘
	Planificación y Control de Gestión	Auditoría Interna				0	Menor	5.00%	5.00%	✔
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	0				Alta	80.00%	80.00%	✔
	Calidad de Atención de Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información				0	Menor	5.00%	5.00%	✔
		Sistema Seguridad de la Información			0		Menor	5.00%	5.00%	✔
	Porcentaje Total de Cumplimiento :								95.00	

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica para el servicio.

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2013				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁰	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴¹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴²

40 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2013.

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

42 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: Tramitación Terminada.

Ley N° 20.660 (diario Oficial del 08/02/2013)

BOLETÍN: 7942-23

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

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

Fecha de ingreso: 27 de septiembre de 2011.

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional (Senado)

Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social.

BOLETÍN: 8137-23

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

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

Fecha de ingreso: 10 de enero de 2012.

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional (Senado)

Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización,
Planificación y Desarrollo Social.

BOLETÍN: 8159-06

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

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

Fecha de ingreso: 5 de marzo de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (C.Diputados)

Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización,
Planificación y Desarrollo Social de la Cámara de Diputados.

BOLETÍN: 8267-05

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

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

Fecha de ingreso: 2 de mayo de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (Senado)

Primer Informe de Comisión de Hacienda

BOLETÍN: 8363-06

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

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

Fecha de ingreso: 13 de junio de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (C. Diputados)

Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social de la Cámara de Diputados.

BOLETÍN: 8731-06

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

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

Fecha de ingreso: 17 de diciembre de 2012.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional (Senado)

Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social.

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

No aplica para el servicio