

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DE HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS
DE JUEGO

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo..... | 3 |
| 2. Resumen Ejecutivo Servicio..... | 5 |
| 3. Resultados de la Gestión año 2015 | 8 |
| 4. Desafíos para el año 2016 | 17 |
| 5. Anexos | 23 |
| Anexo 1: Identificación de la Institución | 24 |
| Anexo 2: Recursos Humanos..... | 27 |
| Anexo 3: Recursos Financieros | 37 |
| Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015 | 42 |
| Anexo 5: Compromisos de Gobierno | 45 |
| Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015)..... | 46 |
| Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015..... | 47 |
| Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo | 51 |
| Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015..... | 52 |
| Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional..... | 54 |
| Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015 | 59 |
| Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales..... | 60 |

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Hacienda

El Ministerio de Hacienda tiene como misión “gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo”, la que es encomendada por la Presidenta de la República, y llevada a cabo a través de sus Servicios dependientes y relacionados, a saber: Subsecretaría de Hacienda; Dirección de Presupuestos; Servicio de Impuestos Internos; Tesorería General de la República; Servicio Nacional de Aduanas; Dirección de Compras y Contratación Pública; Superintendencia de Valores y Seguros; Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras; Superintendencia de Casinos de Juego; Dirección Nacional del Servicio Civil; Unidad de Análisis Financiero; Consejo de Defensa del Estado; Banco Estado. La gestión del Ministerio, en conjunto con sus Servicios, afecta y atiende a la ciudadanía en general, a instituciones del sector privado y la sociedad civil y a las instituciones que conforman el Estado. El Ministerio y sus servicios dependientes y relacionados cuentan con un presupuesto de M\$ 406.442.528 y una dotación de 10.284 funcionarios y funcionarias. Durante el año 2015 el Ministerio llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento al programa de la Presidenta, los que se definieron en los siguientes ámbitos: a) probidad y transparencia de la función pública, b) agenda de productividad y crecimiento, c) modernización y fortalecimiento del Estado, y d) agenda normativa.

Dentro de las iniciativas llevadas a cabo por el Ministerio en el marco del cumplimiento de sus funciones, se aprobaron y se discutieron los siguientes Proyectos de Ley: modificación de la Ley N°19.995 y Prorroga el Funcionamiento de Casinos Municipales; Ley que Fortalece al Servicio de Impuestos Internos, Ley que establece Marco para la Inversión Extranjera Directa; Ley que Perfecciona los Mecanismos De Prevención, Detección, Control, Investigación y Juzgamiento del Delito de Lavado de Activos. Además, se ha realizado la tramitación del Proyecto de ley de Fortalecimiento del Sistema de Alta Dirección Pública y Modernización de la Dirección Nacional del Servicio Civil; las indicaciones al Proyecto de ley que Fortalece la Institucionalidad de la SVS; el Proyecto de ley que Perfecciona la Justicia Tributaria y Aduanera. Es importante destacar que durante el año 2015 el Ministerio dio inicio al proceso de implementación de la Reforma Tributaria, la que vino acompañada de un Proyecto de ley de Simplificación de la misma. Además, se firmaron acuerdos de doble tributación con Argentina, China y República Checa. Asimismo, en el año 2015 se implementó el Mecanismo de Estabilización de los Precios de los Combustibles.

Además, el Ministerio creó la Comisión Nacional de Productividad en el marco de la agenda nacional de productividad. En lo que respecta al ámbito de modernización y fortalecimiento del Estado, se impulsaron proyectos de modernización en el INE y ChileCompra, con financiamiento del BID.

En el marco de las políticas de equidad y protección social impulsadas por el Gobierno, el Ministerio contribuyó a la tramitación y aprobación de la Ley de Inclusión en la Educación, el Inicio de la gratuidad en educación superior, la Ley Ricarte Soto que protege ante enfermedades catastróficas y

la eliminación gradual de 5% de descuento de salud para mayores de 65 que cumplan con los requisitos.

Superintendencia de Casinos de Juego

Un eje relevante de las acciones y actividades desarrolladas por la Superintendencia de Casinos de Juego durante el año 2015, fue el proceso de tramitación de las modificaciones a la Ley N°19.995, que finalizó el 11 de agosto de 2015 con la promulgación de la Ley N°20.856, que incorpora los casinos de las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Puerto Natales a la regulación de la Superintendencia, manteniendo además dichas comunas como sedes de casinos de juego por tres periodos de 15 años cada uno.

Para el año 2016, se deberá dar inicio a los procesos de otorgamiento de permisos de operación para casinos de juego en cada una de esas siete comunas, los que deberán ejecutarse dentro de los plazos legales establecidos, de forma transparente y con altos estándares de calidad, así como a la adecuación de los reglamentos de la Ley N°19.995, dadas las nuevas facultades fiscalizadoras otorgadas a esta Superintendencia.

En el ámbito de la fiscalización, se realizaron un total de 437 acciones de fiscalización en los 16 casinos de juego en operación, lo que implicó un promedio de 27,3 fiscalizaciones por cada recinto. Éstas se focalizaron principalmente en monitorear que las transacciones de los juegos sean íntegras, confiables y consistentes, de manera de verificar que los valores de los ingresos brutos del juego informados por las sociedades operadoras sean los correctos.

Cabe destacar que la industria durante el año 2015 generó US\$ 450 millones de ingresos brutos, lo que se tradujo en una recaudación total de impuestos de US\$ 171 millones— impuesto específico al juego, impuesto por entradas e IVA-. Para el año 2016, se espera incrementar el promedio a más de 27 fiscalizaciones por casino de juego.

Por otra parte, durante 2016 se comenzará a implementar un sistema de gestión de calidad en base a los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015, con el objetivo de estandarizar los procedimientos internos de trabajo y de este modo, asegurar la consistencia de los resultados esperados por el Gobierno y la ciudadanía.

Finalmente, en el ámbito de gestión de personas, se espera continuar con la implementación de los Instructivos Presidenciales sobre Buenas Prácticas Laborales e Implementación de la Política de Gestión de Personas, de manera de generar las condiciones y buenas prácticas, para que los funcionarios puedan desarrollar sus capacidades y con su desempeño contribuir al logro de los desafíos organizacionales, en la búsqueda de una gestión de excelencia al servicio de la ciudadanía.


REPUBLICA DE CHILE
MINIS
RODRIGO VALDÉS PULIDO
MINISTRO DE HACIENDA
MINISTERIO DE HACIENDA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Creada a través de la Ley N°19.995 del 7 de enero de 2005, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) es el organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio que representa al Estado en el ejercicio de las funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego del país-. Para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con un equipo de 52 funcionarios, 20 mujeres y 32 hombres, estructurado funcionalmente en 3 Divisiones y 4 Unidades. Para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, durante el año 2015 se dispuso de un presupuesto de M\$4.015.063.

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

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

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

La industria autorizada por la Ley N° 19.995 está conformada por 16 casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Calama, Antofagasta, Copiapó, San Antonio, Rinconada, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas. Además, para 2016 se tiene proyectado el inicio de operaciones de los casinos de juego autorizados en las comunas de Arica y Ovalle.

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

Principales resultados del desempeño de la Superintendencia de Casinos de Juego durante 2015:

- Se participó activamente en el proceso de tramitación de las modificaciones a la Ley N°19.995, que finalizó el 11 de agosto de 2015 con la promulgación de la Ley N°20.856, que incorpora los casinos de las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Puerto Natales a la regulación de la Superintendencia, manteniendo además dichas comunas como sedes de casinos de juego por tres periodos de 15 años cada uno.
- Los esfuerzos normativos se enfocaron en regulaciones para el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a las máquinas de azar que podrán inscribirse en el registro de homologación y la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.
- Se realizaron un total de 437 acciones de fiscalización en los 16 casinos de juego en operación, lo que implicó que el promedio de fiscalizaciones por casino de juego fuera de 27,3, lográndose un cumplimiento del 104% de la meta del indicador.
- Se diseñó un sistema informático de fiscalización para realizar un seguimiento sistemático de dicho proceso.
- 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 100%, lográndose un cumplimiento de 104% de la meta del indicador, establecida en un 96%. La medición de este indicador contempló la revisión de 192 informes recibidos durante el año.
- Para 2015 se determinó disminuir los tiempos de tramitación asociado a las autorizaciones relacionadas a cambios societarios, bajando de 80 a 45 días hábiles, manteniendo el plazo de 10 días hábiles para las restantes solicitudes. El porcentaje de solicitudes de autorizaciones de casinos de juego resueltas dentro del plazo comprometido correspondió a 39 de un total de 40, obteniendo un resultado del 97,5% y un cumplimiento del indicador del 109%.
- Se respondió un 93% de los reclamos ingresados en un tiempo menor o igual a 85 días y un 97% de consultas en un tiempo menor o igual a 25 días.
- Se desarrollaron estudios sobre la industria de casinos de juego, específicamente sobre "Diseño e implementación de un nuevo mecanismo de asignación de permisos de operación de casinos de juego", "Sondeo de opinión de los actores políticos locales respecto de la instalación de los casinos de juego" y "Estudio de catastro y caracterización de salas de máquinas de juego electrónicas en Chile".

Para el año 2016, los principales desafíos de la Superintendencia contemplan:

- Dar inicio al Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casinos de Juego en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Puerto Natales.
- Dar a conocer a los medios de comunicación y a los distintos públicos de interés de la Superintendencia, de manera oportuna y transparente, las etapas y características de dichos procesos y sus principales hitos.
- Continuar con el proceso de modificación de los reglamentos referidos al Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego (D.S. N°287), Consejo Resolutivo de la Superintendencia de Casinos de Juego (D.S. N°239) y Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación (D.S. N°547)
- Realizar el proceso de certificación de operaciones de los proyectos de casino de juego que se encuentran en la etapa de construcción en las ciudades de Ovalle y Arica.
- Aumentar el promedio de fiscalizaciones por casinos realizando 445 acciones de fiscalización durante 2016, que permitirán elevar el promedio a más de 27 fiscalizaciones por casino de juego, considerando los enfoques de los procedimientos de fiscalización Transaccional, Operacional y de Cumplimiento Normativo.
- Aumentar la meta establecida para el indicador del sistema de control de gestión institucional que mide el porcentaje de procesos sancionatorios que concluyen con resolución en primera instancia, absolución o sanción, tramitados en 90 días o menos, desde un 80% definido para el año 2015 a un 85% para el 2016.
- Contestar en un tiempo menor o igual a 25 días el 90% de las consultas ingresadas y resolver en un tiempo menor a 85 días el 85% de los reclamos de segunda instancia.
- Iniciar la implementación de un sistema de gestión de calidad en base a los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015.
- Comenzar la implementación del Sistema Gestión del Desempeño de acuerdo a orientaciones del Servicio Civil, modelo que busca relacionar la gestión individual de los funcionarios con los resultados esperados según las definiciones estratégicas del servicio.
- Definir y formalizar la Política de Gestión de Personas.



DANIEL GARCIA FERNANDEZ
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO (TyP)

3. Resultados de la Gestión año 2015

3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Dentro de los compromisos del Gobierno para el 2015, se contempló lograr una mayor efectividad de la fiscalización, mediante el fortalecimiento de las actividades de control preventivo en terreno, lo que se traduce en un incremento de las acciones de fiscalización que se realizan a los casinos de juego regulados por la Ley N°19.995. Para el cumplimiento de este compromiso, esta Superintendencia definió el indicador “Promedio de fiscalizaciones por casino de juego”, que se mide de forma mensual, considerando en su numerador las fiscalizaciones planificadas, no planificadas y de información operacional realizadas en el periodo y en su denominador, el total de casinos en operación en el periodo.

Para el año 2015 se estableció una meta de 26,3 fiscalizaciones por casino de juego, considerando un total de 420 fiscalizaciones efectuadas sobre 16 casinos vigentes.

