

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2014

MINISTERIO DE HACIENDA
SUPERINTENDENCIA DE CASINOS
DE JUEGO

Índice

1. Carta Presentación del Ministro del ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	4
3. Resultados de la Gestión año 2014	7
4. Desafíos para el año 2015	16
5. Anexos.....	20
Anexo 1: Identificación de la Institución	20
a) Definiciones Estratégicas	21
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	23
c) Principales Autoridades.....	23
Anexo 2: Recursos Humanos.....	24
Anexo 3: Recursos Financieros.....	34
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014	39
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	42
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014)	43
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014.....	44
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	47
Anexo 9a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	48
Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014	50
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	53

1. Carta Presentación del Ministro del ramo

Durante el año 2014, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) desarrolló diversas acciones y actividades dentro de sus ejes estratégicos definidos, los que son fiscalizar, sancionar, regular, autorizar y la atención del medio. En este contexto, la Superintendencia realizó un total de 356 acciones de fiscalización, lo que implica un aumento de un 5% respecto del periodo anterior, efectuando una reorientación de sus recursos en términos de tiempo y materias abordadas, focalizando y mejorando la gestión de las fiscalizaciones planificadas, las que se orientaron principalmente a complementar y reforzar la revisión de los aspectos tecnológicos de la industria.

Dentro de las acciones de fiscalización en ámbitos tales como Procedimientos Operativos, Máquinas de Azar, Ingresos Operacionales, Financiero-Contable, Juegos en Vivo, Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), Lavado de Activos, Juego Responsable, entre otros, se detectaron 925 hallazgos, de los cuales, el 7% fue calificado como de alto impacto, el 32% de mediano impacto y un 62% de bajo impacto, constituyendo la base principal para el inicio de los procesos sancionatorios. Es así como durante 2014, la Superintendencia tramitó 39 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas al amparo de la Ley N° 19.995, 34 de los cuales concluyeron con la aplicación de sanciones por un monto total de 1.846 U.T.M.

Respecto de la regulación de la industria, el organismo se enfocó en la dictación de la normativa que permitiese hacer operativos los estándares técnicos dictados a fines de 2013, tanto en lo que respecta a los operadores de casinos de juego como a los laboratorios certificadores de implementos de juegos y al procedimiento de homologación que debe llevar a cabo este Organismo. También se realizó el Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casino de Juego en la Comuna de Arica, el que finalizó en agosto pasado con la autorización del Consejo Resolutivo de la Superintendencia de un nuevo casino en esa ciudad, el que implicará una inversión de 40 millones de dólares, la creación de 306 nuevos empleos directos y nueva infraestructura turística y de servicios para dicha comuna.

Los principales desafíos de la Superintendencia para 2015 son aumentar las acciones de fiscalización y mejorar la efectividad de las mismas; adecuar la normativa conforme a la aprobación del proyecto que modifica la Ley N° 19.995; concluir el proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para casino de juego en la comuna de Chillán, una vez que se levante la Orden de No Innovar que suspendió dicho proceso en 2014; mejorando la eficiencia en los procesos sancionatorios y los tiempos de respuestas a los requerimientos ciudadanos; y realizar estudios en el contexto de los logros y desafíos de la industria de casinos de juego, a 10 años de la implementación de la Ley N° 19.995.



ALBERTO ARENAS DE MESA
MINISTRO DE HACIENDA


SUBSECRETARIO

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Creada a través de la Ley N°19.995 del 7 de enero de 2005, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) es el organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio que representa al Estado en el ejercicio de las funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego del país, autorizados al amparo de dicha ley. Para el cumplimiento de sus funciones, actualmente cuenta con un equipo de 45 funcionarios, 19 mujeres y 26 hombres, el que se encuentra estructurado funcionalmente en 3 Divisiones y 5 Unidades. Para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, durante el año 2014 se dispuso de un presupuesto de M\$3.391.975.

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

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

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, en agosto de 2013 fue autorizado un casino de juego en la comuna de Ovalle, que tiene proyectado comenzar a operar en 2015, y en agosto de 2014 finaliza el proceso de otorgamiento de permiso de operación que autoriza un casino en la comuna de Arica, cuyo inicio de operaciones se proyecta para 2016.

Cabe destacar que durante 2014 la industria de casinos en operación generó US\$450 millones de ingresos brutos, lo que implica una recaudación total de impuestos de US\$174 millones– impuesto específico al juego, impuesto por entradas e IVA –.

Principales resultados del desempeño de la Superintendencia de Casinos de Juego durante 2014:

- Se realizaron un total de 356 acciones de fiscalización de las 354 programadas en el Plan Estratégico de Fiscalización, detectándose 925 hallazgos.
- El promedio de fiscalizaciones por casino de juego fue de 22,3, lográndose un cumplimiento del 101% de la meta del indicador.
- Se habilitó a las sociedades operadoras el registro directo de la información referida a la caracterización de sus parques de juego en el Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC), simplificando y mejorando gestión de estas notificaciones, fundamentales para el procesamiento y elaboración de informes operacionales y reportes estadísticos de la industria.
- 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 99,5%, lográndose un cumplimiento de 104,7% de la meta del indicador, que era de 95%. La medición de este indicador contempló 191 informes revisados y respondidos en el plazo de un total de 192 informes recibidos durante el año.
- En 2014, la Superintendencia se enfocó en la dictación de normativa que permitiese hacer operativos los estándares técnicos aprobados mediante Resolución Exenta N° 623 de 27 de Diciembre de 2013, dictando en los meses de enero y febrero, circulares para Máquinas de Azar, Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO), Sistemas Progresivos o Premios Progresivos, Sistema de Monitoreo y Control en Línea y Estándares Tecnológicos. Durante marzo y junio, se dictaron circulares de Procedimiento de Homologación (solicitudes) y Acreditación de Laboratorios Certificadores.
- Los esfuerzos normativos también se enfocaron en regulaciones destinadas a facilitar el pago de premios por parte de los casinos de juego a los jugadores, así como establecer mecanismos que facilitaran las facultades fiscalizadoras de esta Superintendencia.
- Se tramitaron 39 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la ley N° 19.995, aplicándose sanción en 34 casos por un monto total de 1.846 U.T.M.
- Durante 2014 se determinó diferenciar los tiempos de tramitación de acuerdo al tipo de solicitudes de autorizaciones. El porcentaje de solicitudes de autorizaciones de casinos de juego resueltas dentro del plazo comprometido correspondió a 42 de un total de 45, equivalente a un 93,3%, cumpliendo el 103,7 de la meta establecida, que para el 2014 fue un 90%.
- Se realizó el proceso de otorgamiento de permiso de operación para un Casino de Juego llevado a cabo en la comuna de Arica, finalizado en agosto de 2014.
- Se respondió un 89% de los reclamos ingresados en un tiempo menor o igual a 90 días y un 99% de consultas en un tiempo menor o igual a 30 días.

Para el año 2015, los principales desafíos de la Superintendencia contemplan:

- Aumentar el promedio de fiscalizaciones por casinos realizando 420 acciones de fiscalización durante el 2015, que permitirán elevar el promedio a más de 26 fiscalizaciones por casino de juego, considerando los enfoques transaccionales, normativos y procedimentales.
- Realizar la adecuación normativa que sea necesaria, conforme la aprobación del proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.995, que resuelve la situación de casinos municipales y modifica el mecanismo de otorgamiento de permisos de operación.
- Aumentar la exigencia en el mejoramiento de la eficiencia y oportunidad de los procesos sancionatorios, estableciendo el logro de un 80% de los procesos con resolución en primera instancia, absolución o sanción, tramitados en 90 días o menos.
- Disminuir el tiempo de respuesta asociado a las autorizaciones relacionadas a cambios societarios, bajando de 80 a 45 días hábiles, manteniendo la meta de lograr un 90% del total de solicitudes de autorización tramitados dentro del plazo comprometido.
- Finalizar el Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casino de Juego que se encuentra suspendido, una vez que el tribunal correspondiente levante la Orden de No Innovar que determinó la Corte de Apelaciones de Concepción, el que podrá concluir con la autorización por parte del Consejo Resolutivo de la Superintendencia de un nuevo casino de juego en la comuna de Chillán.
- Disminuir el tiempo de respuesta de las consultas, reclamos de segunda instancia y denuncias, respondiendo en un tiempo menor o igual a 25 días el 85% de las consultas, en un tiempo menor a 85 días el 80% de los reclamos de segunda instancia y el 80% de las denuncias en un tiempo menor o igual a 35 días. Además, se espera aumentar la eficacia en las respuestas de las solicitudes de acceso a la información pública, respondiendo el 95% en un plazo menor o igual a 15 días.
- Continuar con el patrocinio de la Superintendencia en la Corporación de Juego Responsable, instancia creada en diciembre de 2014, cuya misión es ser referente en el desarrollo, investigación y promoción de las buenas prácticas del juego responsable.
- Realizar estudios relacionados con el diseño e implementación de mecanismos de asignación de permisos de otorgación de casinos de juego, caracterización del mercado de máquinas tragamonedas en Chile y el estudio sociológico de este mercado.


