

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2016

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 2016	9
4. Desafíos para el año 2017	22
5. Anexos.....	28
Anexo 1: Identificación de la Institución	29
a) Definiciones Estratégicas	29
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	30
Anexo 2: Recursos Humanos.....	32
Anexo 3: Recursos Financieros.....	42
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.....	47
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	52
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016)	53
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016	54
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	58
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016.	58
Anexo 9b: Leyes Promulgadas durante 2015.....	63
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	64
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2016.....	64
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales	65

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo. Esta tarea es encomendada al ministerio por la Presidenta de la República y es llevada a cabo a través de sus Servicios dependientes y relacionados, como lo son la 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 (próximamente bajo la Comisión para el mercado Financiero), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Casinos de Juego, Dirección Nacional del Servicio Civil, Unidad de Análisis Financiero y Consejo de Defensa del Estado. Estas instituciones cuentan con un presupuesto de M\$ 406.442.528 y una dotación de 10.284 funcionarios y funcionarias. Así, la gestión del Ministerio y de los Servicios mencionados atiende a la ciudadanía en general, desde instituciones del sector privado hasta las que conforman el Estado, pasando por la sociedad civil.

Durante el año 2016 el Ministerio llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento al programa de la Presidenta, la que se enfoca en tres ejes principales: políticas para la productividad, mejoramiento de los mercados financieros e impulso a las exportaciones de servicios.

Dentro de las iniciativas llevadas a cabo por el Ministerio en el marco del cumplimiento de sus funciones, se discutieron y aprobaron las siguientes iniciativas legales: Ley 21.000 que crea la Comisión para el Mercado Financiero, Ley N° 20.997 que moderniza la legislación aduanera, Ley N° 20.989 que autoriza traspasar recursos provenientes de la aplicación de la Ley Reservada del Cobre al Tesoro Público, permitiendo una capitalización extraordinaria a la Corporación Nacional del Cobre de Chile (Codelco); Ley N° 20.981 de Presupuestos del sector público correspondiente al año 2017, Ley N° 20.975 que concede un reajuste general de remuneraciones y otros beneficios, Ley N° 20.971 que concede aguinaldos y otros beneficios, Ley N° 20.970 que otorga un reajuste extraordinario en la pensión básica solidaria, Ley N° 20.935 que reajusta el ingreso mínimo mensual así como la asignación familiar y maternal y el monto del subsidio familiar, Ley N° 20.955 que perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil, Ley N° 20.950 que permite la emisión de medios de pago con provisión de fondos por entidades no bancarias, Ley N° 20.940 que moderniza relaciones laborales y modifica el Código del Trabajo, y la Ley N° 20.956 que establece un conjunto de medidas para impulsar la productividad.

Durante el segundo semestre de 2016, en un esfuerzo adicional por mejorar la productividad, complementariamente a la ley, se impulsaron 10 medidas administrativas, entre las cuales están; el financiamiento a pequeñas empresas a través de Corfo, la incorporación de nuevas herramientas que simplifican la exportación de servicios y acciones para facilitar la entrega de información tributaria para acceso a financiamiento.

Respecto a las exportaciones de servicios, durante el pasado año se trabajó en una campaña que promueve este sector de la economía como un nuevo eje de crecimiento. Para ello se desarrolló la

plataforma web www.chileservicios.com y se incorporaron nuevas funcionalidades dentro de la plataforma SICEX, las cuales están destinadas a simplificar y automatizar los procesos de comercio exterior. También se institucionalizó el Comité Técnico Público Privado de Exportación de Servicios, liderado por el Ministerio de Hacienda, el cual unifica los esfuerzos del Estado y el sector privado para proponer y monitorear estrategias para el desarrollo de este sector.

Superintendencia de Casinos de Juego

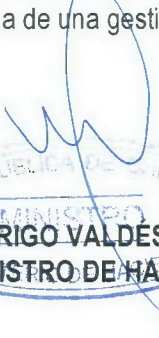
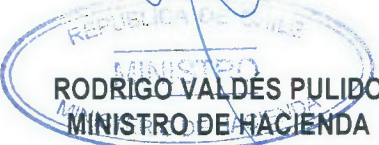
Durante el año 2016, la Superintendencia dedicó grandes esfuerzos al proceso de otorgamiento de permisos para la concesión de siete casinos municipales. Dicho proceso se vio detenido debido a que el poder judicial dictó órdenes de no innovar en dicho proceso. En la actualidad el proceso continúa detenido esperando que se resuelvan los recursos de protección ante la Corte de Apelaciones por distintas sociedades interesadas en participar del proceso de otorgamiento de permisos.

Por otro lado, en el ámbito de las fiscalizaciones que realiza la Superintendencia en el marco de sus funciones, cabe destacar que éstas alcanzaron un total de 475 acciones de fiscalización en los 17 casinos de juego en operación (Ovalle Casino Resort S.A. comenzó sus operaciones el 13 de agosto y por lo tanto, se considera su proporcional), siendo un promedio de 29 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. Para el año 2017, se espera incrementar el promedio a más de 29,8 fiscalizaciones por casino de juego.

La industria de casinos, por su parte, durante el año 2016 generó US\$ 456 millones de ingresos brutos, lo que se tradujo en una recaudación total de impuestos de US\$ 148 millones— comprendidos en el impuesto específico al juego, impuesto por entradas e IVA—.

En materias de gestión interna, destaco que durante 2016 la Superintendencia comenzó a implementar un sistema de gestión de calidad con base en 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.