Al mes de diciembre, el indicador presentó un valor de 27,3 fiscalizaciones por casino de juego, realizadas (437 fiscalizaciones ejecutadas para los 16 casinos), esto es, un cumplimiento por sobre la meta establecida de un 104%.

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

Ejecución de la fiscalización.

Durante 2015 se realizó un total de 437 acciones de fiscalización a los 16 casinos ubicados en las comunas de Calama, Antofagasta, Copiapó, Rinconada, San Antonio, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas.

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

Del total de 437 fiscalizaciones realizadas, 236 correspondieron a fiscalizaciones planificadas, 9 no planificadas y 192 de información operacional. La evolución en el número de fiscalizaciones y casinos de juego fiscalizados desde el año 2010, además del promedio de fiscalizaciones por casino, se muestra en el siguiente cuadro:

| Ítems/año | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|-------|-------|------|------|
| N° fiscalizaciones realizadas | 216 | 339 | 356 | 437 |
| N° casinos fiscalizados | 16,42 | 16,75 | 16 | 16 |
| N° promedio de fiscalizaciones por casino | 13,1 | 20,2 | 22,3 | 27,3 |

Por otro lado, el indicador referido al promedio de fiscalizaciones por casino de juego durante 2015 alcanzó un valor efectivo de 27,3 (437 acciones de fiscalización sobre un total de 16 casinos de juego), logrando un cumplimiento del 104% de la meta del indicador, establecida en 26,3. El resultado de este indicador muestra un incremento de un 22,4% respecto a lo registrado en 2014, donde se alcanzó un promedio de 22,3, lo que refleja los esfuerzos desplegados en las actividades de fiscalización de los casinos de juego.

En cuanto al aumento en el número de fiscalizaciones del año 2015 comparado con el año anterior, cabe señalar que esta Superintendencia efectuó una reorientación de sus recursos en términos de tiempo y materias que se abordaban, focalizando y mejorando la gestión relacionada con las fiscalizaciones planificadas, logrando un incremento en su número de un 48,4%, pasando de 159 en 2014 a 236 en 2015, lo que se presenta en el siguiente cuadro:

| Tipo de Fiscalización | Fiscalizaciones realizadas en 2014 | Fiscalizaciones realizadas en 2015 | Variación | |
|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------|-------|
| | | | Absoluta | % |
| Total Planificadas | 159 | 236 | 77 | 48,4% |
| Total No Planificadas | 5 | 9 | 4 | 80,0% |
| Total Información Operacional | 192 | 192 | 0 | 0,0% |
| Total | 356 | 437 | 81 | 22,8% |

Este incremento se orientó a intensificar las fiscalizaciones del proceso transaccional que agrupa a las actividades de Ingresos Operacionales, Máquinas de Azar, Sistemas de Juego y Comunicación y Circuito Cerrado de TV, revisiones que permiten monitorear que las transacciones de los juegos sean íntegras, confiables y consistentes con el objetivo de determinar que los valores de los ingresos brutos del juego informados por las sociedades operadoras sean los correctos. En este contexto, se puso especial énfasis en la categoría de máquinas de azar, toda vez que representa el 80% de los ingresos brutos del juego en la industria.

En un análisis a nivel agregado, la Superintendencia realizó sus acciones de fiscalización en los 13 ámbitos definidos en su Plan Estratégico de Fiscalización, referidos a Ingresos Operacionales, Máquinas de Azar, Sistemas de Juego y Comunicación, Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), Procedimientos Operativos, Lavado de Activos, Juegos de Mesa en Vivo, Torneos y Promociones, Juego Responsable, Reclamos, Infraestructura, Financiero-Contable, y Servicio a Usuarios. Para evaluar los resultados de las fiscalizaciones, durante el 2015 se definió una nueva clasificación de las situaciones detectadas, distinguiéndolas como hallazgos (incumplimiento de normativa que no se soluciona durante la fiscalización), observaciones (incumplimiento de normativa que se soluciona durante la fiscalización) y aclaraciones (situaciones respecto de las cuales se debe solicitar una explicación y/o precisión de los hechos detectados y/o documentación revisada).

En cuanto a la fiscalización de la información operacional, cuyos reportes elaboran y envían mensualmente a la Superintendencia las sociedades operadoras de casinos de juego a través del SIOC, se mantuvo el indicador que mide el porcentaje de informes mensuales revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción, lográndose un valor efectivo de 100%, cumpliendo el 104% de la meta del indicador, que era de un 96%. La medición de este indicador

contempló 192 informes revisados y respondidos dentro del plazo, lo que corresponde al total de informes recibidos durante 2015.

Durante el 2016, se diseñó un sistema de fiscalización para los efectos de hacer un seguimiento sistemático del proceso de fiscalización, implementándose en sus etapas relacionadas con la planificación estratégica, con información relativa al Plan Estratégico de Fiscalización año 2015 (PEF 2015); planificación operativa, incorporando los Planes Operativos de Fiscalización periódicos (POF 2015 según trimestre); asignación de fiscalizaciones, y desarrollo de estas últimas en términos de controlar la elaboración de los programas de trabajo y los reportes internos de fiscalización.

Asimismo, la División de Fiscalización desplegó sus esfuerzos de fiscalización en aquellas actividades cuya normativa se vio modificada y entró en aplicación durante 2015, como son los estándares técnicos para máquinas de azar, sistemas de monitoreo y progresivos, así como también aquellos aspectos tecnológicos de la industria, principalmente lo relacionado con el Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), donde se recopiló y procesó la información pertinente para diseñar y aplicar una normativa sustentable, acorde a los requerimientos de fiscalización y necesidades de las sociedades operadoras. En este tipo de revisión se evaluaron la calidad de los sistemas que sirven de apoyo al desarrollo de los juegos y recaudación de los ingresos, con el fin de asegurar que los sujetos fiscalizados gestionen adecuadamente eventuales problemas relacionados con su operación.

Se continuó con la actividad de informar a los casinos de juego los resultados de las fiscalizaciones de 2015, donde se amplían los contenidos de la retroalimentación, comunicando, entre otros temas, su posicionamiento en un ranking elaborado a partir de los incumplimientos por hallazgos y calificación de los mismos, un ranking por situaciones detectadas y un análisis comparativo con los resultados obtenidos en 2014, todo lo cual permite resaltar los avances que haya tenido cada casino de juego como la industria en su conjunto.

En cuanto a la precalificación de sociedades postulantes que se realizará en el marco del proceso de otorgamiento de permisos de operación en las comunas con casinos municipales, se ha colaborado en el diseño de la metodología para abordar el referido proceso.

Finalmente, otro énfasis a estacar es la fiscalización en aquellas actividades cuya normativa se vio modificada y entraba en aplicación durante el año 2015, como son los estándares técnicos para máquinas de azar, sistemas de monitoreo y progresivos así como también aquellos aspectos tecnológicos de la industria, principalmente lo relacionado con el Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), donde se recopiló y procesó la información pertinente para diseñar y aplicar una normativa sustentable, acorde a los requerimientos de fiscalización y necesidades de las sociedades operadoras. En este tipo de revisión se evaluaron la calidad de los sistemas que sirven de apoyo al desarrollo de los juegos y recaudación de los ingresos, con el fin de asegurar que los sujetos fiscalizados gestionen adecuadamente eventuales problemas relacionados con su operación. Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", el monto devengado del presupuesto 2015 fue de aproximadamente M\$1.259.525, lo que corresponde al 31,37% del total presupuestado.

Regulación de la industria de casinos.

Durante el año 2015, la Superintendencia se propuso formalizar el procedimiento de evaluación de impacto de la normativa, el cual debía incorporar, a lo menos:

- Priorización de normativa a evaluar.
- Levantamiento de información.
- Análisis.
- Adopción de decisiones.
- Seguimiento de implementación de decisiones.

En sesiones de fechas 19 y 27 de marzo 2015, el Comité de Regulación de este Organismo acordó la metodología para medir el impacto de la normativa, estableciendo que cada vez que se ponga en tabla la incorporación de una nueva norma en el plan de regulación, la Unidad/División de origen debe precisar el problema/necesidad que se pretende resolver y la medición del impacto de la misma.

En cuanto al compromiso de asumir un rol de actor relevante durante la tramitación en el Congreso el proyecto de ley que modifica la Ley N°19.995, de manera de abordar la situación de los casinos municipales cuyas concesiones caducaban a fines de 2015 y, posteriormente, adecuar la normativa necesaria para implementar las modificaciones que se aprobaran, cabe señalar que esta Superintendencia participó activamente en la discusión del proyecto de ley en la Cámara de Diputados y Senado, proceso que finalizó el 11 de agosto de 2015 con la promulgación de la Ley N°20.856, que incorpora los casinos de las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Puerto Natales a la regulación de la Superintendencia, manteniendo además dichas comuna como sedes de casinos de juego por tres periodos de 15 años cada uno. Además, en dicha ley se otorgan nuevas facultades fiscalizadoras a la Superintendencia y modifica el mecanismo de asignación de permisos a través de criterios más objetivos y transparentes, incorporando además de la oferta técnica, la presentación de una oferta económica que permita asegurar una adecuada recaudación para las municipalidades.

En este mismo contexto, en el mes de noviembre se dictó el Decreto Supremo N°1254, que modifica el Decreto Supremo N°329, que aprueba el Reglamento del Consejo Resolutivo de la Superintendencia de Casinos de Juego y se encuentran en tramitación los proyectos de modificación a los reglamentos establecidos en los Decretos Supremos N°s 211, 287 y 547.

En cuanto al cumplimiento del Plan de Regulación, durante el mes de marzo de 2015 se dictó la Circular N°60, que modificó la Circular N° 57 de agosto de 2014, que imparte instrucciones para la elaboración de un sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, como asimismo para el cumplimiento de otras obligaciones.

Luego, en abril se dictó la Circular N° 61, que modifica la Circular N° 38 de 9 de septiembre de 2013, que imparte instrucciones generales sobre sistemas cliente-servidor; y la Circular N° 62, que modifica la Circular N° 45 de 15 de enero de 2014, que imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a las máquinas de azar que podrán inscribirse en el registro de homologación.

Finalmente, durante el mes de julio, se emitió la Circular N° 63, que imparte instrucciones para la confección y presentación de estados financieros para las sociedades operadoras de Casinos de Juego ante la Superintendencia de Casinos de Juego.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Regulación de la industria de casinos", el monto devengado del presupuesto 2015 fue de aproximadamente M\$524.769, lo que corresponde al 13,07% del total presupuestado.

Aplicación de Sanciones a los casinos de juego.

Durante el 2015, esta Superintendencia tramitó 9 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N° 19.995, aplicándose sanción en 8 casos por un monto total de 418 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 consideró un aumento en la exigencia de la meta del indicador que mide el porcentaje de procesos sancionatorios que concluyen con resolución en primera instancia, absolución o sanción, tramitados en 90 días o menos con respecto al período anterior, que va desde un 75% definido para el año 2014 a un 80% para el 2015. Es así como de los 9 procesos sancionatorios que concluyeron con resolución en primera instancia, 8 finalizaron con sanción en un tiempo menor o igual a 90 días corridos, logrando un resultado del 88,9% y un cumplimiento del 80% de la meta establecida para el indicador. Uno de los casos finalizó con absolución de la sociedad operadora.

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

| Casino | N° de sanciones | Monto Total UTM |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------|
| Casino de Colchagua S.A | 2 | 88 U.T.M. |
| Latin Gaming Calama S.A. | 2 | 90 U.T.M. |
| San Francisco Investment S.A. | 1 | 60 U.T.M. |
| Casino de Juegos de Valdivia S.A. | 1 | 60 U.T.M. |
| Casino Rinconada S.A | 1 | 60 U.T.M. |
| Rantrur S.A. | 1 | 60 U.T.M. |
| Total | 8 | 418 U.T.M. |

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Aplicación de Sanciones", el monto devengado del presupuesto 2015 fue de aproximadamente M\$370.992, lo que corresponde al 9,24% del total presupuestado.