RENATO HAMEL MATURANA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

3. Resultados de la Gestión año 2014

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 2014, se contempló desarrollar 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. Para el cumplimiento de este compromiso, esta Superintendencia definió el indicador "Promedio de fiscalizaciones por casino de juego", que mide de forma mensual el promedio de fiscalizaciones que se realizan a los casinos de juego regulados por la Ley N°19.995, 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 2014 se estableció una meta de 22,1 fiscalizaciones realizadas por casino de juego, considerando un total de 354 fiscalizaciones efectuadas sobre 16 casinos vigentes.

Al mes de diciembre, el indicador presentó un valor de 22,3 fiscalizaciones por casino de juego, realizadas (356 fiscalizaciones ejecutadas para los 16 casinos), esto es, un cumplimiento del 100,9%.

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

Ejecución de la fiscalización.

Durante 2014 se realizó un total de 356 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 356 fiscalizaciones realizadas, 159 correspondieron a fiscalizaciones planificadas, 5 no planificadas y 192 de información operacional. El número de fiscalizaciones y el número de casinos fiscalizados desde el año 2009, además del número promedio de fiscalizaciones por casino, se muestra en el siguiente cuadro:

Ítems/año	2009	2010	2011	2012	2013	2014
N° fiscalizaciones realizadas	45	90	95	216	339	356
N° casinos fiscalizados	13,3	15	15	16,42	16,75	16
N° promedio de fiscalizaciones por casino	3,4	6	6,3	13,1	20,2	22,3

El aumento de las acciones de fiscalización en 2014 con relación al año inmediatamente anterior, se explica debido a que esta Superintendencia determinó efectuar una reorientación de sus recursos en términos de tiempo y materias que se abordaban, focalizando y mejorando la gestión relacionada con las fiscalizaciones planificadas, lográndose con ello incrementar en un 24% el número de estas últimas. Con ello, de 128 fiscalizaciones planificadas en 2013 se pasó a 159 en 2014, lo que refleja la mayor productividad que se generó a partir de esta planificación. Esta nueva redistribución de las fiscalizaciones en comparación al año 2013, se presenta en el siguiente cuadro:

Tipo de Fiscalización	Fiscalizaciones realizadas en 2013	Fiscalizaciones realizadas en 2014	Variación	
			Absoluta	En %
Total Planificadas	128	159	31	24,2%
Total No Planificadas	11	5	-6	-54,5%
Total Información Operacional	200	192	-8	-4%
Total	339	356	17	5%

Este incremento del número de fiscalizaciones planificadas se orientó principalmente a complementar y reforzar la revisión de los aspectos tecnológicos de la industria, intensificando principalmente el examen de los Sistemas de Juego y Comunicación en línea, verificando su ajuste a los nuevos estándares dictados a fines de 2013 y cuya aplicación tendrá plena vigencia a partir de 2015. En este tipo de revisión se evaluaron la calidad de los sistemas que sirven de apoyo al desarrollo de los juegos, con el fin de asegurar que los sujetos fiscalizados gestionen adecuadamente eventuales problemas relacionados con su implementación y funcionamiento.

En un análisis a nivel agregado, la Superintendencia de Casinos de Juego realizó sus acciones de fiscalización en los 13 ámbitos definidos en su Plan Estratégico de Fiscalización, referidos a Procedimientos Operativos, Máquinas de Azar, Ingresos Operacionales, Financiero-Contable, Juegos en Vivo, Torneos y Promociones, Sistemas de Juego y Comunicación, Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), Lavado de Activos, Juego Responsable, Reclamos, Infraestructura y Servicio a Usuarios. Como resultado, se detectaron 925 hallazgos, de los cuales, el 7% fue calificado como de alto impacto, el 32% de mediano impacto y un 62% de bajo impacto, resultados que muestran una mejora con respecto a la calificación del año 2013 y, por consiguiente, una mayor efectividad en las labores de fiscalización. En efecto, en el año 2013 se registró un total de 967 hallazgos, de los cuales el 23% fueron calificados de alto impacto, un 43% de mediano impacto y un 34% de bajo impacto.

Por otro lado, el indicador referido al promedio de fiscalizaciones por casino de juego durante 2014 alcanzó un valor efectivo de 22,3 (356 acciones de fiscalización sobre un total de 16 casinos de juego), logrando un cumplimiento del 100,9% de la meta del indicador, establecida en 22,1. El resultado de este indicador muestra un incremento de un 10% respecto a lo registrado en 2013,

donde se alcanzó un promedio de 20,2, lo que refleja los esfuerzos desplegados en las actividades de fiscalización de los casinos de juego. Además, cabe mencionar que este indicador se encuentra asociado con la misma meta al compromiso de Programa de Gobierno "Incrementar acciones de fiscalización en terreno", que busca desarrollar una mayor efectividad de la fiscalización, mediante el fortalecimiento de las actividades de control preventivo en terreno.

Por otra parte, se habilitó a las sociedades operadoras para registrar directamente en el Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) la información referida a la caracterización de su parque de juegos, con lo cual se logró simplificar y mejorar la gestión de este tipo de notificaciones, la que resulta fundamental para procesar y elaborar los informes operacionales de los casinos de juego y los reportes estadísticos de la industria. Esta actividad fue apoyada con capacitación directa por parte de esta Superintendencia a los funcionarios responsables en los casinos de juego en esta materia.

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 99,5%, cumpliendo el 104,7% de la meta del indicador, que era de un 95%. La medición de este indicador contempló 191 informes revisados y respondidos dentro del plazo establecido de un total de 192 informes recibidos durante 2014.

Finalmente, se continuó con la actividad de informar a los casinos de juego los resultados de las fiscalizaciones de 2014, pero ampliando los contenidos de la retroalimentación, desde la comunicación de su posicionamiento en un ranking elaborado a partir de los incumplimientos por hallazgos y calificación de los mismos, a un análisis comparativo con los resultados obtenidos en 2013, lo que tiene como objetivo resaltar los avances que haya tenido cada casino de juego como la industria en su conjunto.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", el monto devengado del presupuesto 2014 fue de aproximadamente M\$1.187.191, lo que corresponde al 35% del total presupuestado.

Regulación de la industria de casinos.

Durante 2014, esta Superintendencia debió enfocarse en la dictación de la normativa que permitiese hacer operativos los estándares técnicos aprobados mediante la Resolución Exenta N° 623 de 27 de diciembre de 2013, tanto en lo que respecta a los operadores de casinos de juego como a los laboratorios certificadores de implementos de juego y al procedimiento de homologación que debe llevar a cabo este Organismo.

En ese contexto, durante los meses de enero y febrero de 2014, se dictaron las Circulares N°s 45, 46, 47, 48 y 49 referidas precisamente a los estándares técnicos para Máquinas de Azar, Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO), Sistemas Progresivos o Premios Progresivos; Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC) y Estándares Tecnológicos.

De igual forma, en marzo y junio de 2014, fueron dictadas las Circulares N°s 54 y 55 de Procedimiento de Homologación (Solicitudes) y Acreditación de Laboratorios Certificadores, respectivamente.

Por otra parte, los esfuerzos normativos en que estuvo centrada esta Autoridad de Control, tuvieron relación con diversas regulaciones destinadas a facilitar el pago de los premios por parte de los casinos de juego a los jugadores, así como establecer mecanismos que facilitarían las facultades fiscalizadoras de esta Superintendencia. A este respecto, cabe destacar las Circulares N°s 50, 56, 57, 58 y 59, relativas a Pago de premios por otros medios (transferencia electrónica y cheque), Cumplimiento Normativo, Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Procedimientos de la Ley N° 19.995 y Acciones de Fiscalización.

Por su parte, atendido que la normativa dictada desde el año 2005 a la fecha se encuentra contenida en diversos instrumentos regulatorios, se determinó elaborar un Compendio de Normativa que facilitara la labor que deben cumplir los funcionarios de esta Institución en la supervigilancia y control de los casinos de juego y las sociedades operadoras, labor que se finalizó en marzo en una primera etapa, incorporando la normativa dictada hasta diciembre de 2013, y en diciembre de 2014, en una segunda etapa, en que se terminó de incorporar la regulación emitida durante ese año.