RODRIGO VALDÉS PULIDO
MINISTRO DE HACIENDA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Creada a través de la Ley N°19.995 del 7 de enero de 2005, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) es el organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio que representa al Estado en el ejercicio de las funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego del país. Para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con una dotación efectiva de 58 funcionarios, 25 mujeres y 33 hombres, estructurado funcionalmente en 3 Divisiones y 4 Unidades. Para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, durante el año 2016 se dispuso de un presupuesto de M\$4.091.235.

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 17 casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Calama, Antofagasta, Copiapó, Ovalle, San Antonio, Rinconada, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas. Además, para 2017 se tiene proyectado el inicio de operaciones del casino de juegos autorizado en la comuna de Arica.

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 Natales, manteniéndose además, dichas comunas 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 2016:

- Durante el año 2016, la Superintendencia se propuso continuar con el proceso de modificación de los reglamentos referidos al funcionamiento y fiscalización de casinos de juego. Es así que se logró modificar El Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, contenido en el Decreto N° 287, del Ministerio de Hacienda, de 2005, a través de las modificaciones introducidas por el Decreto N° 1253 de 2016, donde se modificaron temas relacionados con el desarrollo de juegos de azar, se incluyó la facultad de los operadores de incorporar nuevos tipos de servicios anexos, se reguló de manera más eficiente la normativa asociada a la extinción del permiso de operación y se precisaron algunas facultades asociadas a la función fiscalizadora de la Superintendencia. Además, se modificó El Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de Juego y Sistema de Homologación, contenido en el Decreto N° 547, del Ministerio de Hacienda, de 2005, a través de las modificaciones introducidas por el Decreto N° 1255 de 2016, donde se incorporan las variantes de los juegos de azar y se regula de manera más eficiente el procedimiento para modificarlo. Se incorpora la facultad de dictar instrucciones para regular la apertura de las mesas de juego, máquinas de azar y bingo. Finalmente, se precisa el concepto de ingresos brutos provenientes de los juegos de azar.
- Se realizaron un total de 475 acciones de fiscalización en los 17 casinos de juego en operación, considerando a Ovalle Casino Resort S.A. en operación desde el 13 de agosto. Lo que implicó que el promedio de fiscalizaciones por casino de juego fuera de 29, lográndose un cumplimiento del 106% 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 99,5%, lográndose un cumplimiento de 103% de la meta del indicador, establecida en un 97%. La medición de este indicador contempló la revisión de 195 informes recibidos durante el año, de los cuales 194 fueron revisados dentro del plazo programado.
- Para 2016 se determinó disminuir el tiempo de tramitación asociado a las autorizaciones relacionadas a cambios societarios, bajando de 45 a 40 días hábiles, reduciendo el plazo de 10 a 8 días hábiles para las restantes solicitudes. El porcentaje de solicitudes de autorizaciones de casinos de juego resueltas dentro del plazo comprometido correspondió a 53 de un total de 62, obteniendo un resultado del 85,5% y un cumplimiento del indicador del 95%.
- Se respondió un 88% de los reclamos ingresados en un tiempo menor o igual a 85 días y un 93,1% de consultas en un tiempo menor o igual a 25 días.
- Se desarrollaron estudios sobre la industria de casinos de juego, específicamente los siguientes: "Diseño e implementación de un nuevo mecanismo de asignación de permisos de operación de casinos de juego", el cual analiza y modela un marco regulatorio para el otorgamiento de permisos de operación de Casinos de Juego en el contexto de las modificaciones introducidas a la ley 19.995. El estudio, "Sondeo de opinión de los actores políticos locales respecto de la instalación de los casinos de juego", donde se levanta y analiza información referente a la opinión de los actores políticos locales (Concejales y

Consejeros Regionales), sobre la industria de casinos de juego a diez años de la implementación de la Ley N° 19.995 y finalmente, el “Estudio de catastro y caracterización de salas de máquinas de juego electrónicas en Chile”, el cual proporciona información general sobre la existencia de máquinas de juego en las 87 principales comunas del país, a través de un catastro que identifica la localización, dimensiona el número de máquinas existentes en estos locales y registra otros aspectos relevantes partir de la observación directa.

Para el año 2017, los principales desafíos de la Superintendencia contemplan:

- Certificar nuevo casino en Arica para autorizar el inicio de sus operaciones.
- Mejorar la calidad de atención a solicitudes ciudadanas, disminuyendo los plazos de respuesta de 25 a 20 días hábiles de las consultas, y de 85 a 80 días hábiles de los reclamos de segunda instancia.
- Disminuir los plazos de tramitación de 90 a 85 días en los procesos sancionatorios que concluyen con resolución en primera instancia, absolución o sanción.
- Aumentar la meta establecida para el promedio de fiscalizaciones en un 10 por ciento, realizando 515 acciones de fiscalización en 2017, lo que permitirá elevar el promedio a 29,8 fiscalizaciones por casino de juego. Las acciones de fiscalización estarán concentradas en los procesos transaccionales de datos, operacionales de juego y cumplimiento normativo general.
- Implementar sistema preventivo de delitos funcionarios, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Definir y formalizar la Política de Gestión de Personas.
- Implementar nuevo sistema de gestión documental con enfoque en los procesos de la Superintendencia. Además de integrar los sistemas existentes, buscando con ello reducir la carga operativa que implica para los funcionarios y otros usuarios, administrar la misma información en múltiples sistemas.
- Implementar un nuevo sistema de información “Expediente SCJ” para integrar todos los datos y conocimiento sobre la industria de casinos en el país. Continuando con el proyecto de implementación de sistemas de información de apoyo a los procesos esenciales, a fin de optimizar el soporte de la Superintendencia.
- Implementar mejoras en Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) que permitan automatizar la validación de los datos cargados por las sociedades operadoras que actualmente realizan de forma manual los fiscalizadores.
- Mejorar los servicios de cara a los usuarios de la Superintendencia (Ciudadanos, Sociedades Operadoras, Otras Entidades Públicas, etc.), proveyendo las herramientas que permitan una comunicación más eficiente con estos actores.
- Concluir la licitación de casinos municipales.