Autorizaciones de solicitudes de la industria.

En cuanto a los requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego, para el año 2015 se contempló disminuir los tiempos de tramitación asociado a las autorizaciones relacionadas a cambios societarios, bajando de 80 a 45 días hábiles. En

consecuencia, se comprometieron los siguientes tiempos de respuesta, según el tipo de autorización:

- Cambios societarios, referidos a cambios en el porcentaje de participación, incorporación de nuevos accionistas, aumentos de capital y cambios de estatutos de las sociedades, contemplan un tiempo de respuesta de 45 días hábiles.
- Modificaciones de planes de apuestas, cambios de directores de las sociedades operadoras, cambios del gerente general y modificaciones de la administración de servicios anexos, contemplan un tiempo de respuesta de 10 días hábiles.

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

El número de solicitudes de autorización de planes de apuesta, cambios societarios, cambios de directores de la sociedad operadora, cambios de gerente general y modificaciones de la administración de servicios anexos por terceros, resueltas en el plazo comprometido o menos, correspondió a 39 de un total de 40, obteniendo un resultado del 97,5% y un cumplimiento del indicador del 108,8%.

Respecto de la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de homologación de implementos de juego, la Superintendencia se fijó como meta para el año 2015 lograr que el 85% del total de las solicitudes de homologación de implementos de juego, se tramiten en 30 días o menos.

El número de solicitudes de homologación de implementos de juego, resueltas en el plazo comprometido o menos, correspondió a 352 de un total de 401, obteniendo un resultado del 87,8% y un cumplimiento del indicador del 103,3%.

Por otra parte, dentro de las actividades desarrolladas por esta Superintendencia durante 2015, se encuentra 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 Termas de Chillán S.A. renunciara en septiembre de 2013 al permiso para operar un casino en la comuna de Pinto.

Respecto a este proceso, cabe señalar que con fecha 23 de julio de 2014, la Corte de Apelaciones de Concepción notificó a esta Superintendencia una Orden de No Innovar concedida en el recurso de protección interpuesto con fecha 22 de julio de 2014 por la sociedad Chillán Casino Resort S.A. en contra del Gobierno Regional del Bio Bio, en virtud de la cual se ordenó paralizar el proceso de otorgamiento de permiso de operación para casino de juego en la comuna de Chillán. Con fecha 27 de octubre de 2014, la Corte de Apelaciones de Chillán resolvió el recurso interpuesto, rechazándolo en todas sus partes. Con fecha 4 de noviembre de 2014, Chillán Casino Resort, presentó apelación a dicho fallo ante la Corte Suprema.

Con fecha 28 de abril de 2015 se reanudó dicho proceso, por lo tanto, la Superintendencia llevó acabo las siguientes etapas legales del proceso que estaban pendientes, esto es, la Evaluación Técnica de Proyectos y la Proposición del Superintendente al Consejo Resolutivo.

Con fecha 25 de agosto de 2015, el Consejo Resolutivo decide suspender el pronunciamiento necesario para resolver el proceso de otorgamiento de permiso de operación para un casino de juego en la comuna de Chillán, Región del Bío Bío, hasta que no se resuelva el Recurso de Protección que rola bajo el número 2221-2015 de la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción.

En consecuencia, a la fecha, el proceso de otorgamiento de permiso de operación de casino de juego en la comuna de Chillán, se encuentra suspendido.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Autorizaciones de solicitudes de la industria.", el monto devengado del presupuesto 2015 fue de aproximadamente M\$748.408, lo que corresponde al 18,64% del total presupuestado

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

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

Durante el año 2015, ingresaron a tramitación en segunda instancia para revisión de la Superintendencia 29 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 (23 reclamos), procedimientos del casino de juego (3), promociones autorizadas por la Superintendencia (2), personal de juego (1). Respecto a los juegos de azar, los reclamos estuvieron relacionados con máquinas de azar (66%), cartas (30%), bingo (4%).

Considerando las cifras de 2015 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria de casinos presentó una tasa de reclamos de 0.051 por cada 10.000 visitas, lo que representa una disminución un 20 % respecto a la tasa de reclamos obtenida en el año 2014, que alcanzó a un valor de 0.064 por cada 10.000 visitas.

Respecto al indicador referido a la resolución de un porcentaje de reclamos presentados ante la Superintendencia (www.scj.cl) respondidos en un tiempo menor o igual a 85 días, del total de 28 reclamos resueltos durante 2015, 26 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 85 días, por lo que el respectivo indicador fue de un 93%, superando la meta definida de un 80%.

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 107 presentaciones, referidas principalmente al funcionamiento y/o explotación de un casino de juego, desarrollo de los juegos, a los procedimientos de gestión de solicitudes ciudadanas, acerca de las funciones de la Superintendencia, procedimientos de homologación, casinos municipales y materias que no son competencias del organismo, como por ejemplo la autorización de juegos o instalación de máquinas fuera de los casinos legalmente autorizados.

Por otra parte, durante el 2015 se respondieron 127 consultas, 123 de las cuales se respondieron en un plazo menor o igual a 25 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 25 días fue de un 97%, superando la meta de un 85%.

Los resultados de los reclamos y consultas en el periodo 2012-2015 se muestran en los siguientes cuadros:

| Reclamos | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|---|----------------------------|---------|---------|---------|------|
| Volumen de ingresos y resolución | N° Reclamos Ingresados | 44 | 36 | 36 | 29 |
| | N° Reclamos Resueltos | 37 | 31 | 32 | 28 |
| Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido | N° días definidos | 90 días | 90 días | 90 días | 85 |
| | Meta | 75% | 77% | 85% | 80% |
| | Cumplimiento del indicador | 78% | 87% | 89% | 93% |

| Consultas | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|----------------------------|---------|---------|---------|------|
| Volumen de ingresos y resolución | N° Consultas Ingresadas | 194 | 289 | 172 | 107 |
| | N° Consultas Resueltas | 170 | 278 | 171 | 127 |
| Indicador de gestión: % consultas respondidas en un tiempo menor o igual al definido | N° días definidos | 30 días | 30 días | 30 días | 25 |
| | Meta | 90% | 92% | 95% | 85% |
| | Cumplimiento del indicador | 91% | 98% | 99% | 97% |

Adicionalmente, dado que esta Superintendencia se propuso para el 2015, seguir mejorando los tiempos de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, se estableció que el 80% de las denuncias recibidas se contestaran en un tiempo menor o igual a 35 días, por lo que el indicador de porcentaje de denuncias ingresadas por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 35 días fue de un 100%, superando la meta de un 80%.

Por otra parte, respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información pública, el 98,3% se respondieron en un plazo menor o igual a 15 días, superando la meta establecida de un 95%. Cabe considerar que durante 2015 ingresaron a tramitación un total de 117 solicitudes, lo que implica un aumento de un 216% respecto de 2014 (37 solicitudes ingresadas).

Por otra parte, durante 2015 se mantuvo el patrocinio de la Superintendencia en la Corporación de Juego Responsable, instancia público-privada que tiene por objetivo promover el estudio y la investigación del juego responsable, establecer y articular alianzas con organizaciones afines para la promoción de las buenas prácticas del juego responsable, entre otros.

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

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego", el monto devengado del

presupuesto 2015 fue de aproximadamente M\$524.769 lo que corresponde al 13,07% del total presupuestado.

Generación de estudios sobre la industria de casinos de juego.

En el marco de los 10 años de la implementación de la Ley N°19.995, durante el año 2015 se desarrollaron tres estudios. Durante el primer semestre, en el contexto de las modificaciones introducidas a la Ley de Casinos, se desarrolló el “Estudio sobre el diseño e implementación de un nuevo mecanismo de asignación de permisos de operación de casinos de juego”, con el objetivo de establecer a partir de un modelamiento económico, un marco regulatorio para el otorgamiento de licencias de Casinos de Juego. En cuanto a los resultados generados por este estudio, se destaca la elaboración de una propuesta de metodología para evaluar la oferta técnica, específicamente sobre los factores económico-sociales, inversión e incremento turístico.

Igualmente, durante el primer semestre del año 2015 se desarrolló un "Sondeo de opinión de los actores políticos locales respecto de la instalación de los casinos de juego", con el objetivo de levantar información de primera fuente sobre la percepción de alcaldes, concejales y consejeros regionales respecto del impacto asociado a la instalación de los casinos de juego a 10 años de la implementación de la Ley N°19.995. Entre los resultados, se destaca la alta valoración que los actores políticos locales asignan a la industria de casinos de juego, en relación a su impacto sobre aspectos tales como la generación de empleo, el desarrollo del turismo y en general sobre el desarrollo del nivel regional y local.

Finalmente, durante el segundo semestre, se inició el “Estudio de catastro y caracterización de salas de máquinas de juego electrónicas en Chile”, con el propósito de cuantificar las salas de máquinas de juego electrónicas a nivel nacional, buscando de esta forma establecer la magnitud y principales características de este mercado no regulado. El citado estudio se encuentra en etapa de recolección de datos en terreno, con una cobertura del 90% respecto del total de comunas contempladas en la medición..

4. Desafíos para el año 2016

La SCJ definió los siguientes desafíos para el año 2016:

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 el promedio de fiscalizaciones por casinos realizando 445 acciones de fiscalización durante 2016, que permitirán elevar el promedio a más de 27 fiscalizaciones por casino de juego, considerando los enfoques de los procedimientos de fiscalización Transaccional, Operacional y de Cumplimiento Normativo.
- Dar cumplimiento al 98% del total de fiscalizaciones planificadas e incorporadas en los Planes Operativos de Fiscalización (POF), de elaboración y aprobación trimestral.
- Fiscalizar en un plazo menor o igual a 15 días, al menos el 97% de los informes operacionales mensuales de los casinos de juego, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, indicador que se aumenta en un punto porcentual, atendiendo al grado de cumplimiento que se ha verificado con el mismo.
- Mantener el énfasis y priorización en la fiscalización de los aspectos transaccionales de la industria, lo cual permite monitorear la determinación de los valores de los Ingresos Brutos del Juego reportados por las sociedades operadoras, de modo de verificar que las transacciones asociadas a aquel sean íntegras, confiables y consistentes.
- Efectuar un levantamiento de los procesos de fiscalización en terreno, y diagramar y documentar hasta el nivel de actividades y tareas, estableciendo las definiciones conceptuales, tipologías y categorías utilizadas, con el objetivo de contar en el mediano plazo, con un Manual del Fiscalizador que contenga procedimientos estándares y criterios para el adecuado cumplimiento de las funciones y objetivos de esta Superintendencia.
- Participar activamente en la evaluación de las sociedades postulantes (origen, ruta y suficiencia de fondos), en el marco del proceso de otorgamiento de permisos de operación en las comunas con actuales casinos municipales.
- Mantener la actividad de comunicar a los casinos de juego los resultados de las fiscalizaciones del año, con el objetivo de entregar una retroalimentación general que les permita a las sociedades operadoras tomar conocimiento sus resultados y adoptar medidas que se anticipen a los problemas de operación y/o funcionamiento de sus casinos de juego.
- Participar activamente en el proceso de certificación de operaciones de los proyectos de casino de juego que se encuentran en la etapa de construcción en las ciudades de Ovalle y Arica.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", se dispone de un presupuesto para el año 2016 de M\$1.076.662.

2. Regulación de la industria de casinos de juego

Atendidas las modificaciones introducidas por la Ley N° 20.856 a la Ley N° 19.995 que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, esta Superintendencia deberá continuar con el proceso de modificación de los reglamentos referidos al Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego (D.S. N°287), Consejo Resolutivo de la Superintendencia de Casinos de Juego (D.S. N°239) y Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación (D.S. N°547).