En cuanto a la identificación de los efectos esperados de la normativa, incluido el eventual impacto que tendrán en el bienestar de la población, y los efectos distributivos en el tiempo, identificando los beneficiarios y quién asumirá los costos, el Comité de Regulación acordó priorizar la normativa que se sometería a este proceso. Lo anterior, atendido los recursos y el tiempo disponible para su ejecución, considerando además que sería la primera vez que se aplicaría. Por lo anterior, sin dejar constancia en las actas, y atendido a la relevancia de los temas, se determinó evaluar el impacto de los estándares de los implementos de juego y de requerimientos tecnológicos, la circular de CCTV y la circular de procedimientos.

Luego de dictadas las normativas, se consultó a la Asociación Chilena de Casinos de Juego, a los operadores de casinos, fabricantes de implementos y sistemas y laboratorios certificadores, el impacto de la normativa consultada. Recibidas las respuestas, se analizaron tanto en el Comité de Regulación como en las divisiones de línea relacionadas directamente con dichas materias (División de Autorizaciones y Estudios, División de Fiscalización, División Jurídica y Unidad Informática).

Una vez realizado el análisis, se adoptó la decisión de mantener los estándares de Tickets Entrantes/Salientes (TITO) y de Sistemas Progresivos, modificar y adecuar los estándares de Máquinas y de Sistemas de Monitoreo y sus respectivas circulares; adecuar las circulares de CCTV y de procedimientos y suspender la circular de requerimientos y la aplicación de la Circular de requerimientos tecnológicos.

Finalmente se ejecutó la modificación de los estándares de Máquinas y de Sistemas de Monitoreo y sus respectivas circulares; así como las circulares de CCTV y de procedimientos.

Por último, dada la evidente necesidad de proponer cambios a la normativa reglamentaria que regula a los casinos de juego autorizados al amparo de la Ley N° 19.995, esta Superintendencia estuvo enfocada en elaborar propuestas de modificaciones reglamentarias a los Decretos Supremos N°s 287 y 547, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Regulación de la industria de casinos", el monto devengado del presupuesto 2014 fue de aproximadamente M\$610.155, lo que corresponde al 18% del total presupuestado.

Aplicación de Sanciones a los casinos de juego.

Durante el 2014, esta Superintendencia tramitó 39 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N° 19.995, aplicándose sanción en 34 casos por un monto total de 1.846 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 implementó para el año 2014 un indicador de calidad cuya meta estableció que el 75% de los procesos sancionatorios que concluyeran con resolución en primera instancia, absolución o sanción, debían ser tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días corridos. Es así como de los 39 procesos sancionatorios que concluyeron con resolución en primera instancia, 32 finalizaron con sanción en un tiempo menor o igual a 90 días corridos, logrando un resultado del 82,1% y un cumplimiento del 100% de la meta establecida para el indicador.

La implementación de este indicador permitió mejorar significativamente la oportunidad de los procesos sancionatorios, dado que durante el año 2013 se resolvieron 32 procesos sancionatorios con sanción en primera instancia, de los cuales 6 fueron respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días corridos, esto es, un 19%.

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
Operaciones El Escorial S.A.	3	380 U.T.M.
Latin Gaming Calama S.A.	2	20 U.T.M.
Gran Casino de Copiapó S.A	7	411 U.T.M.
Casino de Juegos del Pacífico S.A	2	20 U.T.M.
Casino Rinconada S.A.	2	80 U.T.M.
San Francisco Investment S.A.	1	10 U.T.M.
Casino de Colchagua S.A.	2	80 U.T.M.
Casino de Juego de Talca S.A	1	45 U.T.M.
Marina del Sol S.A.	1	10 U.T.M.
Casino Gran Los Ángeles S.A.	1	10 U.T.M.
Casino de Juegos Temuco S.A	1	90 U.T.M.
Casino de Juegos Valdivia S.A.	2	100 U.T.M.
Latin Gaming Osorno S.A.	1	10 U.T.M.
Rantrur S.A.	2	80 U.T.M.

Casino	N° de sanciones	Monto Total UTM
Casino de Juegos Coyhaique S.A.	4	240 U.T.M.
Casino de Juegos Punta Arenas S.A.	2	260 U.T.M.
Total	34	1.846 U.T.M.

Cabe señalar que durante 2014 se estableció como un ámbito de fiscalización las materias relacionadas con la explotación y funcionamiento de los servicios anexos de los casinos de juego, lo que permitió detectar, después de una labor exhaustiva de análisis y visitas en terreno por parte de funcionarios de esta Superintendencia, una serie de situaciones anómalas que concluyeron en la determinación de iniciar 18 procesos sancionatorios por esta materia.

Por otra parte, se continuó con la fiscalización del ámbito financiero de las sociedades operadoras, particularmente, con el cumplimiento de la normativa referida a la elaboración y envío de los Estados Financieros que aquellas deben hacer llegar a la SCJ, lo que dio lugar a 11 procesos sancionatorios durante 2014.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Aplicación de Sanciones", el monto devengado del presupuesto 2014 fue de aproximadamente M\$474.876, lo que corresponde al 14% 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 2014 se contempló diferenciar los tiempos de tramitación de acuerdo al tipo de solicitudes de autorizaciones de los casinos de juego. La meta establecida fue la de responder un 90% de las solicitudes en un plazo menor o igual al comprometido.

Los tiempos de respuesta comprometidos, según el tipo de autorización, corresponden a:

- 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 80 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 por terceros, contemplan un tiempo de respuesta de 10 días hábiles.

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 42 de un total de 45, obteniendo un resultado del 93,3% y un cumplimiento del indicador del 103,7%.

Por otra parte, dentro de las actividades desarrolladas por esta Superintendencia durante 2014, se encuentra la realización del Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casino de Juego en la comuna de Arica, Región de Arica y Parinacota, y 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.

El proceso de otorgamiento de un permiso de operación para un Casino de Juego, llevado a cabo en la comuna de Arica, finalizó en agosto de 2014, con la autorización del Consejo Resolutivo de la Superintendencia de un nuevo casino en esa ciudad, proyecto que implicará una inversión de 40 millones de dólares, la creación de 306 empleos directos y nueva infraestructura turística y de servicios para dicha comuna de aproximadamente 19.500 m² edificados.

Respecto al proceso de otorgamiento de un permiso de operación para un Casino de Juego en la comuna de Chillán, 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, Chillán Casino Resort, presentó apelación a dicho fallo ante la Corte Suprema.

A la fecha, la referida Orden de no Innovar no se ha alzado por lo que el proceso de otorgamiento de permiso de operación de casino de juego en esa comuna, se encuentra suspendido.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Autorizaciones de solicitudes de la industria.", el monto devengado del presupuesto 2014 fue de aproximadamente M\$542.716, lo que corresponde al 16% del total presupuestado.

Respuesta a consultas y reclamos de los clientes y del público en general.

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 2014, ingresaron a tramitación en segunda instancia para revisión de la Superintendencia 36 reclamos de clientes que no quedaron conformes con la respuesta dada por el casino de juego. Las materias reclamadas en segunda instancia se refieren principalmente al desarrollo de juegos de azar (27 reclamos), procedimientos del casino de juego (5) y distribución de propinas (4). Respecto a los juegos de azar, los reclamos estuvieron relacionados con máquinas de azar (63%), cartas (30%), ruleta y dados (3%).

Considerando las cifras de 2014 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria de casinos presentó una tasa de reclamos de 0.064 por cada 10.000 visitas, lo que representa un incremento de

un 3,2% respecto a la tasa de reclamos obtenida en el año 2013, que alcanzó a un valor de 0.062 por cada 10.000 visitas.

Respecto al indicador referido a la resolución de un porcentaje de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia (www.scj.cl) respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, del total de 36 reclamos resueltos durante el año 2014, 32 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 90 días, por lo que el respectivo indicador fue de un 89%, superando la meta definida de un 85%.

En cuanto a las consultas formuladas por los usuarios de casinos de juego y el público en general sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego, se recibieron a tramitación un total de 170 presentaciones, referidas principalmente al funcionamiento y/o explotación de un casino de juego, a los procedimientos de gestión de solicitudes ciudadanas, al estado de tramitación de reclamos, así como también acerca de las funciones de la Superintendencia.

Por otra parte, durante el 2014 se respondieron 171 consultas, 170 de las cuales se respondieron en un plazo menor o igual a 30 días, por lo que el indicador de porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días fue de un 99%, superando la meta de un 95%.