Dentro del proceso de modernización institucional, para el año 2017 se espera consolidar la implementación del sistema de gestión de calidad de la SCJ comenzado en el año 2016, basado en la normativa internacional ISO 9001:2015 y con el objeto de obtener productos y servicios estandarizados que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios, además de aquellos considerados necesarios por la Superintendencia.

Realizar la audiencia de presentación de las ofertas técnicas y económicas por parte de las sociedades operadoras, continuando con el proceso de otorgamiento de permisos operación de casinos de juego para las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales.



The image shows an official stamp and a handwritten signature in blue ink. The stamp is oval-shaped with the text "SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO" around the top edge and "SUPERINTENDENTA" at the bottom. In the center of the stamp is the coat of arms of Chile. To the right of the stamp is a handwritten signature. Below the signature, the name "VIVIÉN VILLAGRÁN ACUÑA" is printed in a sans-serif font, followed by "SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGOS" in a larger, bold sans-serif font.

VIVIÉN VILLAGRÁN ACUÑA
SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGOS

3. Resultados de la Gestión año 2016

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Dentro de los compromisos del Gobierno para el 2016, se contempló aumentar el promedio de las acciones de fiscalización que se realiza a los casinos de juego regulados por la Ley N°19.995. Para el cumplimiento de este compromiso, esta Superintendencia tiene establecido el indicador “Promedio de fiscalizaciones por casino de juego”, que se mide en forma mensual, considerando en su numerador las fiscalizaciones planificadas, no planificadas y de información operacional realizadas en el periodo y, en su denominador, el total de casinos vigentes. Lo anterior busca mejorar la eficiencia de las fiscalizaciones y aumentar el promedio de éstas por casino, y así lograr una mayor presencia dentro de los casinos de juego.

Al mes de diciembre de 2016, el indicador presentó un valor de 29 fiscalizaciones por casino de juego, lo que se obtiene de haber ejecutado 475 fiscalizaciones para los 16,38 casinos de juego, esto porque se considera en forma proporcional el ingreso de Ovalle Casino Resort S.A. en el mes de agosto.

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

Ejecución de la fiscalización.

Durante 2016 se realizó un total de 475 acciones de fiscalización a los 17 casinos ubicados en las comunas de Calama, Antofagasta, Copiapó, Rinconada, Ovalle, San Antonio, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas. Cabe mencionar que el casino Ovalle Casino Resort S.A. entró en operación el día 13 de agosto de 2016.

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 475 fiscalizaciones realizadas, 271 correspondieron a fiscalizaciones planificadas, 9 no planificadas y 195 de información operacional. La evolución en el número de fiscalizaciones y casinos de juego fiscalizados desde el año 2013, además del promedio de fiscalizaciones por casino, se muestra en el siguiente cuadro:

Ítems/año	2013	2014	2015	2016
-----------	------	------	------	------

N° fiscalizaciones realizadas	339	356	437	475
N° casinos fiscalizados	16,75	16	16	16,38
N° promedio de fiscalizaciones por casino	20,2	22,3	27,3	29

Por otro lado, el indicador referido al promedio de fiscalizaciones por casino de juego durante 2016 alcanzó un valor efectivo de 29 (475 acciones de fiscalización sobre un total de 16,38 casinos de juego), logrando un cumplimiento del 106% de la meta del indicador, establecida en 27,3. El resultado de este indicador muestra un incremento de un 6% respecto a lo registrado en 2015, donde se alcanzó un promedio de 27,3, lo que refleja el continuo esfuerzo desplegado en las actividades de fiscalización de los casinos de juego. Lo anterior, ha implicado, a su vez, que tal incremento ha permitido una mayor presencia en los casinos de juego y, por ende, mejor cobertura de las actividades de fiscalización, logrando con estas acciones que tienen el carácter de correctivas, un comportamiento más efectivo en el cumplimiento normativo por parte de las sociedades operadoras de casinos de juego. En efecto, esta mayor cobertura en los procesos de fiscalización, ha obligado a los operadores a estar atentos, tanto para mantener una mejora continua en sus procesos y controles internos como ante eventuales cambios normativos que se generen en el periodo.