Asimismo, se deberá efectuar el levantamiento y complicación de todas las normas que deberán ser ajustadas (Circulares y Oficios Circulares), a partir de las modificaciones realizadas a los reglamentos de la Ley N°19.995.

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 2016 de M\$587.270.

3. Aplicación de sanciones a los casinos de juego

Con el fin de seguir mejorando la eficiencia y oportunidad de la aplicación de sanciones a los casinos de juego, se determinó aumentar la meta establecida para el indicador del sistema de control de gestión institucional que mide el porcentaje de procesos sancionatorios que concluyen con resolución en primera instancia, absolución o sanción, tramitados en 90 días o menos, desde un 80% definido para el año 2015 a un 85% para el 2016.

Para el producto estratégico relacionado con este desafío, correspondiente a "Aplicación de sanciones a los casinos de juego", se dispone de un presupuesto para el año 2016 de M\$342.574.

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

Durante el año 2016, se deberá iniciar el Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casinos de Juego en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Puerto Natales. El proceso contemplará las etapas de resolución de apertura del proceso, la audiencia de presentación de las ofertas técnicas y económicas, la evaluación de las ofertas técnicas, la resolución de evaluación, la audiencia de apertura de las ofertas económicas y la resolución de otorgamiento o denegación de los permisos, las que deberán ser desarrolladas dentro de los plazos previstos y determinados por la legislación vigente y bajo los criterios técnicos establecidos por la normativa legal.

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 2016, se tramiten dentro de los plazos comprometidos o menos. En este sentido, para año 2016, se contempló disminuir el tiempo de respuesta asociado a las autorizaciones relacionadas a cambios societarios de 45 a 40 días hábiles y para el resto de las autorizaciones señaladas en el párrafo anteriormente de 10 a 8 días hábiles.

En cuanto a la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de homologación de implementos de juego, la Superintendencia determinó mejorar la meta, aumentado de un 85% a un 90% el total de las solicitudes de homologación de implementos de juego tramitadas en 30 días o menos.

Adicionalmente, durante el año 2016 se actualizará el Registro Homologación de implementos de juego, que comprende registros en las categorías de máquinas de azar, cartas, dados y ruleta, mejorando el registro de alrededor de 2900 implementos de juego.

Respecto a los casinos de juego que se encuentran en proceso de construcción, para el 2016 se proyecta el término de las obras del casino de juego de la sociedad operadora Ovalle Casino Resort S.A., localizada en la comuna de Ovalle, por lo que se deberá completar el proceso de verificación de requerimientos para que esta Superintendencia autorice el inicio de su operación. Este proyecto incorporará, además de una sala de juego con 230 máquinas de azar, 14 mesas de juego y 60 posiciones de bingo, un nuevo hotel de 4 estrellas, restaurantes, bares, un centro de convenciones, anfiteatro y museos, entre otras obras. Paralelamente, durante el año 2016, la Superintendencia continuará supervisando el avance de obras de un segundo casino de juego en construcción, en la comuna de Arica.

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 2016 de M\$1.223.480.

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

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

En este contexto, y respecto del Proceso de Otorgamiento de Permisos de Operación en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Puerto Natales, se considera para 2016 dar a conocer a los medios de comunicación y a los distintos públicos de interés de la Superintendencia, de manera oportuna y transparente, las etapas y características de dichos procesos y sus principales hitos.

Asimismo, se considera realizar modificaciones al sitio web institucional, de manera que haya un acceso más directo y destacado a aquellas secciones que permitan proveer de información relevante a la ciudadanía, de manera de entregar herramientas objetivas para el control social (accountability), entre las cuales se destaca la publicación en la agenda del Superintendente de todas las reuniones que realice con las divisiones y unidades del organismo, con actores de la industria y otros organismos públicos, que se efectúen tanto en la Superintendencia como fuera de ella.

Además, se tiene contemplado realizar encuentros periódicos con los representantes de las sociedades operadoras de casinos de juego, con el objetivo de que puedan plantear sus inquietudes respecto de la normativa que los rige, compartir información y conocimiento de la industria.

Respecto de la respuesta de la Superintendencia a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego, se considera para el 2016, aumentar los porcentajes de consultas y reclamos que se deben responder dentro de los plazos comprometidos.

En cuanto a la resolución de consultas y reclamos de segunda instancia, la Superintendencia espera contestar en un tiempo menor o igual a 25 días el 90% de las consultas ingresadas y resolver en un tiempo menor a 85 días el 85% de los reclamos de segunda instancia, aumentando el número de requerimientos respondidos en ambos casos.

Por otra parte, se espera mantener el patrocinio de la Superintendencia y tener una participación más activa en la Corporación de Juego Responsable, instancia creada en diciembre de 2014 e integrada por diferentes actores involucrados en el tema y que tiene como misión ser referentes en el desarrollo, investigación y promoción de las buenas prácticas del juego responsable.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos", se dispone de un presupuesto para el año 2016 de M\$342.574.

6. Generación de estudios sobre la industria de casinos de juego

Durante el primer semestre del año 2016, se espera concluir y difundir los resultados del "Estudio de catastro y caracterización de salas de máquinas de juego electrónicas en Chile", el cual se inició en el año 2015, y cuyo objetivo es establecer a partir del levantamiento de un catastro de máquinas tragamonedas, la magnitud de este mercado y sus principales características.

Asimismo, está considerado desarrollar el "Estudio sociológico sobre el perfil de los/las jugadores/as de máquinas de juegos electrónicos en Chile", el cual busca establecer a partir de técnicas de recolección y análisis de datos de tipo cualitativas, el perfil de dichos jugadores.

De igual manera, está planificado desarrollar el "Estudios de evaluación del procedimiento de autoexclusión voluntaria instruido en la Circular N°44", cuyo objetivo es establecer, en el marco de las políticas y/o programas de juego responsable implementadas por los casinos de juego regulados por la Ley de Casinos N°19.995, cómo ha funcionado el procedimiento de Autoexclusión Voluntaria en relación al problema de la ludopatía.

Para el producto relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Generación de estudios sobre la industria de casinos de juego", se dispone de un presupuesto para el año 2016 de M\$195.757.

7. Modernización institucional

Dentro del proceso de modernización institucional, para el año 2016 se espera iniciar la implementación de un sistema de gestión de calidad en base a los lineamientos de la norma internacional ISO 9001:2015, con el objetivo de estandarizar los procedimientos internos y de este modo, asegurar la consistencia de los resultados esperados por el Gobierno y la ciudadanía. Durante el año 2016, este sistema comenzará implementándose en uno o más procesos esenciales de la Superintendencia.

En materia de gestión tecnológica, el desafío para el año 2016 es la integración y mejoramiento de los sistemas actualmente en operación, lo que se espera materializar en dos proyectos: el Expediente Casino y el Expediente SCJ, ambos orientados a centralizar los datos que se encuentran distribuidos en los diversos sistemas de apoyo a la gestión institucional. Esta integración debiera tener como consecuencia una mayor eficiencia en los procesos de negocio institucionales. Adicionalmente, el plan de desarrollo contempla la implementación de los sistemas de apoyo al proceso de otorgamiento de permisos de operación a los casinos municipales, que cumplirán una función crítica dentro de ese proceso.

En materia de continuidad operacional, el objetivo es asegurar el adecuado desempeño de la nueva plataforma tecnológica adquirida por la Superintendencia durante el año 2015 y establecer un sistema integral de seguridad de la información, en base a la norma internacional ISO 27001:2013.

Para el producto relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Modernización institucional", se dispone de un presupuesto para el año 2016 de M\$391.514.

8. Gestión de personas

En el ámbito de gestión de personas, desde el 2015 se están desarrollando una serie de acciones para dar cumplimiento al Instructivo Presidencial sobre Buenas Prácticas Laborales y para el 2016 se contempla el inicio de la implementación del Sistema Gestión del Desempeño de acuerdo a orientaciones del Servicio Civil, modelo que busca relacionar la gestión individual de los funcionarios con los resultados esperados según las definiciones estratégicas del servicio, estableciendo metas de desempeño individual, además de la elaboración del Procedimiento de Movilidad Interna y un Programa Calidad de Vida.

También a fines del año 2014 se comenzó a trabajar en los principios y lineamientos de la Política de Gestión de Personas (PGP), con la participación de todos los funcionarios. Durante este año, la PGP debe quedar definida y formalizada, buscando generar las condiciones y buenas prácticas, para que los funcionarios puedan desarrollar sus capacidades y con su desempeño contribuir al logro de los desafíos organizacionales, en la búsqueda de una gestión de excelencia al servicio de la ciudadanía.

Finalmente, respecto al modelo de evaluación de transferencias del Servicio Civil, se espera aumentar la cantidad de cursos a los que se les aplicará la medición de evaluación de transferencia, con la cual se 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.

Para el producto relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Gestión de Personas", se dispone de un presupuesto para el año 2016 de M\$244.696.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014.
- 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 2014
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014
- Anexo 9: Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014
- Anexo 11: 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, modificada por la Ley N°20.856, del 11 de agosto de 2015. Los reglamentos de la Ley de la Superintendencia de Casinos de Juego, se encuentran contenidos en los decretos supremos del Ministerio de Hacienda que se señalan a continuación:

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

- Misión Institucional

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

- Objetivos Estratégicos

| Número | Descripción |
|--------|--|
| 1 | Garantizar el cumplimiento de la normativa en los casinos de juego, resguardando la fe pública, orden público, pago de impuestos y contribución al desarrollo regional, mediante una fiscalización efectiva y la aplicación de sanciones oportunas y eficaces a las sociedades operadoras. |
| 2 | Promover el desarrollo sustentable de la industria de casinos de juego a partir de la elaboración de normas jurídicas y estándares técnicos idóneos. |
| 3 | Realizar el otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego en forma íntegra y transparente y en los plazos establecidos y responder oportunamente las solicitudes de autorización para la correcta operación de la industria de casinos de juego. |
| 4 | Proveer orientación y/o información clara y precisa sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego y la SCJ, así como responder oportunamente todos los requerimientos de manera de asegurar servicios de alta calidad a la ciudadanía. |

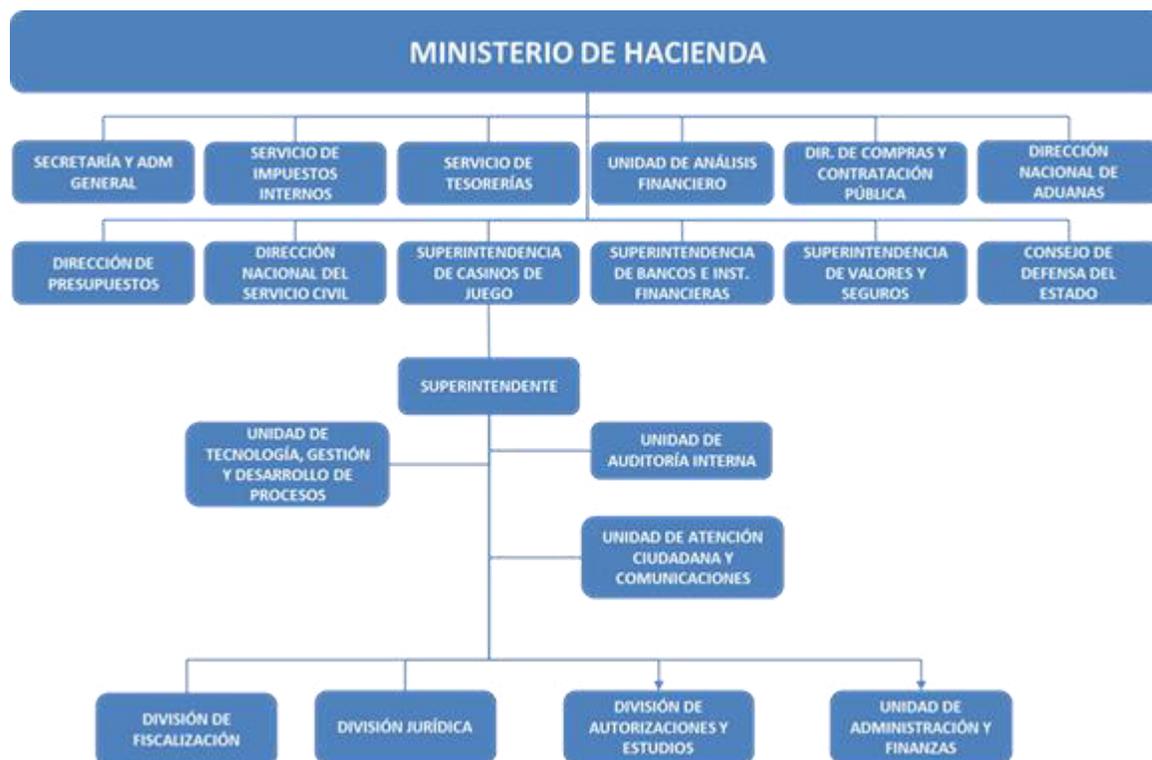
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