Los resultados de los reclamos y consultas en el periodo 2010-2014 se muestran en los siguientes cuadros:

Reclamos		2010	2011	2012	2013	2014
Volumen de ingresos y resolución	N° Reclamos Ingresados	138	47	44	36	36
	N° Reclamos Resueltos	108	32	37	31	32
Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos	120 días	90 días	90 días	90 días	90 días
	Meta	65%	70%	75%	77%	85%
	Cumplimiento del indicador	90%	75%	78%	87%	89%

Consultas		2010	2011	2012	2013	2014
Volumen de ingresos y resolución	N° Consultas Ingresadas	157	89	194	289	172
	N° Consultas Resueltas	150	83	170	278	171
Indicador de gestión: % consultas respondidas en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos	35 días	30 días	30 días	30 días	30 días
	Meta	75%	80%	90%	92%	95%
	Cumplimiento del indicador	87%	87%	91%	98%	99%

Adicionalmente, dado que esta Superintendencia se propuso para el 2014, 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 45 días y que el 85% de las solicitudes de acceso a la información pública se respondieran en un plazo menor o igual a 15 días. En el caso de las denuncias, el indicador alcanzó un valor efectivo de un 100% (43 denuncias recibidas y

contestadas en un tiempo menor o igual a 45 días), logrando un cumplimiento del 125% de la meta establecida y en el caso de las Solicitudes de acceso a la información, el indicador alcanzó un valor efectivo de un 95% (35 solicitudes respondidas en un plazo menor o igual a 15 días de un total de 37 solicitudes), logrando un cumplimiento del 112% de la meta definida.

Por otra parte, durante 2014 se mantuvo la participación de la Superintendencia en la recientemente conformada Corporación de Juego Responsable (ex Mesa de Juego Responsable), instancia público-privada en la que participa junto a diferentes actores involucrados en el tema, así como también mantuvo en funcionamiento su Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, conformado en 2013 en el marco de la política de Participación Ciudadana e integrado por la Asociación de Jugadores en Terapia (AJUTER) y la Asociación Chilena de Casinos de Juego A.G.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego", el monto devengado del presupuesto 2014 fue de aproximadamente M\$327.665, lo que corresponde al 9,7% del total presupuestado.

4. Desafíos para el año 2015

La SCJ definió los siguientes desafíos para el año 2015:

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 420 acciones de fiscalización durante 2015, que permitirán elevar el promedio a más de 26 fiscalizaciones por casino de juego, considerando los enfoques normativos, procedimentales y transaccionales.
- Respecto de este último enfoque, se reforzará la labor de fiscalización con énfasis en aspectos transaccionales de la industria, enfocándola en monitorear que las transacciones sean íntegras, confiables y consistentes con el objetivo de determinar que los valores del *Win* de juegos informados por las sociedades operadoras sean los correctos.
- Por otra parte, se fiscalizará en un plazo menor o igual a 15 días, al menos el 96% de los informes operacionales mensuales de los casinos de juego, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, indicador que se aumenta atendiendo al grado de cumplimiento que se ha verificado con el mismo, ya que la meta del período anterior fue un 95%.
- Implementar el sistema de fiscalización que se diseñó para efectos de hacer un seguimiento sistemático al proceso de fiscalización de la industria.
- Mantener la actividad de informar a los casinos de juego los resultados de las fiscalizaciones del año, en términos de su ranking anual por incumplimientos o hallazgos y comparativo con el año inmediatamente anterior, con el objetivo de entregar una retroalimentación general que les permita a las sociedades operadoras no sólo tomar conocimiento de estos resultados, sino que también adoptar medidas que se anticipen a los problemas de operación y/o funcionamiento de sus casinos de juego.
- Participar activamente en el proceso de precalificación de sociedades postulantes, ante el eventual proceso de otorgamiento de permisos de operación en las ciudades con actuales casinos municipales, sujeto a la aprobación de la modificación de la Ley N° 19.995.
- Abordar el cumplimiento por parte de las sociedades operadoras de los cambios normativos que entran en vigencia en el año 2015, como por ejemplo la emisión de las Circulares relacionadas con estándares técnicos para las Máquinas de Azar, Sistemas Progresivos o de Premios Progresivos; Sistema de Monitoreo y Control en Línea (SMC) y Sistemas de Tickets Entrantes/Salientes (TITO), Circuito Cerrado de Televisión y Procedimientos de las sociedades operadoras.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", se dispone de un presupuesto para el año 2015 de M\$1.382.016.

2. Regulación de la industria de casinos de juego

Para promover el desarrollo sustentable de la industria de casinos de juego a partir de la elaboración de normas jurídicas y estándares técnicos idóneos, la Superintendencia se ha propuesto formalizar el procedimiento de evaluación de impacto de la normativa, el cual contendrá, a lo menos:

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

Por otra parte, en enero del presente año se ingresó al Congreso el proyecto de ley que modifica la Ley de Casinos, de manera de abordar la situación de los casinos municipales cuyas concesiones caducan a fines de 2015, modificando el mecanismo de otorgamiento de los permisos de operación, lo que implicará para la Superintendencia, en primer término asumir un rol de actor relevante durante la tramitación del citado proyecto de ley y, posteriormente, adecuar la normativa necesaria implementar las modificaciones que se aprueben.

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 2015 de M\$529.239.

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 mantener 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. Cabe destacar que para este año se ha considerado un aumento en la exigencia de la meta con respecto al período anterior, que va desde un 75% definido para el año 2014 a un 80% para el 2015.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a “Aplicación de sanciones a los casinos de juego”, se dispone de un presupuesto para el año 2015 de M\$374.152.

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

Respecto de la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de casinos de juego, la Superintendencia se ha fijado como meta lograr que el 90% del total de las solicitudes de autorización de planes de apuestas, cambios societarios, cambios de directores de la sociedad operadora, cambios de gerente general y modificaciones de la administración de servicios anexos por terceros, resueltas durante el período 2015, se tramiten en el plazo comprometido o menos.

Cabe mencionar que, para el año 2015, se contempla disminuir el tiempo de respuesta asociado a las autorizaciones relacionadas a cambios societarios, bajando de 80 a 45 días hábiles. En consecuencia, se comprometen 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.

De igual forma, respecto de la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de homologación de implementos de juego, la Superintendencia se ha fijado como meta lograr que el 85% del total de las solicitudes de homologación de implementos de juego, resueltas durante el periodo 2015, se tramiten en 30 días o menos.

Por otra parte, dentro de las actividades desarrolladas por esta Superintendencia durante el año 2015, una vez que el tribunal correspondiente levante la Orden de No Innovar que determinó la Corte de Apelaciones de Concepción, se deberá finalizar el Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación para Casino de Juego, el que podrá concluir con la autorización por parte del Consejo Resolutivo de un nuevo casino de juego en la comuna de Chillán. Las etapas legales del Proceso 2014 que quedaron suspendidas, respecto del permiso de operación para un Casino de Juego en la comuna de Chillán, y que podrían concluir el año 2015 son las siguientes:

- Evaluación Técnica de Proyectos y Proposición del Superintendente al Consejo Resolutivo.
- Etapa de Resolución del Consejo Resolutivo.

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 2015 de M\$754.784.

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

Respecto de la respuesta de la Superintendencia a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego, se considera para el 2015, disminuir el tiempo de respuesta de las consultas, reclamos, denuncias y requerimientos de la Ley de Acceso a la Información.

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 85% de las consultas ingresadas y resolver en un tiempo menor a 85 días el 80% de los reclamos de segunda instancia, mejorando los tiempos de respuesta respecto de 2014.

Asimismo, para el año 2015 se espera responder el 80% de las denuncias en un tiempo menor o igual a 35 días y el 95% de las solicitudes de acceso a la información pública en un plazo menor o igual a 15 días.

Por otra parte, se espera mantener el patrocinio de la Superintendencia 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 "Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego", se dispone de un presupuesto para el año 2015 de M\$391.159.

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

En el contexto de los logros y desafíos de la industria de casinos de juego, a 10 años de la implementación de la Ley N°19.995, está contemplada la realización de tres estudios. En primer lugar, durante el primer semestre del año 2015, en el contexto de la modificación de la Ley de Casinos, se desarrollará el "Estudio sobre el Diseño e Implementación de un Nuevo Mecanismo de Asignación de Permisos de Operación de Casinos de Juego", el cual tiene por objetivo establecer a partir de un modelamiento económico, la maximización de la recaudación fiscal con un marco regulatorio dado y en condiciones de competencia real.