En cuanto al aumento en el número de fiscalizaciones del año 2016 comparado con el año anterior, cabe señalar que esta Superintendencia continuó orientando 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 13%, pasando de 136 en 2015 a 271 en 2016, lo que se presenta en el siguiente cuadro:

Tipo de Fiscalización	Fiscalizaciones realizadas en 2015	Fiscalizaciones realizadas en 2016	Variación	
			Absoluta	%
Total Planificadas	236	271	35	13%
Total No Planificadas	9	9	0	0,0%
Total Información Operacional	192	195	3	1,0%
Total	437	475	38	8,7%

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 aproximadamente 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 las 17 actividades y 48 tareas definidas en su Plan Estratégico de Fiscalización, donde estas actividades se refieren a Ingresos Operacionales, Máquinas de Azar, Sistemas de Juego y Comunicación, Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), Procedimientos Operativos, Verificación de Inicio de Operaciones, Lavado de Activos, Juegos de Mesa en Vivo, Torneos y Promociones, Juego Responsable, Reclamos, Infraestructura, Financiero-Contable, Servicio a Usuarios, Personal de Juego, Cambios Societarios y Circular N° 56. Para evaluar los resultados de las fiscalizaciones, durante el 2016 se

continuó utilizando la clasificación propuesta el año 2015, donde las situaciones detectadas, se distinguen 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 mensual de la información operacional, cuyos reportes de ingresos y pagos de impuestos son elaborados y enviados mensualmente a la Superintendencia por 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 cumplimiento efectivo de 99,5%, logrando el 103% de la meta del indicador, que era de un 97%. La medición de este indicador contempló 194 informes revisados y respondidos dentro de un plazo igual o inferior a 15 días, sobre un total de 195 informes recibidos durante el 2016. Esta información es clave para la generación y emisión de reportes de los resultados de la industria, principalmente en lo que se refiere a impuestos y visitas y que son publicados por esta Superintendencia para conocimiento público.

Durante el 2016, se continuó haciendo 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 2016 (PEF 2016); planificación operativa, incorporando los Planes Operativos de Fiscalización periódicos (POF 2016 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. Simultáneamente, se avanzó con el levantamiento de los procesos de fiscalización en terreno, diagramando y documentando hasta el nivel de actividades y tareas, estableciendo las correspondientes definiciones conceptuales, tipologías y categorías utilizadas en cada uno de dichos procesos.

Respecto a la actividad de informar a los casinos de juego sobre los resultados obtenidos durante el año anterior, esta Superintendencia determinó no realizarla, atendido el cambio de autoridad que se verificó en la institución. En efecto, lo anterior, se produjo precisamente dentro del plazo que tal labor se ejecutaba, sin embargo, fue necesario primero poner en conocimiento a la nueva autoridad de todo el quehacer institucional, lo que implicó en dicho contexto entre otras cosas, evaluar esta actividad en orden a la forma en que se procesarían los datos y su eventual posterior entrega a los interesados, proceso de mejora que se mantuvo durante todo el año y que, de hecho continúa dentro del diseño y modelamiento de procesos que está llevando a cabo este Organismo de Control. Cabe señalar que esta actividad y los resultados que de ella se derivaban nunca fue pública y sólo se limitaba a una reunión con cada una de las sociedades operadoras para ponerlas en conocimiento de los mismos.

En cuanto a la revisión de requisitos legales y reglamentarios relacionados con las sociedades postulantes que se realizará en el marco del proceso de otorgamiento de permisos de operación de casinos municipales, esta División ha colaborado en el diseño de la metodología para abordar el referido proceso.

Otro énfasis a destacar es la fiscalización en aquellas actividades cuya normativa no se había abordado en las planificaciones anteriores, tales como la relativa a Cumplimiento Normativo

regulado por la Circular N°56/2014 y Personal de Juego, normado a través de la Circular N°22/2011; asimismo, se participó activamente, en conjunto con la Unidad de Análisis Financiero (UAF), en fiscalizaciones que perfeccionaron la revisión que se efectuaba con respecto al tema de Lavado de Activos. Este trabajo conjunto, además debiera permitir un ajuste de la normativa que ambas instituciones han suscrito para aplicar a la industria de los casinos de juego.

Finalmente, la División participó en el proceso de certificación de inicio de operaciones del casino de juego de la comuna de Ovalle, respecto del cual se actualizaron los contenidos del *check list* de revisión acorde con los cambios normativos que se habían generado en el periodo anterior. Esta actualización permitió una fiscalización mucho más amplia, ya que abordó aspectos que antes no se encontraban regulados, como por ejemplo, en materia de reclamos, autoexclusión, cumplimiento normativo, etc.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", el monto devengado del presupuesto 2016 fue de aproximadamente M\$1.431.932, lo que corresponde al 35% del total presupuestado.

Regulación de la industria de casinos

Durante el año 2016, la Superintendencia se propuso continuar con el proceso de modificación de los reglamentos referidos al funcionamiento y fiscalización de casinos de juego. Es así que se logró modificar en el mes de septiembre:

1. El **Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego**, contenido en el Decreto N° 287, del Ministerio de Hacienda, de 2005, a través de las modificaciones introducidas por el Decreto N° 1253 de 2016.

Agregó que esta Superintendencia puede:

- i. Velar por que cumplan con las leyes y reglamentos y con las instrucciones, circulares y demás órdenes;
 - ii. Requerir que proporcionen al público, a través de los medios que la Superintendencia determine, la información estrictamente necesaria para conocer el funcionamiento de la industria, velando por que ésta sea suficiente, oportuna y veraz.
 - iii. Elaborar y difundir índices, estadísticas y estudios relativos a las sociedades operadoras y a los casinos de juego;
 - iv. Atender las consultas y reclamos;
2. Adoptar e implementar todas las acciones de fiscalización, medidas y/o modalidades de supervisión que estime necesarias y convenientes para supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operen en el país. El **Reglamento de Juegos de Azar en Casinos de juego y Sistema de Homologación**, contenido en el

Decreto N° 547, del Ministerio de Hacienda, de 2005, a través de las modificaciones introducidas por el Decreto N° 1255 de 2016.