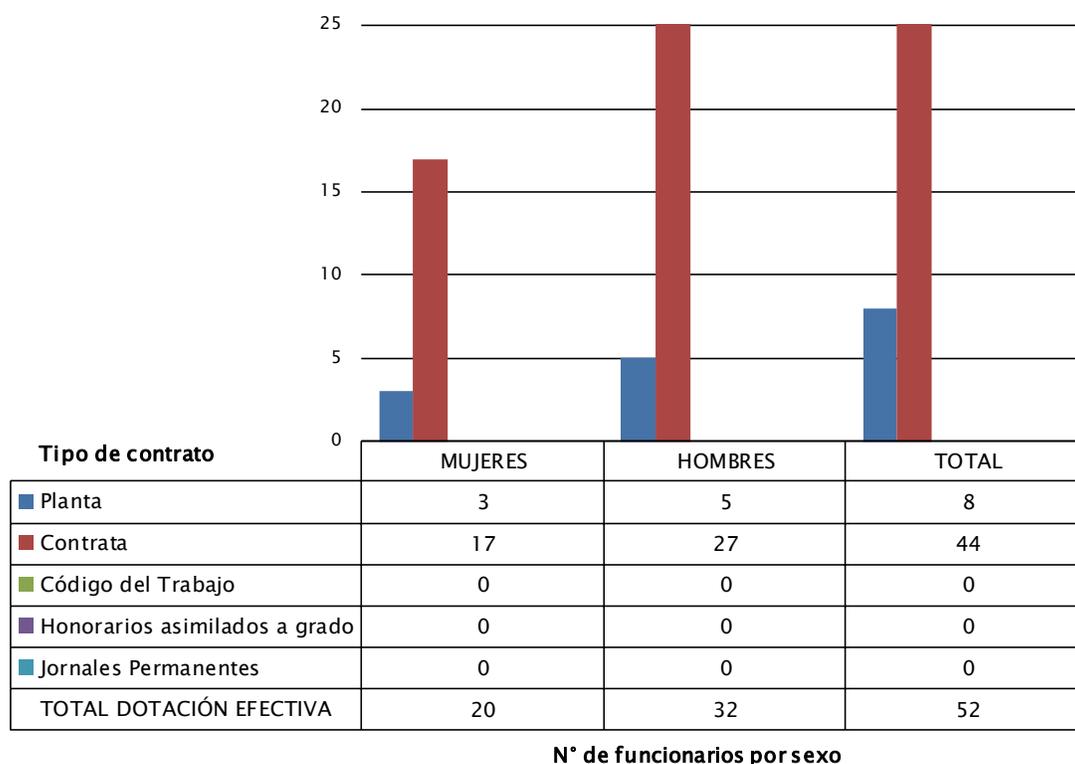
| Cargo | Nombre |
|---|----------------------------|
| Superintendente | Renato Hamel Maturana |
| Jefe División Jurídica | Carlos Silva Alliende |
| Jefe División de Fiscalización | Karl Dietert Reyes |
| Jefe División de Autorizaciones y Estudios | Luis Ruz Olivares |
| Jefe Unidad de Administración y Finanzas | Erwing Rodríguez Cifuentes |
| Jefe Unidad de Tecnología, Gestión y Desarrollo de Procesos | Patricio Cerda Escalona |
| Auditor Interno | Danilo Brito Viñales |
| Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones ¹ | Vacante |

¹ La Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones está integrada por dos profesionales, sin jefatura.

Anexo 2: Recursos Humanos

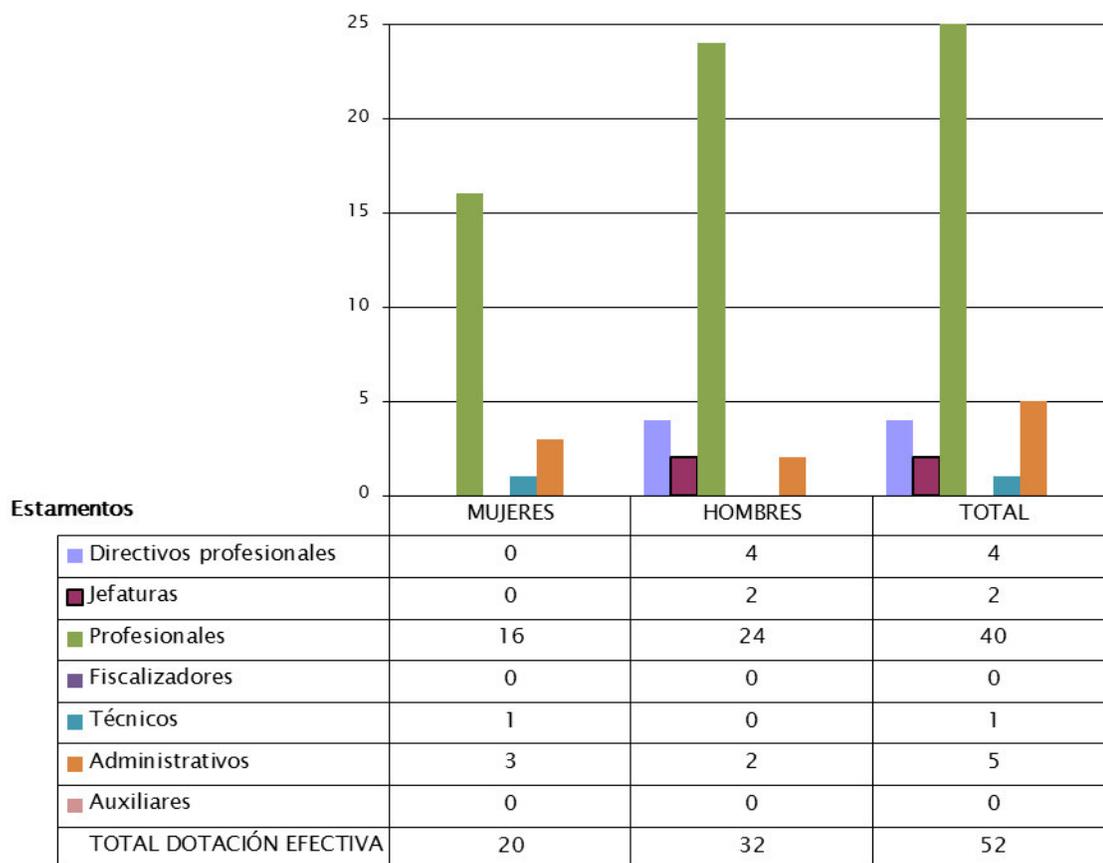
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2015² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



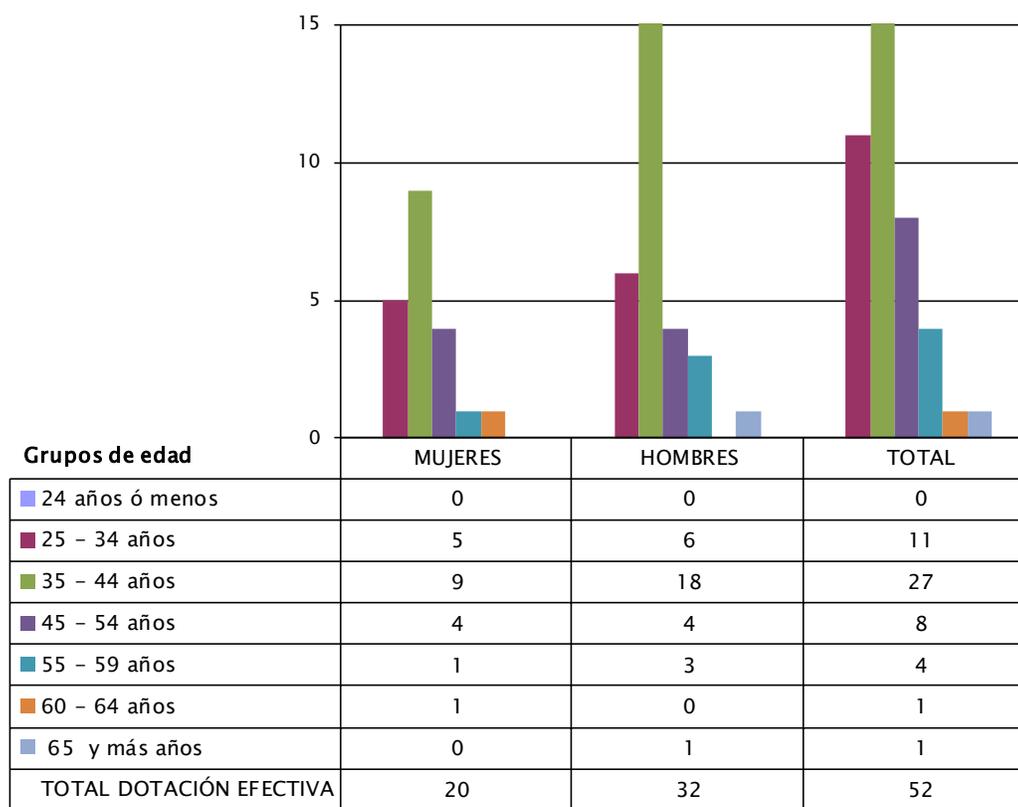
² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2015. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2015 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por estamento