De igual manera, está contemplado el desarrollo de un "Estudio de caracterización del mercado de las máquinas tragamonedas en Chile", cuyo objetivo es establecer a partir del levantamiento de un catastro de máquinas tragamonedas, la magnitud de este mercado y sus principales características.

Finalmente, un tercer estudio a realizarse durante el año 2015 corresponde a un "Sondeo de opinión de los actores políticos locales respecto de la instalación de los casinos de juego". El objetivo de este estudio es establecer 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 de Casinos de Juego.

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: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Este servicio fue creado en el año 2005 de acuerdo a la Ley N°19.995. Los reglamentos de la Ley de la Superintendencia de Casinos de Juego, se encuentran contenidos en los decretos supremos del Ministerio de Hacienda que se señalan a continuación:

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

- Misión Institucional

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

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Garantizar el cumplimiento de la normativa y minimizar los riesgos en los casinos de juego, desde la perspectiva de la SCJ, esto es, la fe pública, orden público, pago de impuestos y contribución al desarrollo regional, mediante una fiscalización efectiva y la aplicación de sanciones oportunas y eficaces a las sociedades operadoras.
2	Promover el desarrollo 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	Responder oportunamente las consultas y reclamos de los clientes y del público en general a través de sus procesos de Atención Ciudadana.

- 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	Respuestas a consultas y reclamos de los clientes y del público en general	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	Robert Rivas Carrillo
Jefe División de Autorizaciones y Estudios	Luis Ruz Olivares ¹
Jefe Unidad de Administración y Finanzas	Mónica Albornoz Pierluigi
Jefe Unidad de Informática	Máximo Lardies Carrasco
Auditor Interno	Danilo Brito Viñales
Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones ²	Vacante
Encargado Unidad de Gestión	Carlos Fernández Urzúa

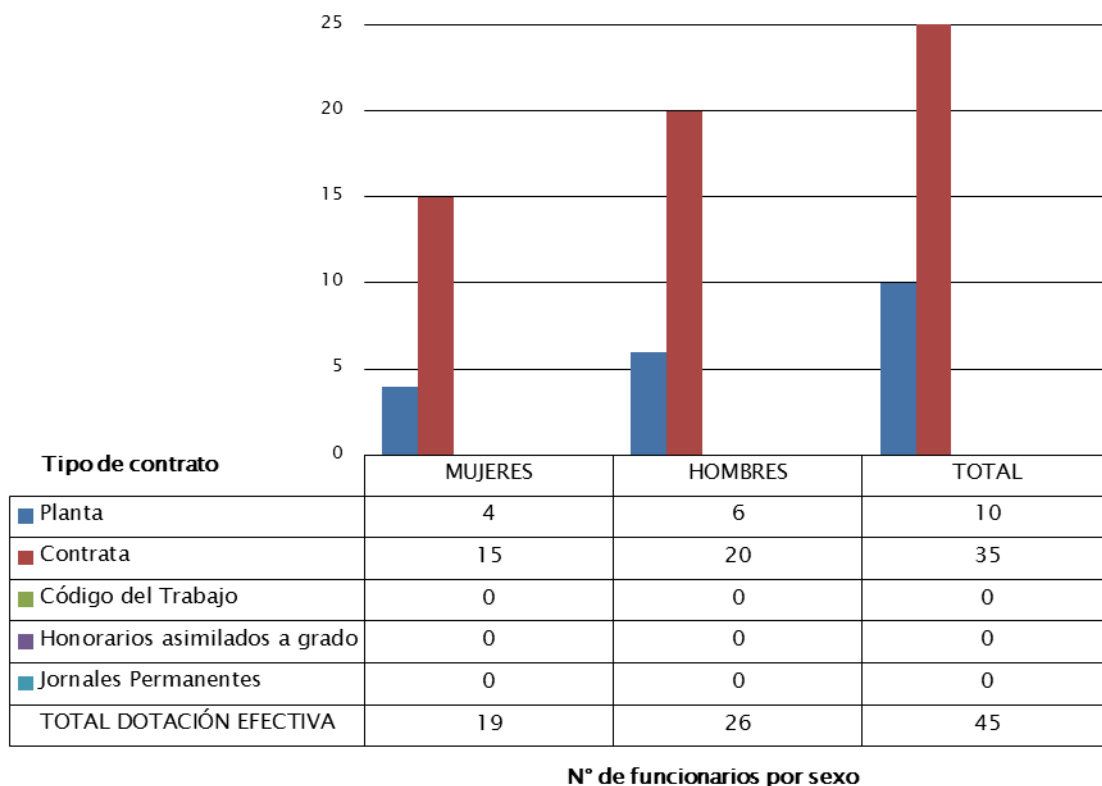
¹ Mediante la Resolución TRA N°887/3/2014, del 15 de octubre de 2014, se nombra en forma transitoria y provisional en el cargo de Alta Dirección Pública a don Luis Ruz Olivares.

² La Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones fue creada mediante la Resolución Exenta N°262, del 10 de junio de 2013, integrada por dos profesionales, sin jefatura.

Anexo 2: Recursos Humanos

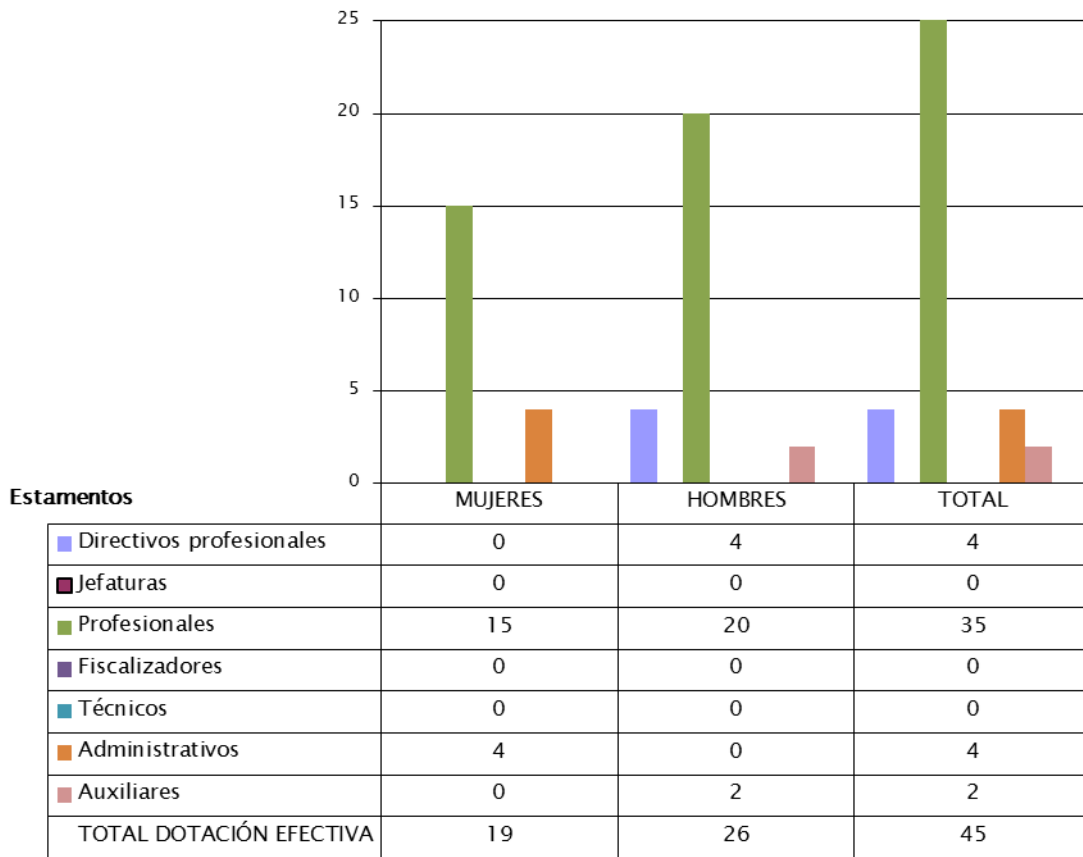
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2014³ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