Por otro lado, durante el año 2016, esta Superintendencia, para llevar adelante el proceso de otorgamiento de los nuevos permisos de operación de 7 Casinos de Juego que actualmente pertenecen a la competencia de Municipalidades, publicó las siguientes circulares:

- i. Circulares N°s 64, 65, 66, 67, 68, 69 y 70, que responden consultas formuladas a las Bases Técnicas para el Otorgamiento del Permiso de Operación de un casino de juego en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar Pucón, Puerto Varas y Natales, respectivamente.
- ii. Circulares N°s 71, 72, 73, 74, 75, 76 y 77 que formulan de oficio aclaraciones y precisiones a las Bases Técnicas para el proceso de otorgamiento de un permiso de operación de casino de juego en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar Pucón, Puerto Varas y Natales, respectivamente.
- iii. Circular N°80, que dicta instrucciones para el correcto desarrollo de las audiencias de presentación de ofertas relacionadas con el Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación de un Casino de Juego.
- iv. Circular N°81, que instruye a sociedades postulantes a permisos de operación para casinos de juego a abstenerse de ejecutar las conductas que indica; y deroga Ordinario Circular N° 2, de 28 de octubre de 2005, de esta Superintendencia y Ordinario Circular N° 2, de 21 de abril de 2008, de esta Superintendencia.

Durante el año 2016, esta Superintendencia, de acuerdo al plan normativo establecido, logró modificar/incorporar las siguientes Circulares:

- i. Circular N° 78, que aclara definición de aleatoriedad de la generación de resultados en una máquina de azar.
- ii. Circular N°79, que aclara sentido y alcance de la Circular N°1 de 16 de abril de 2007 de esta Superintendencia, que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre los plazos para desarrollar el proyecto autorizado e iniciar las operaciones del casino de juego conforme a los artículos N°28 de la Ley N° 19.995 y N°37 del Decreto N°211 de 2005 del Ministerio de Hacienda, en relación con las modificaciones efectuadas por la Ley N°20.856 a la Ley N° 19.995.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Regulación de la industria de casinos", el monto devengado del presupuesto 2016 fue de aproximadamente M\$736.422, lo que corresponde al 18% del total presupuestado.

Aplicación de Sanciones a los casinos de juego

Durante el 2016, esta Superintendencia tramitó 19 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N° 19.995, aplicándose sanción en 14 casos por un monto total de 1.050 U.T.M. Además, hubo 2 procesos sancionatorios que terminaron en una amonestación y 3 en absolución.

Una comparación con el año 2015 muestra lo siguiente:

	Año 2015	Año 2016
N° de procesos sancionatorios	9	19
N° de multas aplicadas	8	14
Monto de multas aplicadas (UTM)	418	1.050
N° de amonestaciones	0	2
N° de absoluciones	1	3

Para mejorar la eficiencia en la ejecución de los procesos sancionatorios de las sociedades operadoras cuando éstas incurren en algún incumplimiento de la normativa, se consideró un aumento en la exigencia y la meta del indicador que mide el porcentaje de procesos sancionatorios que concluyen con resolución en primera instancia, absolución o sanción, tramitados en 90 días o menos, pasando a 85 días o menos, y el porcentaje de cumplimiento desde un 85% definido para el año 2015 a un 90% para el 2016. Es así como de los 19 procesos sancionatorios que concluyeron con resolución en primera instancia, 16 finalizaron con sanción en un tiempo menor o igual a 90 días corridos, logrando un resultado del 84% y un cumplimiento del 99% de la meta establecida para el indicador.

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

Sociedad Operadora	N° de Sanciones	MontoTotal UTM
Latin Gaming Calama S.A.	4	520
San Francisco Investment S.A.	2	80
Gran Casino Copiapó S.A.	3	150
Operaciones El Escorial S.A.	2	120
Gran Casino de Los Ángeles	1	Amonestación
Antonio Martínez y Cía	1	Absolver
Casino de Juegos de Puerto Natales	1	Absolver
Casino Rinconada S.A.	1	Amonestación
Casino de Juego de Talca S.A.	1	60
Marina del Sol S.A.	1	60
Latin Gaming Osorno S.A.	1	60
Casino de juegos de Coyhaique S.A.	1	Absolver
Total Procesos Sancionatorios	19	1.050

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Aplicación de Sanciones", el monto devengado del presupuesto 2016 fue de aproximadamente M\$572.773, 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 2016 se contempló disminuir el tiempo de tramitación asociado a las autorizaciones, bajando de 45 a 40 días hábiles las autorizaciones relacionadas a cambios societarios y reduciendo de 10 a 8 días hábiles las autorizaciones relacionadas a modificaciones de planes de apuestas, cambios de directores de las sociedades operadoras, cambios del gerente general y modificaciones de la administración de servicios anexos. 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 40 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 8 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 53 de un total de 62, obteniendo un resultado del 85,5% y un cumplimiento del indicador del 95%.

Respecto de la oportunidad en la respuesta a las solicitudes de homologación de implementos de juego, la Superintendencia se comprometió a mejorar la meta para el año 2016, aumentando de un 85% a un 90% 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 375 de un total de 416, obteniendo un resultado del 90,14% y un cumplimiento del indicador del 100,1%.

Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación en la comuna de Chillán

Por otra parte, dentro de las actividades desarrolladas por esta Superintendencia durante 2016, 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. En agosto del 2016 el Consejo Resolutivo decidió otorgar el permiso de operación a la Sociedad Marina del Sol Chillán S.A.

Actualización del Registro de Homologación

Por su parte durante el año 2016 se actualizó el registro de homologación en lo que corresponde a 2897 programas de juego de la categoría de máquinas de azar, obteniéndose de esta manera una base de datos ordenada y cargada en el sistema de homologación, pasando desde un registro físico a uno digital.

Término de las obras e inicio de operaciones del proyecto en la comuna de Ovalle

A partir del mes de mayo se hicieron 5 visitas para comprobar el avance de las obras y verificar el cumplimiento de lo comprometido en la solicitud del permiso de operación. De esta manera, en agosto se pudo verificar la finalización de las obras y la recepción de ellas por parte de la Municipalidad. Previo a la certificación otorgada por la SCJ, el casino inició sus operaciones en agosto de 2016.

Proceso de Otorgamiento de Permisos Municipales 2016

Respecto a este proceso, cabe señalar que con fecha 13 de mayo de 2016 se aprobaron mediante resoluciones exentas las bases técnicas de los procesos de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales y dichos procesos se declararon abiertos, también mediante resoluciones exentas. Se fijó el 4 de noviembre como fecha de audiencia de recepción de las ofertas técnicas y económicas. Todas estas resoluciones y antecedentes del Proceso 2016 fueron publicados en el sitio web de la Superintendencia.

Luego de un periodo de 3 semanas desde la publicación de las bases y apertura el proceso, se recibieron consultas para cada uno de los procesos hasta el día 3 de junio, las que fueron respondidas mediante circulares el día 17 de junio y fueron publicadas en el sitio web de la Superintendencia.

El día 15 de septiembre se liberó la última versión del Sistema SOPO-SCJ (Sistema de Otorgamiento de Permisos de Operación), que permitirá a los postulantes ingresar la información y documentos necesarios para la postulación a través de una aplicación de escritorio que luego la SCJ descargará en sus equipos. De esta manera se pretende ordenar la información de mejor manera y contar con respaldos digitales de la información física.

De forma paralela, en la Superintendencia se desarrolló el software SEPO (Sistema de Evaluación Proceso de Otorgamiento) que permite analizar la información digital de cada sociedad operadora de manera más eficiente, ordenado y disponiendo los distintos documentos necesarios para cada evaluación de manera automática. Esto permitirá principalmente dos cosas: que el proceso de evaluación sea fácilmente auditable en el futuro, y acortar los plazos de revisión de los proyectos, especialmente considerando que nunca antes la Superintendencia había llevado 7 procesos en forma paralela y que eventualmente el tiempo de revisión podrían extenderse más de lo necesario en caso de no contar con las herramientas y recursos necesarios.

El desarrollo del Proceso fue interrumpido el 21 de octubre del 2016, cuando la Corte de Apelaciones dictó órdenes de no innovar que impidieron continuar avanzando hasta que se resolvieran los recursos de protección presentados por distintas sociedades interesadas en participar del Proceso. El 2 de noviembre de 2016, la Corte resolvió los recursos, que resultaron contrarios a los intereses de la SCJ, lo que obligó a la suspensión de la audiencia de presentación de ofertas fijada para el 4 de noviembre y que había sido anunciada por la Superintendencia el día 28 de octubre del presente año. Estos fallos a su vez fueron recurridos por esta Superintendencia ante la Corte Suprema el día 8 de noviembre, los que aún no se resuelven, por lo que el Proceso se encuentra detenido hasta que la Corte Suprema emita un pronunciamiento al respecto.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondientes a "Autorizaciones de solicitudes de la industria.", el monto devengado del presupuesto 2016 fue de aproximadamente M\$654.598, lo que corresponde al 16 % del total presupuestado.

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 2016, ingresaron a tramitación en segunda instancia para revisión de la Superintendencia 44 reclamos de clientes que no quedaron conformes con la respuesta dada por el casino de juego. Esto representa un 3% del total de reclamos que recibieron los casinos en primera instancia (1.260 presentaciones).

Las materias reclamadas en segunda instancia se refieren principalmente al desarrollo de juegos de azar (34 reclamos), funcionamiento del casino -infraestructura, calidad del servicio, etc. (8), funcionarios del casino (1) y pago de entrada (1).

Respecto a los 34 reclamos relacionados con juegos de azar, un 65% corresponde a máquinas de azar, 29% a cartas, 3% a bingo y 3% a ruleta.

Considerando las cifras de 2016 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria de casinos presentó una tasa de reclamos de 0.076 por cada 10.000 visitas, lo que representa un aumento de un 50% respecto a la tasa de reclamos obtenida en el año 2015, que alcanzó a un valor de 0.051 por cada 10.000 visitas. En tanto el número de visitas aumento solo en un 3%, pasando de 5.447.284 en 2015 a 5.490.814 en 2016.

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 42 reclamos resueltos durante 2016, 37 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 85 días, por lo que el respectivo indicador fue de un 88%, 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 101 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 máquinas electrónicas fuera de los casinos de juego.

Por otra parte, durante el 2016 se respondieron 101 consultas, 94 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 93,1%, superando la meta de un 90%.