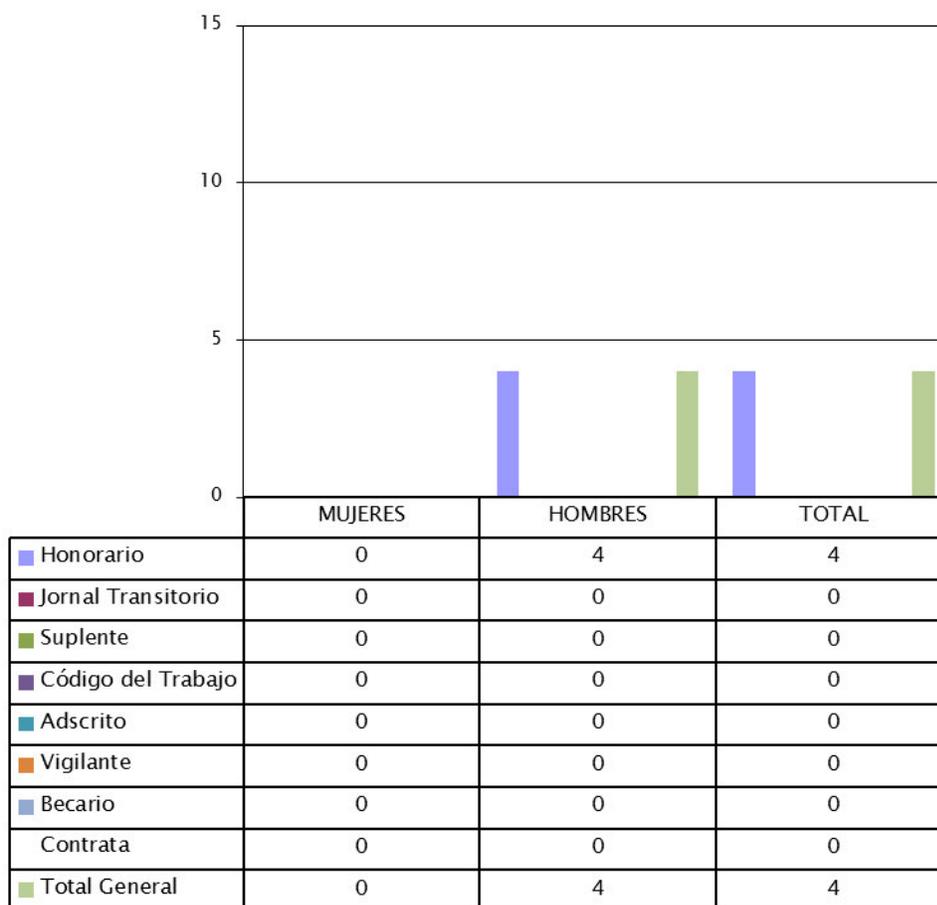
- Dotación Efectiva año 2015 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por grupos de edad

b) Personal fuera de dotación año 2015, por tipo de contrato

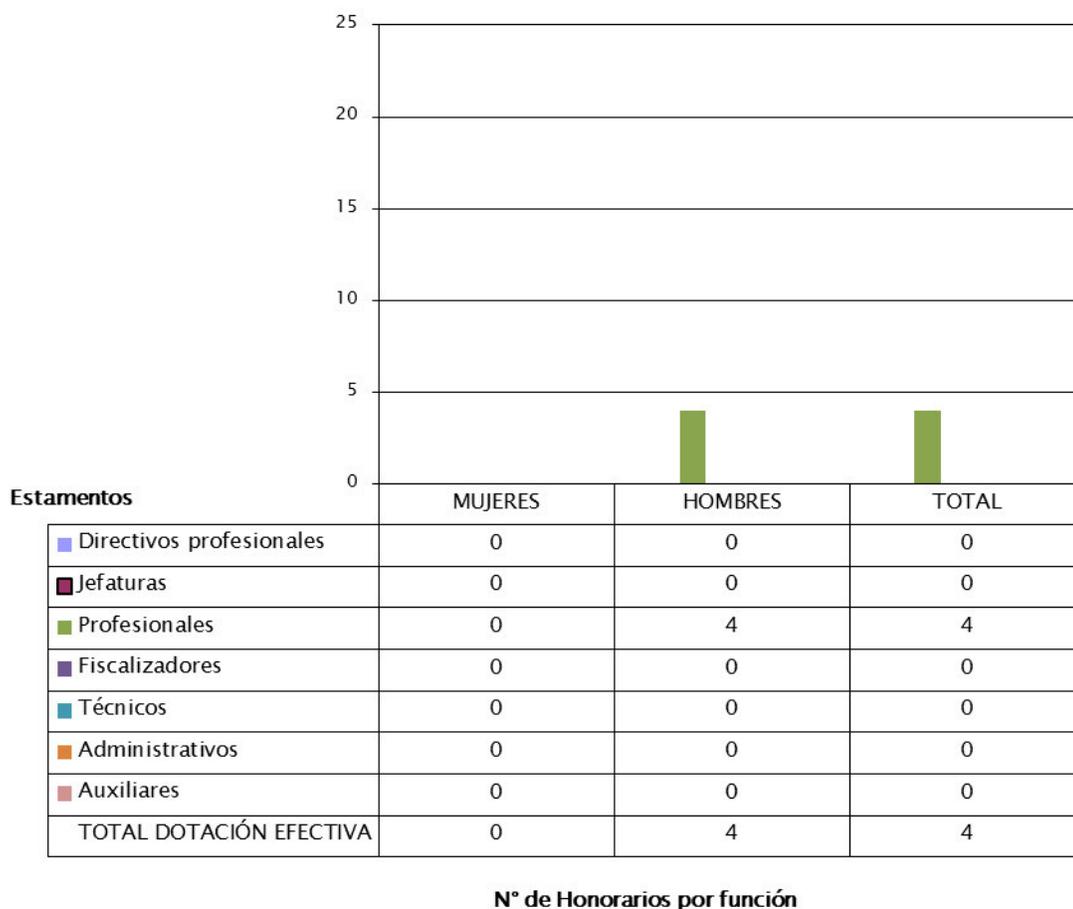
- Personal fuera de dotación año 2015³, por tipo de contrato (mujeres y hombres)



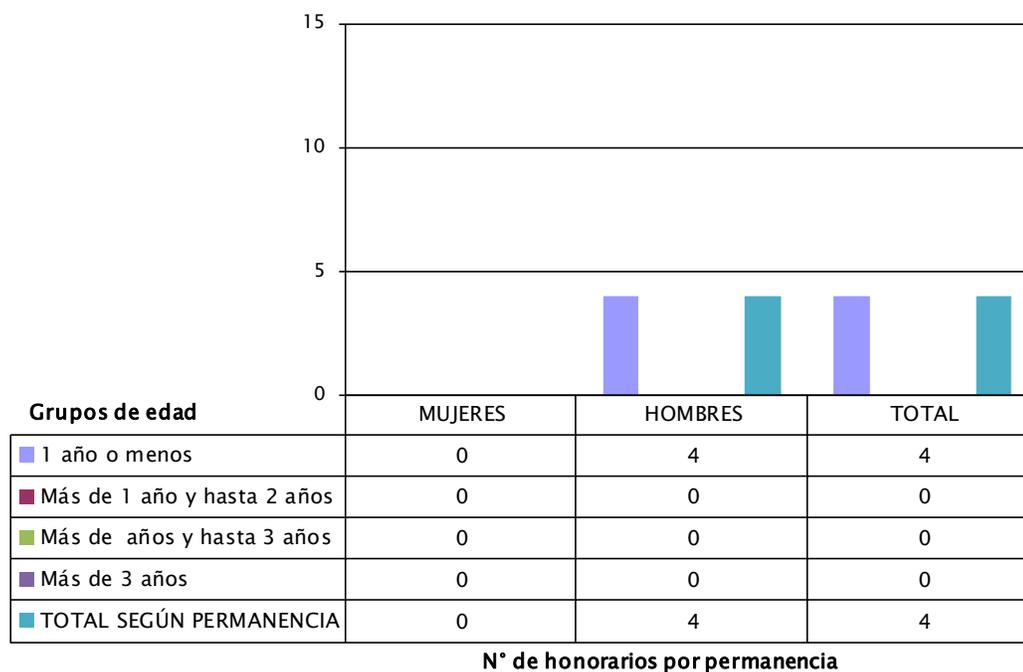
N° de funcionarios por Tipo de Contrato

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 privado, 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 2015.

- Personal a honorarios año 2015 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorario año 2015 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

| Cuadro 1 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Avance | | | | | |
|--|---|-------------------------|------|---------------------|-------|
| Indicadores | Fórmula de Cálculo | Resultados ⁴ | | Avance ⁵ | Notas |
| | | 2014 | 2015 | | |
| 1. Reclutamiento y Selección | | | | | |
| 1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁶ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁷ | $(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$ | 100 | 37,5 | 37,5 | 1 |
| 1.2 Efectividad de la selección | $(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$ | 80 | 100 | 125 | 2 |
| 2. Rotación de Personal | | | | | |
| 2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva. | $(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$ | 13,3 | 19,2 | 69,27 | 3 |
| 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 | 0,0 | |
| • Funcionarios fallecidos | $(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$ | 0,0 | 0,0 | 0,0 | |
| • 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 | 0,0 | |
| ○ otros retiros voluntarios | $(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$ | 8,8 | 5,7 | 154,4 | 4 |
| • Otros | $(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$ | 4,4 | 13,4 | 32,83 | 5 |

4 La información corresponde al período Enero 2014 - Diciembre 2014 y Enero 2015 - Diciembre 2015, 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 2015.

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.

Cuadro 1 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Avance

| Indicadores | Fórmula de Cálculo | Resultados ⁴ | | Avance ⁵ | Notas |
|--|--|-------------------------|------|---------------------|-------|
| | | 2014 | 2015 | | |
| 2.3 Índice de recuperación de funcionarios | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t}{1}$ | 83,3 | 80 | 104,1 | 6 |
| 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 recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados. | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t}{\text{Total contratos efectivos año } t} * 100$ | 14,2 | 19,2 | 135,2 | 7 |
| 4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal | | | | | |
| 4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva. | $\frac{\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t}{1} * 100$ | 77,8 | 88,0 | 113,1 | 8 |
| 4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario. | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t}{1}$ | 27,7 | 35,8 | 129,4 | 9 |
| 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁸ | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t}{1} * 100$ | 0 | 3,57 | - | 10 |
| 4.4 Porcentaje de becas ⁹ 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). | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12}{\text{Dotación Efectiva año } t}$ | 0,51 | 4,46 | 11,4 | 11 |
| <ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipo¹⁰ | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12}{\text{Dotación Efectiva año } t}$ | 0,09 | 0 | - | 12 |

8 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.

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

10 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Avance

| Indicadores | Fórmula de Cálculo | Resultados ⁴ | | Avance ⁵ | Notas |
|--|---|-------------------------|------|---------------------|-------|
| | | 2014 | 2015 | | |
| 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. | $(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/ \text{Dotación efectiva año } t$ | 1,46 | 20,4 | 7,2 | 13 |
| 7. Evaluación del Desempeño¹¹ | | | | | |
| 7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones. | Porcentaje de funcionarios en Lista 1 | 100 | 97,4 | - | |
| | Porcentaje de funcionarios en Lista 2 | 0,0 | 2,6 | - | |
| | Porcentaje de funcionarios en Lista 3 | 0,0 | 0,0 | - | |
| | Porcentaje de funcionarios en Lista 4 | 0,0 | 0,0 | - | |
| 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹² implementado | SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. | SI | SI | SI | 14 |
| 8. Política de Gestión de Personas | | | | | |
| Política de Gestión de Personas ¹³ 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 | - | 15 |
| 9. Regularización de Honorarios | | | | | |
| 9.1 Representación en el ingreso a la contrata | $(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t/ \text{Total de ingresos a la contrata año } t)*100$ | 0 | 37,5 | 0 | 16 |
| 9.2 Efectividad proceso regularización | $(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t/ N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1)*100$ | 0 | 0 | 0 | |

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

12 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.