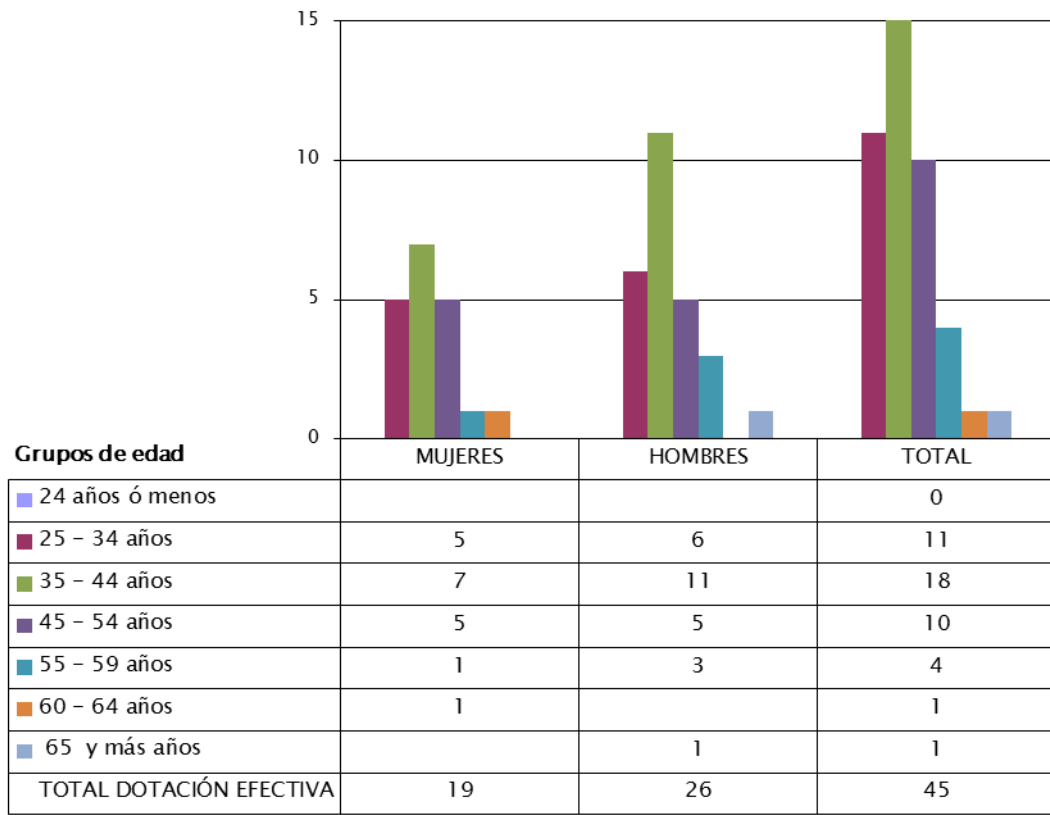
³ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2014 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

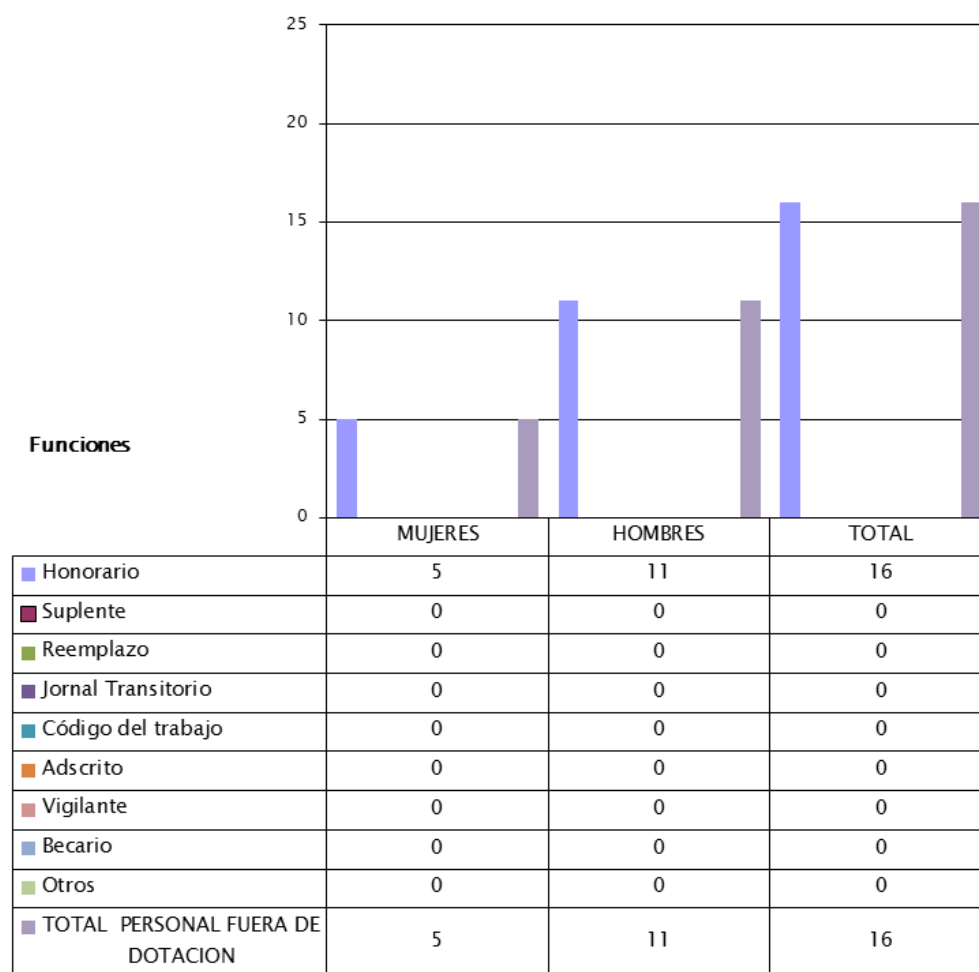
- Dotación Efectiva año 2014 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Personal fuera de dotación año 2014, por tipo de contrato

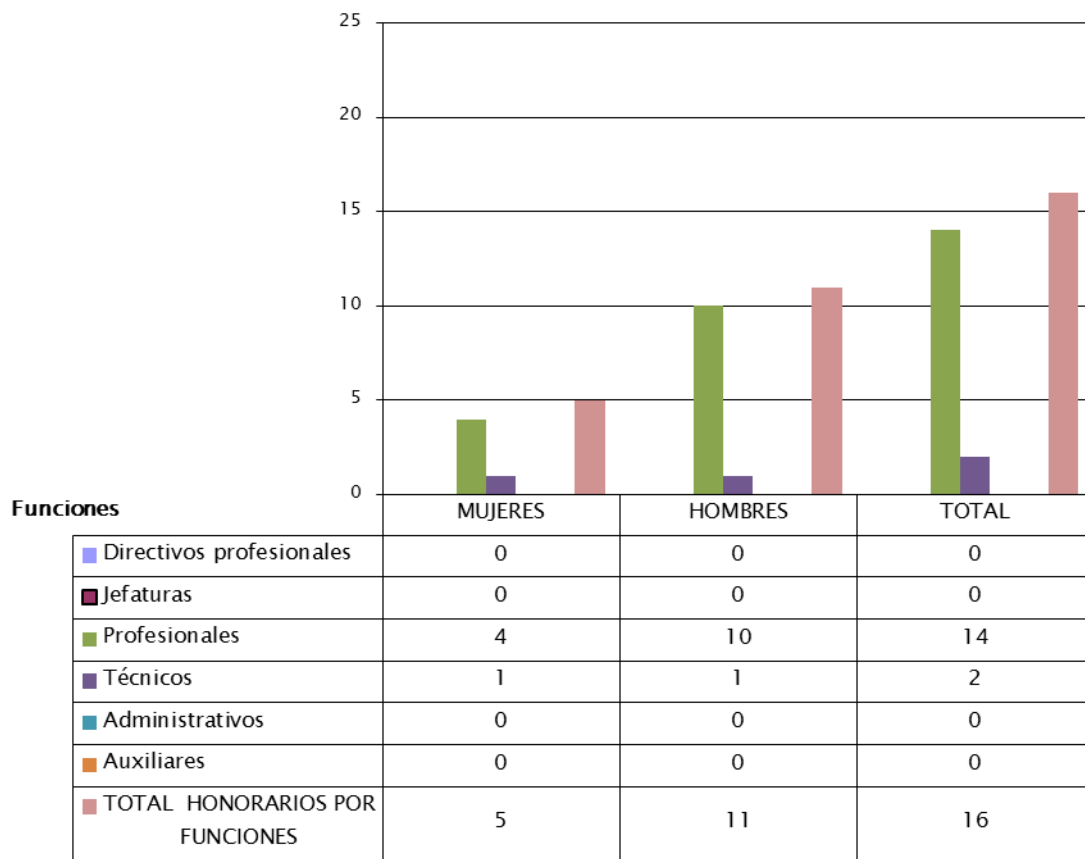
- Personal fuera de dotación año 2014⁴, por tipo de contrato (mujeres y hombres)