Los resultados de los reclamos y consultas en el periodo 2013-2016 se muestran en los siguientes cuadros:

Reclamos		2013	2014	2015	2016
Volumen de ingresos y resolución	N° Reclamos Ingresados	36	36	29	44
	N° Reclamos Resueltos	31	32	28	42
Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos	90 días	90 días	85 días	85 días
	Meta	77%	85%	80%	85%
	Cumplimiento del indicador	87%	89%	93%	88%

Consultas		2013	2014	2015	2016
Volumen de ingresos y resolución	N° Consultas Ingresadas	289	172	107	101
	N° Consultas Resueltas	278	171	127	101
Indicador de gestión: % consultas respondidas en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos	30 días	30 días	25 días	25 días
	Meta	92%	95%	85%	90%
	Cumplimiento del indicador	98%	99%	97%	93%
N° de visitas a casinos regulados	N° de visitas (*)	5.760.668	5.275.989	5.447.284	5.490.814

(*) Año 2013 incluye Casino Termas de Chillán

Adicionalmente, dado que esta Superintendencia se propuso para el 2016, 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 91,2%, superando en 11,2 puntos la meta de un 80%.

Por otra parte, respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información pública, el 72% se respondieron en un plazo menor o igual a 15 días, no alcanzando la establecida de un 90%.

Al respecto, cabe señalar que durante 2016 el medio de verificación para las solicitudes de acceso a la información fue el reporte del Portal para la Transparencia, el que considera la fecha de cierre de las presentaciones en dicha plataforma como la fecha de cumplimiento del indicador, y no el de la emisión del oficio.

Esta situación fue detectada por la SCJ en mayo pasado, lo que fue puesto en conocimiento del Consejo para la Transparencia y la Comisión Defensora y Transparencia, quienes precisaron que efectivamente el medio de verificación de la medición del indicador es el archivo que genera el sistema.

Luego de la aclaración de esa, esta Superintendencia adoptó las medidas correctivas necesarias para evitar que esta situación se repitiera, esto es, que las solicitudes de acceso se cierren en el Portal el mismo día de la emisión de los oficios de respuesta. Sin perjuicio de lo anterior, es importante destacar que todas las solicitudes de acceso a la información se han respondido dentro del plazo legal.

Durante 2016 ingresaron a tramitación un total de 101 solicitudes, lo que implica una disminución de un 13,6% respecto del 2015 (117 solicitudes).

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.

Desde el ámbito comunicacional digital durante el 2016 se definieron los lineamientos de rediseño del sitio web institucional, el cual se convertirá en una plataforma institucional que entrega soporte tanto a nuestros usuarios(as) internos como externos. Para este durante el 2016 se contrató los servicios de la empresa Medible, quienes estarán a cargo del rediseño de este sitio en una primera etapa.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Entrega de información sobre la industria de casino de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos", el monto devengado del presupuesto 2016 fue de aproximadamente M\$395.213 lo que corresponde al 9.6% del total presupuestado.

Generación de estudios sobre la industria de casinos de juego

En el primer estudio comprometido; "Estudio de catastro y caracterización de salas de máquinas de juego electrónicas en Chile"; se desarrolló un estudio encargado a la Pontificia Universidad Católica de Chile, que catastró en 87 comunas los locales comerciales con patentes municipales donde se explotaban juegos de máquinas electrónicas que otorgaban premios en dinero. El estudio concluyó que en estas comunas existen un total de más de 30.000 máquinas que podrían ser catalogadas de azar. Entre las comunas con mayor cantidad de máquinas se encuentran Estación Central, Curicó, Temuco, Coquimbo, San Antonio, Puerto Montt y Concepción, que superan las 1.000 máquinas.

Estos resultados fueron dados a conocer a las distintos Municipios e Intendencias, además de la Contraloría general de la República, para que ésta instruyera a los Municipios sobre las acciones a tomar. A partir de este estudio la SCJ solicitó un dictamen a la CGR, lo que derivó en una instrucción a los municipios de solicitar el pronunciamiento de la SCJ cuando se estuviere frente a solicitudes de

patentes que quisieran explotar el juego de máquinas sobre las cuales no se tuviera certeza de si se encuentran o no en el Catálogo de Juegos. De acuerdo al dictamen, si la SCJ determina que la solicitud trata de una máquina de azar el Municipio deberá abstenerse de entregar la patente solicitada.

Respecto a los “Estudios de evaluación del procedimiento de autoexclusión voluntaria instruido en la Circular N°44”; fue encargado a la consultora Pizarro&Magallón y consiste en un análisis sobre el impacto de la ficha de autoexclusión. Sus principales resultados indican que la ficha de autoexclusión se usa poco: 398 casos en los 16 casinos fiscalizados por la SCJ desde la entrada en vigencia de la Circular 44 en diciembre de 2013. Además, el estudio muestra que existen casinos que cuentan con un número mucho mayor de formularios llenados en comparación con el número de visitas que otros. Por ejemplo, el casino Marina del Sol Osorno presenta 1 formulario firmado por cada 4.692 visitas, o el casino Marina del Sol Talcahuano presenta un formulario firmado por cada 7.470 visitas. En contraste, el Casino de Juego del Pacífico (San Antonio) presenta un formulario de autoexclusión por cada 98.830 visitas. Esto podría indicar que hay casinos que incentivan mayormente el uso del formulario que otros.

Finalmente, el “Estudio sociológico sobre el perfil de los/las jugadores/as de máquinas de juegos electrónicas en Chile”, no fue desarrollado, ya que se le dio prioridad al estudio de Catastro y Caracterización de Salas de Máquinas de Juego Electrónicas que estimó la oferta de este mercado.