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

Cuadro 1 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Avance

| Indicadores | Fórmula de Cálculo | Resultados ⁴ | | Avance ⁵ | Notas |
|--------------------------------------|---|-------------------------|------|---------------------|-------|
| | | 2014 | 2015 | | |
| 9.3 Índice honorarios regularizables | $(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$ | 0 | 0 | 0 | |

Notas:

1. El indicador presenta un deterioro en la gestión debido a que en el 2015 se efectuaron sólo 3 contrataciones efectuadas mediante concurso público. De las restantes contrataciones, 3 personas que se desempeñaban a honorarios pasaron a la contrata directamente y a su vez para cubrir algunas funciones del Servicio, dos personas ingresaron directamente a la institución, una de ellas por un breve periodo.
2. A todas las personas que ingresaron a la Superintendencia por proceso de reclutamiento y selección en el 2015, se les renovó la contrata para el año 2016.
3. En el año 2015, a 2 personas se les aplicó la medida de destitución, se presentó una renuncia no voluntaria de un directivo, un término de contrato transitorio y una renuncia de una profesional, de una dotación efectiva al 31 de diciembre, de 52 funcionarios.
4. Durante el año 2015 se verificó un retiro voluntario, en relación al periodo anterior donde hubo 3 retiros voluntarios.
5. Un total de 4 personas egresaron de la institución por motivos distintos a la renuncia voluntaria, a 2 personas se les aplicó la medida de destitución, se presentó una renuncia no voluntaria de un directivo y el término de un contrato transitorio.
6. Se evidenció una leve mejora en la gestión de recuperación de funcionarios respecto del periodo anterior, dado que se contrataron a 12 funcionarios y salieron sólo 5 de la institución.
7. Durante el periodo 2015 se recontrató a 10 funcionarios de la Superintendencia en un grado mayor.
8. Se aumentó el número de funcionarios capacitados con respecto al año 2014. Durante el periodo 2015, se capacitó a un total de 46 funcionarios, que corresponde al 88% de la dotación.
9. Se realizaron mayor cantidad de cursos y se impartieron diplomados por primera vez, lo que aumenta la cantidad de horas de capacitación contratadas por funcionario.
10. Por primera vez se realiza un curso de capacitación con la metodología de evaluación por transferencias.
11. Durante 2015, se presentaron sólo licencias por enfermedad común, siendo un total de 302 días de licencia médica, mientras que el año 2014 hubo licencias por otros motivos como es licencia por enfermedad del hijo menor de un año.
12. Durante el 2015 no hubo licencias médicas distintas a enfermedad común.
13. Se visualiza un aumento de las horas extras ya que con el proceso de cambio de oficina, funcionarios debieron estar presente en la habilitación de las nuevas dependencias, asistiendo en horario inhábil, ya sea los fines de semana o en la semana a continuación de la jornada. Los funcionarios que realizaron las horas extras, son principalmente de las áreas de tecnología y de administración y finanzas.
14. En el 2015 las jefaturas efectuaron retroalimentación de desempeño mediante entrevistas personales y un informe que debe ser firmado por ambas partes.
15. Durante el año 2015 se trabajó en las materias del Instructivo Presidencial sobre buenas prácticas laborales y el Plan Trienal, lo que implicó la actualización de procedimientos en materia de personal. A fines del 2016 deberá estar formalizada la Política Gestión de Personas de esta Superintendencia.
16. Durante el 2015 se efectuaron 5 traspasos de personal a honorarios a la contrata.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

| Cuadro 2 | | | |
|---|-------------------|------------------|----------|
| Ingresos y Gastos devengados año 2014 – 2015 | | | |
| Denominación | Monto Año 2014 | Monto Año 2015 | Notas |
| | M\$ ¹⁴ | M\$ | |
| INGRESOS | 3.231.565 | 4.009.630 | |
| OTROS INGRESOS CORRIENTES | 177.690 | 58.563 | |
| APORTE FISCAL | 3.053.875 | 3.951.067 | |
| GASTOS | 3.539.541 | 3.949.575 | 1 |
| GASTOS EN PERSONAL | 2.063.152 | 2.064.590 | |
| BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO | 1.349.361 | 1.419.387 | 2 |
| PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL | 0 | 21.457 | |
| ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS | 127.028 | 444.141 | 3 |
| INICIATIVAS DE INVERSION | 0 | 0 | |
| SERVICIO DE LA DEUDA | 0 | 0 | |
| RESULTADO | -307.976 | 60.055 | |

¹⁴ La cifras están expresadas en M\$ del año 2015. El factor de actualización de las cifras del año 2014 es 1,0435.

b) Comportamiento Presupuestario año 2015

| Cuadro 3 | | | | | | | | |
|--|------|-------|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------|--------------------------|---------------------|
| Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2015 | | | | | | | | |
| Subt. | Item | Asig. | Denominación | Presupuesto Inicial ¹⁵ | Presupuesto Final ¹⁶ | Ingresos y Gastos Devengados | Diferencia ¹⁷ | Notas ¹⁸ |
| | | | | (M\$) | (M\$) | (M\$) | (M\$) | |
| | | | INGRESOS | 4.049.269 | 4.015.063 | 4.009.630 | 5.433 | |
| 08 | | | OTROS INGRESOS CORRIENTES | 1.060 | 1.030 | 58.563 | -57.503 | |
| | 01 | | RECUP. Y REEMBOLSOS LIC. MEDICAS | 530 | 530 | 11.439 | -10.909 | |
| | 02 | | MULTAS Y SANCIONES PECUNIARIAS | 530 | 530 | 0 | 530 | |
| | 99 | | OTROS | 0 | 0 | 47.124 | 47.124 | 4 |
| 09 | | | APORTE FISCAL | 4.048.199 | 4.001.493 | 3.951.067 | 50.426 | |
| | 01 | | LIBRE | 4.048.199 | 4.001.493 | 3.951.067 | 50.426 | 5 |
| 15 | | | SALDO INICIAL DE CAJA | | 12.510 | 12.510 | 12.510 | |
| | | | GASTOS | 4.049.269 | 4.015.063 | 3.949.975 | 65.488 | |
| 21 | | | GASTOS EN PERSONAL | 2.136.890 | 2.101.227 | 2.064.590 | 36.637 | 6 |
| 22 | | | BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO | 1.469.551 | 1.424.551 | 1.419.387 | 5.164 | |
| 23 | | | PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL | | 21.457 | 21.457 | 0 | |
| | 01 | | Prestaciones Previsionales | | 21.457 | 21.457 | 0 | |
| 29 | | | ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS | 442.818 | 467.818 | 444.141 | 23.677 | |
| | 04 | | MOBILIARIO Y OTROS | 119.521 | 144.521 | 143.994 | 527 | |
| | 05 | | MAQUINAS Y EQUIPOS | 73.954 | 73.954 | 73.544 | 410 | |
| | 07 | | PROGRAMAS INFORMATICOS | 249.343 | 249.343 | 226.603 | 22.740 | |
| 31 | | | INICIATIVAS DE INVERSION | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 02 | | PROYECTOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 34 | | | SERVICIO DE LA DEUDA | 10 | 10 | 0 | 10 | |
| | 07 | | DEUDA FLOTANTE | 10 | 10 | 0 | 10 | |
| | | | RESULTADO | 0 | 0 | 60.055 | 60.055 | |

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015.

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

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

c) Indicadores Financieros

| Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera | | | | | | | |
|---|---|------------------|------------------------|--------|--------|-----------|-------|
| Nombre Indicador | Fórmula Indicador | Unidad de medida | Efectivo ¹⁹ | | | 2015/2014 | Notas |
| | | | 2013 | 2014 | 2015 | | |
| Comportamiento del Aporte Fiscal (AF) | AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰) | % | 100.74 | 0.77 | 1.01 | 1.31 | 7 |
| | [IP Ley inicial / IP devengados] | % | 0.76 | 0.60 | 0.99 | 1.65 | 8 |
| Comportamiento de los Ingresos Propios (IP) | [IP percibidos / IP devengados] | % | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100.00 | |
| | [IP percibidos / Ley inicial] | % | 131.79 | 165.32 | 99.02 | 0.60 | |
| Comportamiento de la Deuda Flotante (DF) | [DF/ Saldo final de caja] | % | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| | (DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos) | % | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |

19 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2015. Los factores de actualización de las cifras de los años 2013 y 2014 son 1.0927 y 1.0435 respectivamente.

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 2015²¹ | | | | |
| Código | Descripción | Saldo Inicial | Flujo Neto | Saldo Final |
| FUENTES Y USOS | | 11.227 | 61.562 | 72.789 |
| Carteras Netas | | | 0 | 0 |
| 115 | Deudores Presupuestarios | | | |
| 215 | Acreedores Presupuestarios | | | |
| Disponibilidad Neta | | 11.227 | 61.562 | 72.789 |
| 111 | Disponibilidades en Moneda Nacional | 11.227 | 61.562 | 72.789 |
| Extrapresupuestario neto | | | 0 | 0 |
| 114 | Anticipo y Aplicación de Fondos | | 0 | 0 |
| 119 | Trasposos Interdependencias | | | |
| 214 | Depósitos a Terceros | | | |
| 216 | Ajustes a Disponibilidades | | | |

Notas:

1. El mayor gasto se explica por el cambio de dependencias institucionales, la reformulación de proyecto de desarrollo informático y el reforzamiento de la continuidad operacional.
2. El mayor gasto está asociado a componentes del cambio de dependencias, como mayor costo de arriendo, de consumos básicos, y servicios informáticos.
3. Corresponde a todos los gastos asociados al equipamiento para la habilitación de las nuevas dependencias, como Mobiliario y Máquinas y Equipos de Oficina. Además, se considera el costo por licencias de software asociadas a la reformulación del proyecto informático para los "Sistemas de apoyo a los procesos clave de la SCJ".
4. El aumento de otros ingresos corresponde a la estimación de los aportes que deben efectuar las sociedades postulantes a un permiso de operación de un casino de juego, para proveer al pago de los gastos que deban realizarse para investigar los antecedentes comerciales, tributarios, financieros, administrativos, civiles y penales necesarios para verificar los requisitos que la ley establece, así como del origen de los fondos que destinarán a financiar su propuesta a un permiso de operación.
5. El menor aporte fiscal se explica por una menor ejecución y mayores ingresos propios.
6. El menor gasto en personal, se explica por la dotación de personal incompleta.
7. El aporte fiscal aumenta debido al aumento del presupuesto de gasto asociado principalmente a cambio de dependencias institucionales.
8. Ingresos propios aumentan por aporte de sociedad operadora para evaluación de cambios en su propiedad

²¹ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el servicio.

f) Transferencias²²

No aplica para el servicio.

g) Inversiones²³

No aplica para el Servicio

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

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

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2015

| Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2015 | | | | | | | | | | |
|--|---|--|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------------------|------------------------------|-------|
| Producto Estratégico | Nombre Indicador | Fórmula Indicador | Unidad de medida | Efectivo | | | Meta 2015 | Cumple SI/NO ²⁴ | % Cumplimiento ²⁵ | Notas |
| | | | | 2013 | 2014 | 2015 | | | | |
| Ejecución de la fiscalización | Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de Fiscalización (POF), en el período t | (N° de materias fiscalizadas y reportadas del POF al periodo t / N° de materias contempladas en el POF en el periodo t)*100 | % | N.M. | 98% | 100% | 95% | SI | 105% | 1 |
| Ejecución de la fiscalización | Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t | Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el período t / Número de casinos de juego en operación en el período t | número | 20.2 número | 22.3 número | 27.3 número | 26,3 número | Si | 104% | |
| Ejecución de la fiscalización | Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t | (N° de informes de operación mensual de casinos de juego revisados en un tiempo menor o igual a 15 días, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t / N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100 | % | 99% | 99% | 100% | 96% | Si | 104% | |

24 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2015 y la meta 2015 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%. Se considera parcialmente cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2015 y la meta 2015 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 2015 y la meta 2015 implica un porcentaje de cumplimiento inferior a un 85%.