N° de Personal fuera de dotación

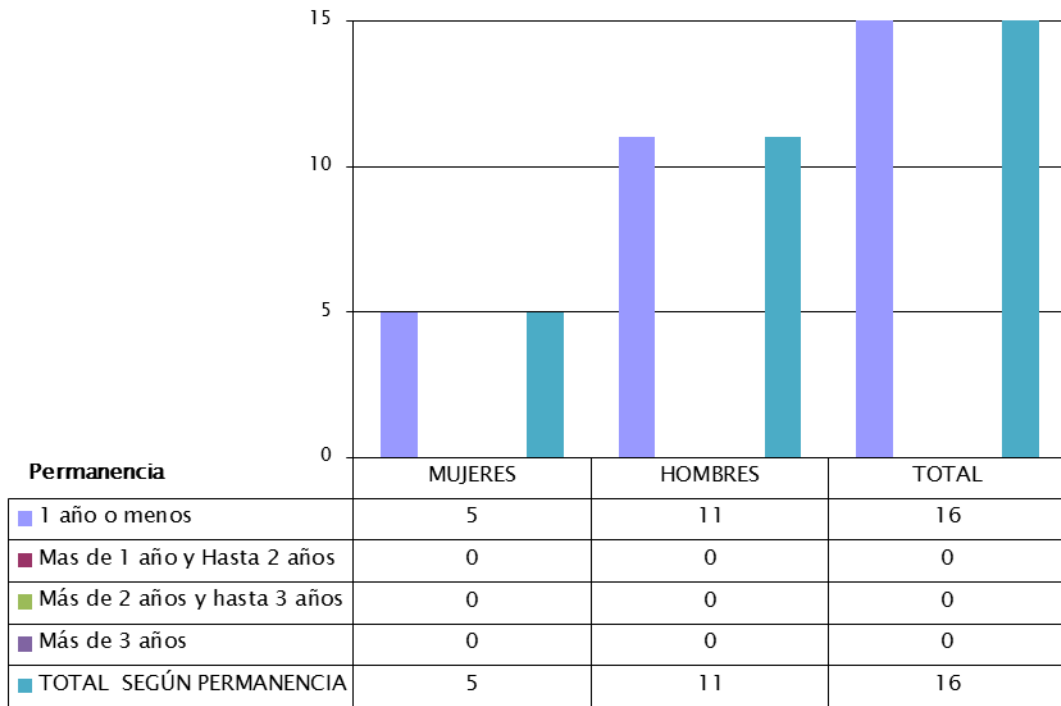
⁴ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2014.

- Personal a honorarios año 2014 según función desempeñada (mujeres y hombres)



N° de Honorarios por función

- Personal a honorario año 2014 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



N° de Honorarios por permanencia

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Avance					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2013	2014		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁷ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁸	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	100	100	100	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	80	80	1
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	6,5	13,3	48,8	2
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0		
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,1	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		
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,1	8,8	23,8	3
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,1	4,4	47,7	4

5 La información corresponde al período Enero 2013 - Diciembre 2013 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

6 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.

7 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

8 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 ⁵		Avance ⁶	Notas
		2013	2014		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	300	83,3	360	5
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0		
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	8,6	14,2	165,1	6
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	76,1	77,8	102,2	7
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	16,5	27,7	167,9	8
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	0	0	0	9
4.4 Porcentaje de becas ¹⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	-	
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). 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,05	0,51	3,8	10
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipo¹¹ 	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,5	0,09	555,5	11

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

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

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

11 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Avance

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2013	2014		
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.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	0,85	1,46	58,2	12
7. Evaluación del Desempeño¹²					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	96,77	100	103,3	13
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	3,22	0,0	322	
	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 ¹³ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	SI	SI	14
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁴ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO	-	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	0	0	
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	

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

13 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

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

Cuadro 1 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Avance

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2013	2014		
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. Del total de contratados durante el año 2014, no todos fueron renovados para el año siguiente.
2. El indicador disminuyó debido a que aumentó la cantidad de funcionarios que se retiraron del servicio y disminuyó la dotación efectiva del año 2014.
3. El indicador descendió debido a que durante el año 2014 aumentaron los retiros voluntarios en relación al año anterior.
4. El descenso de este indicador se debe al cese de funciones de dos funcionarios y la disminución de la dotación efectiva.
5. El indicador ascendió, ya que durante el año 2014 ingresaron cinco funcionarios y se fueron seis, a diferencia del 2013, donde ingresaron nueve funcionarios y se fueron tres.
6. Se presenta un aumento en el valor del indicador correspondiente a cinco funcionarios recontractados en un grado superior, cifra mayor a lo ocurrido en 2013.
7. El ascenso de este indicador se debe a que durante 2014, el 77% de los funcionarios del servicio participó en actividades de capacitación, siendo un punto porcentual mayor con respecto al período anterior.
8. Durante 2014 se contrató una mayor cantidad de horas de capacitación a instituciones externas y se capacitó a un mayor número de funcionarios en relación a la dotación.
9. El indicador se mantiene, ya que para las capacitaciones realizadas durante 2013 y 2014 no se realizaron evaluaciones de transferencia en los puestos de trabajo.
10. El ascenso de este indicador se debe a que durante 2014 disminuyeron las licencias tipo 1 respecto a 2013.
11. El ascenso se debe a que durante 2013 un funcionario estuvo durante 4 meses con licencia médica continua por accidente laboral y en 2014 no se presentaron este tipo de licencias, ya que la mayoría fueron tipo 1.
12. El ascenso de este indicador se debe a que durante 2013 uno de los funcionarios que realiza la función de chofer del Superintendente estuvo con licencia médica por accidente laboral, por lo que el otro funcionario que cumple esta función debió cumplir tareas por más de 9 horas diarias durante 4 meses.
13. Todos los funcionarios de la Superintendencia se encuentran en Lista 1 en 2014, lo que impacta positivamente al indicador.
14. Para 2014 las jefaturas efectúan retroalimentación de desempeño mediante entrevistas personales y un informe que debe ser firmado por ambas partes.
15. A fines de 2014 se trabajó en la Política de Gestión de Personas, proceso participativo con los funcionarios y jefaturas para generar directrices que constituyen el marco de acción en materia de gestión de personas y en el que se continuará trabajando durante 2015.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2013 – 2014			
Denominación	Monto Año 2013	Monto Año 2014	Notas
	M\$ ¹⁵	M\$	
INGRESOS	3.164.361	3.096.852	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	142.157	170.283	
APORTE FISCAL	3.022.204	2.926.569	
GASTOS	2.977.383	3.391.989	
GASTOS EN PERSONAL	1.824.346	1.977.146	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.048.817	1.293.111	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	0	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	99.386	121.732	
INICIATIVAS DE INVERSION	0	0	
SERVICIO DE LA DEUDA	4.834	0	
RESULTADO	186.978	-295.137	

¹⁵ La cifras están expresadas en M\$ del año 2014. El factor de actualización de las cifras del año 2013 es 1,0472.

b) Comportamiento Presupuestario año 2014

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2014								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁶	Presupuesto Final ¹⁷	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁸	Notas ¹⁹
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	3.785.915	3.095.489	3.096.852	-1.363	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.030	168.920	170.283	-1.363	
	01		RECUP. Y REEMBOLSOS LIC. MEDICAS	515	3.353	5.231	-1.878	
	99		OTROS	515	165.567	165.052	515	
09			APORTE FISCAL	3.784.885	2.926.569	2.926.569	0	
	01		LIBRE	3.784.885	2.926.569	2.926.569	0	
			GASTOS	3.785.925	3.403.345	3.391.989	11.356	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.967.600	1.977.453	1.977.146	307	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.244.987	1.298.198	1.293.111	5.087	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	125.820	127.684	121.732	5.952	
	03		VEHICULO	0	14.364	13.430	934	
	05		MAQUINAS Y EQUIPOS	0	1.500	1.474	26	
	07		PROGRAMAS INFORMATICOS	125.820	111.820	106.828	4.992	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	447.508	0	0	0	
	02		PROYECTOS	447.508	0	0	0	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	10	0	10	
	07		DEUDA FLOTANTE	10	10	0	10	
			RESULTADO	-10	-307.856	-295.137	-12.719	

16 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2014.