25 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2015 y la meta 2015.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2015

| Producto Estratégico | Nombre Indicador | Fórmula Indicador | Unidad de medida | Efectivo | | | Meta 2015 | Cumple SI/NO ²⁴ | % Cumplimiento ²⁵ | Notas |
|--|---|---|------------------|----------|------|------|-----------|----------------------------|------------------------------|-------|
| | | | | 2013 | 2014 | 2015 | | | | |
| Aplicación de sanciones a los casinos de juego. | Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t. | (N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t / N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo t)*100 | % | N.M. | 82% | 89% | 80% | SI | 111% | 2 |
| Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego | Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido | (N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido, en el período t/ N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el período t)*100 | % | N.M. | 93% | 98% | 90% | SI | 108% | 3 |
| Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general | Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 25 días, en el periodo t | (N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 25 días o menos, en el periodo t / N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo t)*100 | % | N.M. | N.M. | 97% | 85% | SI | 114% | 4 |
| Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general | Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 85 días, en el periodo t | (N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 85 días o menos, en el periodo t / N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo t)*100 | % | N.M. | N.M. | 96% | 80% | SI | 120% | 5 |

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

1. Durante el año 2015 se proyectó un cumplimiento de un 95% considerando una planificación del trabajo de fiscalización moderada, en atención a la dotación de personal con la cual se contaba y a las múltiples demandas de trabajo que recibe el área (resolución de reclamos, análisis de cambios societarios, registros varios, etc.), todo lo cual eventualmente podría haber dado lugar a no satisfacer el indicador. A su vez, este nivel comprometido de un 95% estaba en línea con resultados de ejercicios anteriores, lo que era razonable a la hora de su proposición. La realidad del año 2015, correspondió a una programación mejor planificada y ajustada a la realidad presentada. De esta forma, se programó eficientemente la Planificación Operativa de Fiscalizaciones (POF), cumpliendo el Plan Estratégico (PEF) y asignando de manera eficiente el uso de los recursos disponibles en función de todos los requerimientos. Esta situación que permitió dar cabal cumplimiento al POF para cada periodo (su frecuencia es trimestral), llegando a un 100% de cumplimiento de las Actividades/Tareas programadas mensual y trimestralmente.
2. El sobrecumplimiento del indicador se explica por el menor número de procesos sancionatorios tramitados durante el 2015 (9) en comparación a los proyectados (30), lo que permitió disminuir los tiempos de tramitación. Ésta disminución se debe a que a partir del segundo semestre del año 2014, esta Superintendencia implementó la política de sostener reuniones con todas las sociedades operadoras, en las que se les expuso cuáles eran las materias y hechos por los cuales se aplicaron sanciones en su contra, así como, cuáles eran las áreas más riesgosas de su gestión, lo que tuvo como efecto que ellas ajustarán su actuar a la normativa vigente, desempeñando un rol importante en este sentido el Oficial de Cumplimiento existente en las sociedades operadoras.
3. Durante el año 2015 se evidenció una disminución de un 16,7% en el ingreso de solicitudes (40) en comparación con lo estimado para el 2015 (48), situación que permitió mejorar los porcentajes de las solicitudes de autorizaciones resueltas dentro del plazo comprometido.
4. Durante el año 2015 se evidenció una disminución de un 49% en el ingreso de consultas (127) en comparación con lo estimado para el 2015 (250), situación que permitió mejorar los porcentajes de respuestas de consultas dentro del plazo comprometido. Por lo anterior, para el año 2016 se definió mejorar los tiempos de respuesta, lo que se traduce en un aumento de la meta de un 85% a un 90%, considerando que para dicho año se espera que la demanda de consultas llegue al valor estimado por el inicio del proceso de otorgamiento de permisos de operación en las siete comunas que actualmente cuentan con casinos municipales.
5. La disminución de un 30% en el número estimado de reclamos respecto al total resuelto por la Superintendencia en segunda instancia (de 40 reclamos estimados a 28 reclamos reales), 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, lo que se ha traducido en un menor ingreso de éstos para resolución de esta Superintendencia. Por lo anterior, para el año 2016 se definió ajustar la meta de un 80% a un 85%.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para el servicio.

Anexo 6: Informe Preliminar²⁶ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁷ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014)

No aplica para el servicio.

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

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

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

I. IDENTIFICACIÓN

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

II. FORMULACIÓN PMG

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

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

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

No aplica

DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)
Ponderación objetivo 1: 70.00%

| Indicador | Ponderación Formulario Incentivo | Meta 2015 | Efectivo 2015 | % Cumplimiento Indicador | Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio | % Cumplimiento final Indicador Incentivo | Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final |
|---|----------------------------------|---------------|---------------|--------------------------|---|--|--|
| Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t | 10% | 26,3 (Número) | 27,3 | 105% | 10% | 105% | 10% |
| Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la | 10% | 96% | 100% | 104% | 10% | 104% | 10% |

| | | | | | | | |
|---|-----|-----|------|------|-----|------|-----|
| Superintendencia, en el periodo t | | | | | | | |
| Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de Fiscalización (POF), en el período t | 10% | 95% | 100% | 105% | 10% | 105% | 10% |
| Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido | 10% | 90% | 98% | 108% | 10% | 108% | 10% |
| Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t. | 10% | 80% | 89% | 111% | 10% | 111% | 10% |
| Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 25 días, en el periodo t | 10% | 85% | 97% | 114% | 10% | 114% | 10% |
| Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 85 días, en el periodo t | 10% | 80% | 96% | 120% | 10% | 120% | 10% |
| Total: | 70% | | | | 70% | | 70% |

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

Ponderación Objetivo 2: 25.00%

| N° | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2015 | Cumple |
|----|---|---|------------------|--------|
| 1 | Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t | (Número total de días perdidos en el año t por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100 | 0% (0/48)*100 | ✓ |

| N° | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2015 | Cumple |
|--|--|--|----------------------|--------|
| 2 | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t | (Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t)*100 | 0% (0/48)*100 | ✓ |
| 3 | Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014 | (N° de trámites identificados en el catastro de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites a diciembre de 2014)*100. | 100% (3/3)*100 | ✓ |
| 4 | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t | (Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100 | 100% (3/3)*100 | ✓ |
| 5 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t | (N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100 | 98% (115/117)*100 | ✓ |
| 6 | Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t | (Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100 | 0% (0/10)*100 | ✓ |
| 7 | Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t | (N° de actividad/es del Plan Anual de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es del Plan Anual de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100 | 100% (1/1)*100 | ✓ |
| 8 | Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t | (N° de compromisos del Plan de Seguimiento de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditoría definidos en Plan de Seguimiento de auditorías realizadas en año t- 1) * 100 | 0% (0/0)*100 | ✓ |
| 9 | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t | (N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100 | 32% (36/114)*100 | ✓ |
| Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio | | | | 25%□ |

Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3)

Ponderación Objetivo 3: 5%

| N° | Indicador | Meta | Efectivo 2015 | % Cumplimiento | Ponderación Formulario Incentivo | |
|----------------------------|--|--------------------|----------------------|----------------|----------------------------------|----------|
| | | | | | Comprometido | Obtenido |
| 1 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t | 95% (38/40)*100 | 98% (115/117)*100 | 103% | 5% | 5% |
| Total Ponderación obtenida | | | | | | 5% |

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica para el servicio.

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

- Género

Para el año 2015, la Superintendencia de Casinos de Juego se comprometió a la realización de tres medidas para reducir brechas, barreras e inequidades de género en la provisión de bienes y servicios:

- Incorporar enfoque de género en los contenidos e imágenes de página web y folletería.

En el mes de julio de 2015 se realizó la jornada de capacitación para el desarrollo de competencias para enfoque de género en las comunicaciones (web, folletería y otros) a los 6 integrantes del Comité de Género de la SCJ, cuyo objetivo era comprender el enfoque de género y las formas como dicha perspectiva puede ponerse en práctica, especialmente en el uso del lenguaje inclusivo en las comunicaciones institucionales.

A partir de ello, se efectuó una revisión de los contenidos de la página web institucional y folletería con una perspectiva de género, a fin de detectar lenguaje e imágenes sexistas, lo que generó documento con el levantamiento de los ajustes que se implementaron en la página web en el mes de diciembre de 2015.

- Incorporar en los sistemas de información que administra el Servicio, datos desagregados por sexo y estadísticas que permitan realizar análisis de género.

Se efectuó un levantamiento de la información disponible en los distintos sistemas de la Superintendencia, que permitieran desagregar los datos por sexo a partir de una pauta de revisión establecida por el Comité de Género, así como los procedimientos y la metodología que permitirían la elaboración de estadísticas trimestrales con desagregación de sexo.

En este reporte con estadísticas desagregadas por sexo obtenidas desde los distintos sistemas de información institucional, se abarcan las áreas de atención ciudadana, recursos humanos e información del personal de juego, directores y apoderados de las sociedades operadoras de los casinos de juego en actual funcionamiento.

- Diseñar indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género que corresponda.

El Comité de Género de este organismo determinó que en sus principales objetivos y productos estratégicos no es pertinente la incorporación de un enfoque distintivo de género, puesto que, por una parte, los bienes y servicios que permiten su cumplimiento, en la actualidad, están dirigidos directamente a las sociedades operadoras de los casinos de juego -que corresponden a personas jurídicas de derecho privado con fines de lucro-, y por otra, porque en el diseño, implementación y evaluación de sus productos estratégicos carece de sentido establecer necesidades diferenciadas por género. En cuanto a los productos que se entregan directamente a la ciudadanía, no se observan inequidades o barreras de entrada para que hombres y mujeres puedan acceder a los servicios de atención ciudadana, así como tampoco para que reciban una respuesta de acuerdo a los estándares definidos por la institución. Lo anterior, debido a que tanto la Circular N°13, del 30 de diciembre de 2010, que regula la tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en los casinos de juegos, así como los procedimientos internos de tramitación de solicitudes ciudadanas (consultas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública), contemplan plazos y etapas iguales para todos los usuarios, sin que se efectúe distinción alguna por sexo, y no se contemplan requisitos legales que les impidan acceder en igualdad de condiciones.

Sin perjuicio de lo anterior, en el proceso de implementación de la medida “Incorporar en los sistemas de información que administra el Servicio, datos desagregados por sexo y estadísticas que permitan realizar análisis de género”, se detectó la necesidad de contar con información desagregada por sexo que permitiera efectuar un análisis de género. Es por ello que se implementará un indicador asociado al producto estratégico “Entrega de información sobre la industria de casino de juegos y respuesta a requerimientos ciudadanos” que permita monitorear la actualización de los sistemas de información, estadísticas y/o estudios que publicará este organismo, conforme se describe a continuación:

- Nombre del indicador: N° de sistemas de información, estadísticas oficiales y estudios que desagregan por sexo.
- Fórmula de Cálculo:
$$\frac{\text{N° de sistemas de información, estadísticas oficiales y estudios que desagregan por sexo elaborados en el año } t}{\text{N° total de sistemas de información, estadísticas oficiales y estudios comprometidos en el año } t}$$
- Medio Verificación del Indicador: Reportes trimestrales de los sistemas de información /
- Reportes trimestrales de la estadística oficial / Minuta sobre enfoque de género del estudio comprometido.
- Frecuencia de Medición: Trimestral

- **Descentralización / Desconcentración**

No aplica para el servicio

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

BOLETÍN: 4468-06

Descripción: Sobre expendio de alcoholes en casinos de juego.

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

Fecha de ingreso: 5 de septiembre de 2006.

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

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: 7942-23

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

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

Fecha de ingreso: 27 de septiembre de 2011.

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional (Senado). En Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización.

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

BOLETÍN: 8009-23

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

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

Fecha de ingreso: 27 de septiembre de 2011.

Estado de tramitación: Segundo Trámite Constitucional (Senado). En Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización.

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

BOLETÍN: 8137-23

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

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

Fecha de ingreso: 10 de enero de 2012.

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

Beneficiarios directos: sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 8159-06

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

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

Fecha de ingreso: 5 de marzo de 2012.

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

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

BOLETÍN: 8267-05

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

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

Fecha de ingreso: 2 de mayo de 2012.

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

Beneficiarios directos: comunidad en general.

BOLETÍN: 8363-06

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

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

Fecha de ingreso: 13 de junio de 2012.

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

Beneficiarios directos: sociedades operadoras, comunidad en general.

BOLETÍN: 8731-06

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

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

Fecha de ingreso: 17 de diciembre de 2012.

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

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

BOLETÍN: 9507-06

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

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

Fecha de ingreso: 12 de agosto de 2014.

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

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

BOLETÍN: 10095-06

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

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

Fecha de ingreso: 12 de agosto de 2014.

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

Beneficiarios directos: comunidad en general.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2015

N° Ley: 20.856

Fecha: 11/08/2015

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

N° Ley: 20.851

Fecha: 27/06/2015

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

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

No aplica para el servicio