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

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

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁰			Avance ²¹ 2014/ 2013	Notas
			2012	2013	2014		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²²)	%	132.29	100.74	0.77	0.77	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0.00	0.76	0.60	0.79	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,00	100,00	100,00	100.00	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	23.734	131.79	165.32	1.25	1
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0.04	0.00	0.00	0.00	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0.04	0.00	0.00	0.00	

- 1 Los ingresos propios percibidos corresponden a fondos recibidos para efectos de precalificación de permisos de operación proceso 2014

20 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2014. Los factores de actualización de las cifras de los años 2012 y 2013 son 1,0659 y 1,0472 respectivamente.

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

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2014 ²³				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	307.856	-295.122	12.734
	Carteras Netas		1	1
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		1	1
	Disponibilidad Neta	307.856	-296.630	11.226
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	307.856	-296.630	11.226
	Extrapresupuestario neto		1.507	1.507
114	Anticipo y Aplicación de Fondos		1.507	1.507
119	Trasposos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades			

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

No aplica para el servicio.

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2014				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias²⁴

No aplica para el servicio.

Cuadro 7	
Transferencias Corrientes	

²³ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

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

Descripción	Presupuesto Inicial 2014 ²⁵ (M\$)	Presupuesto Final2014 ²⁶ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁷	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES					
PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁸					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

g) Inversiones²⁹

No aplica para el Servicio

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³⁰	Ejecución Acumulada al año 2014 ³¹	% Avance al Año 2014	Presupuesto Final Año 2014 ³²	Ejecución Año2014 ³³	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

25 Corresponde al aprobado en el Congreso.

26 Corresponde al vigente al 31.12.2014.

27 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

28 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

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

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

31 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2014.

32 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2014.

33 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2014.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2014

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO ³⁴	% Cumplimiento ³⁵	Notas
				2012	2013	2014				
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.	N.M.	98%	95%	SI	103%	
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	13,2 núme ro	20,2 núme ro	22,3 núme ro	22,1 núme ro	Si	101%	
Ejecución de la fiscalización	Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t	(N° de informes de operación mensual de casinos de juego revisados en un tiempo menor o igual a 15 días, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t / N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100	%	94%	99%	99%	95%	Si	104%	

34 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%. Se considera parcialmente cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014 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 2014 y la meta 2014 implica un porcentaje de cumplimiento inferior a un 85%.

35 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2014 y la meta 2014.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO ³⁴	% Cumplimiento ³⁵	Notas
				2012	2013	2014				
Regulación de la industria de casinos de juego	Porcentaje de proyectos de instrucciones de carácter general elaborados con respecto a las programadas en el Plan de Regulación de la industria de casinos de juego, en el periodo t	$(N^{\circ} \text{ de proyectos de instrucciones de carácter general para la operación de las sociedades operadoras elaborados en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de proyectos de instrucciones de carácter general programadas en el Plan de Regulación de la industria de casinos de juego, en el periodo } t) * 100$	%	N.M.	N.M.	86%	80%	SI	107%	1
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.	$(N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el periodo } t) * 100$	%	N.M.	N.M.	82%	75%	SI	109%	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	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido, en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el periodo } t) * 100$	%	N.M.	N.M.	93%	90%	SI	103%	
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 30 días, en el periodo t	$(N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo } t / N^{\circ} \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el periodo } t) * 100$	%	91%	98%	99%	93%	SI	106%	3

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2014

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2014	Cumple SI/NO ³⁴	% Cumplimiento ³⁵	Notas
				2012	2013	2014				
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 90 días, en el periodo t	$(N^{\circ} \text{ de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 90 días o menos, en el periodo t} / N^{\circ} \text{ de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos por escrito en el periodo t}) * 100$	%	78%	87%	89%	79%	SI	112%	4

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

Notas:

1. El sobrecumplimiento de la meta de regulación, se explica porque durante el año 2014 debieron incorporarse algunas materias no proyectadas al elaborar el plan de regulación. Dichas materias dicen relación con situaciones particulares e imprevistas que generaron la necesidad urgente e imperiosa de impartir instrucciones, por un lado, a las sociedades que durante el pasado año postularon a un permiso de operación de casinos de juego en relación a la publicidad que aquellas estaban haciendo, lo que afectaba la imparcialidad del proceso de otorgamiento, y por otro, a las sociedades operadoras de casinos de juego atendido que se verificó que algunas de ellas estaban entregando determinados premios y descontándolos de los ingresos brutos de juego lo que resultaba improcedente, por lo que fue indispensable instruir al respecto.
2. Dado que este proceso está vinculado al cumplimiento de un objetivo estratégico del servicio, se mejoraron aspectos administrativos relacionados con la tramitación de sanciones a las sociedades operadoras, tales como la formalización de inicio del proceso y la apertura de términos probatorios, lo que permitió reducir los tiempos de tramitación. Por lo anterior, para el año 2015 se definió mejorar los tiempos de respuesta, lo que se traduce en un aumento de la meta de un 75% a un 80%.
3. Dado que esta área es uno de los ejes estratégicos del quehacer institucional, se ha registrado una mayor eficiencia en la entrega de insumos por parte de Divisiones y Unidades para la atención de los requerimientos, lo que sumado a una disminución de un 31% en el ingreso de consultas (171) en comparación con lo estimado para el 2014 (250), han permitido aumentar los porcentajes de respuestas dentro del plazo comprometido. Por lo anterior, para el año 2015 se definió mejorar los tiempos de respuesta, lo que se traduce en una redefinición del indicador, ajustando el número de días de respuesta de 30 a 25 días y estableciendo una meta del 85%.
4. Dado que esta área es una de los ejes estratégicos del quehacer institucional, se ha registrado una mayor eficiencia en la entrega de insumos por parte de Divisiones y Unidades para la atención de los requerimientos. Por otra parte, la disminución de un 16% en el número estimado de reclamos respecto al total ingresado para revisión de la Superintendencia en segunda instancia (de 43 reclamos a 36), 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. Por lo anterior, para el año 2015 se definió mejorar los tiempos de respuesta, lo que se traduce en una redefinición del indicador, ajustando el número de días de respuesta de 90 a 85 días y estableciendo una meta del 80%.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para el servicio.

Anexo 6: Informe Preliminar³⁶ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁷ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014)

No aplica para el servicio.

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

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

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

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2014

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	95.00%	95.00%	✓
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información				O	Menor	5.00%	5.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco MEI	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información	Modificar	4	Modificación Etapa 1: La institución actualiza el diagnóstico, si corresponde, del estado actual de la situación de seguridad de la información institucional, basado en la selección de los procesos de provisión de bienes y servicios asociados sólo a los productos estratégicos priorizados en el año 2013, y señalados en el Oficio Ordinario N° 522 de 16 de abril 2013, remitido al coordinador de la Red de Expertos del Sistema de Seguridad de la Información. Modificación Etapa 4: La institución realizará los objetivos 7, 8 y 9 de la Etapa 4, considerando en dichos objetivos sólo los productos del programa de trabajo implementados en la Etapa 3 durante el año 2013.

VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2014	Efectivo 2014	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de Fiscalización (POF), en el período t	12.00	95.00	98.00	103.16	12.00	103.16	12.00
Porcentaje de proyectos de instrucciones de carácter general elaborados con respecto a las programadas en el Plan de Regulación de la industria de casinos de juego, en el período t	8.00	80.00	86.00	107.50	8.00	107.50	8.00
Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el período t.	8.00	75.00	82.00	109.33	8.00	109.33	8.00
Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido	12.00	90.00	93.00	103.33	12.00	103.33	12.00
Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el período t	8.00	93.00	99.00	106.45	8.00	106.45	8.00
Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el período t	8.00	79.00	89.00	112.66	8.00	112.66	8.00
Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el período t	12.00	22.10	22.20	100.90	12.00	100.90	12.00
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 período t	12.00	95.00	99.00	104.21	12.00	104.21	12.00

Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio en el año.	8.00	99.50	99.80	100.30	8.00	100.30	8.00
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año	7.00	85.00	95.00	111.76	7.00	111.76	7.00
Total:	95.00				95.00		95.00

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica para el servicio.

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁸	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁰

38 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.

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

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

Anexo 9a: 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). Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social.

BOLETÍN: 8137-23

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

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

Fecha de ingreso: 10 de enero de 2012.

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

BOLETÍN: 8159-06

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

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

Fecha de ingreso: 5 de marzo de 2012.

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

BOLETÍN: 8267-05

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

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

Fecha de ingreso: 2 de mayo de 2012.

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

BOLETÍN: 8363-06

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

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

Fecha de ingreso: 13 de junio de 2012.

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

BOLETÍN: 8731-06

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

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

Fecha de ingreso: 17 de diciembre de 2012.

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

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

Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2014

No aplica para el Servicio

N° Ley

Fecha

Materia:

Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales

No aplica para el servicio