Cabe mencionar, que durante el 2016 hubo un cambio de estructura organizacional dentro de la SCJ, en donde el área de Estudios dejó de ser parte de la División de Autorizaciones, pasando las funciones a Gabinete. Adicionalmente, debido a restricciones presupuestarias, el Jefe de Servicio decidió no realizar más estudios durante el período, publicándose solamente el Informe Anual de la Industria en septiembre 2016.

Modernización institucional

Superintendencia de Casinos de Juego diseñó y comenzó la implementación de su sistema de gestión de la calidad. El diseño se materializó en un documento que incluye un marco metodológico, basado en la norma ISO 9001:2015 y que, considerando las definiciones estratégicas institucionales, propone objetivos generales y específicos para el sistema, una política de calidad y un proceso de gestión de la calidad, que nace en la identificación y análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y considera un ciclo continuo de planificación, apoyo y operación, evaluación del desempeño y mejora, todo lo anterior sustentado en el liderazgo de la dirección para poner en el centro de la acción la calidad de los procesos.

En relación a la implementación, desde junio a diciembre de 2016, la SCJ levantó y propuso recomendaciones para 29 de los 85 procesos institucionales, 23 de los cuales ya contaban con planes de acción comprometidos por los responsables para la mejora de dichos procesos.

Respecto a la gestión tecnológica, la SCJ mantuvo su línea de trabajo hacia la integración y mejoramiento de los sistemas actualmente en operación. Iniciado el año se detectó la necesidad de mejorar el actual sistema de información de apoyo a la gestión documental y se comenzó a trabajar

en uno que lo reemplace, orientado a apoyar la gestión de los flujos de trabajo dentro de la Institución, ampliando el alcance desde la gestión documental a la gestión de los procesos. Así nace el sistema de información “Expediente SCJ” que comenzó a desarrollarse durante el año y que, además, contempla un módulo de reportes que se hace cargo de integrar las diversas fuentes y tipos de datos disponibles en la Superintendencia.

Por otra parte, se desarrollaron dos sistemas para apoyar el proceso de otorgamiento de permisos de operación a los casinos municipales: 1) Un sistema de apoyo para que los postulantes pudieran preparar sus ofertas técnicas, que se puede bajar desde el Sitio Web de la SCJ por quien esté interesado en alguno de esos 7 permisos y 2) un sistema de información de apoyo para que los equipos responsables de la evaluación de las ofertas técnicas, pudieran realizar su trabajo en forma estructurada y dejando un íntegro registro de cada una de las acciones contempladas en esta fase, hasta la propuesta al Consejo Resolutivo.

Por último, la Superintendencia continuó desarrollando su sistema integral de gestión de la seguridad de la información, en el marco de los programas de mejoramiento de la eficiencia institucional, objetivo 2: Indicadores de Desempeño Transversales, implementándose 16 controles durante el año 2016.

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, que en el 2016 se concretaron, generando instancias de participación a través de una mesa de trabajo integrada por un representante de cada División, Unidad y Estamento, siendo estos a su vez elegidos por sus propios equipos de trabajo. Esta mesa se encuentra trabajando los diversos compromisos del instructivo presidencial y al menos se reúne una vez por semana para trabajar los documentos en pos del bienestar de todos los funcionarios. Dentro del trabajo del año 2016, los productos entregados y aprobados por acto administrativo fueron: Protocolo de Conciliación Familia – Laboral; Actualización del Procedimiento de prevención y denuncia de acoso laboral, sexual y maltrato laboral; Instructivo de atrasos y salidas anticipadas; Plan de Mitigación de Riesgos Psicosociales y mejoramiento del clima laboral; Actualización del Procedimiento de Inducción; Instructivo de Anotaciones de Mérito y Demérito.

4. Desafíos para el año 2017

La SCJ definió los siguientes desafíos para el año 2017:

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 515 acciones de fiscalización durante 2017, que permitirán elevar el promedio a más de 29 fiscalizaciones por casino de juego, las que han sido proyectadas considerando las siguientes prioridades, a saber, Prioridades Políticas, Prioridades Estratégicas de la Autoridad y Prioridades Técnicas.
- Fiscalizar en un plazo menor o igual a 15 días, al menos el 99% de los informes operacionales mensuales de los casinos de juego, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, indicador que se aumenta en dos puntos porcentuales, atendiendo al grado de cumplimiento que se ha verificado con el mismo.
- Continuar con el diseño y desarrollo del Macroproceso de Fiscalización, documentando y diagramando todos los procesos que lo conforman, a fin de establecer criterios y procedimientos estándares y comunes de esta Superintendencia, que permitan el adecuado cumplimiento de las funciones y objetivos de la misma.
- Actualizar los programas de trabajo de las fiscalizaciones, en el contexto del desarrollo y mantención del proceso de fiscalización, introduciendo en este perfeccionamiento continuo, entre otros, los ajustes de conformidad a las modificaciones legales, reglamentarias y normativas.
- Avanzar en el desarrollo del sistema de fiscalización, cuya automatización permitirá mejorar el control y gestión del proceso de fiscalización.
- Apoyar activamente, de ser procedente, 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.
- Participar activamente en el proceso de certificación de operaciones de proyectos de casino de juego que se encuentra en la etapa de construcción en la comuna de Arica.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", se dispone de un presupuesto para el año 2017 de M\$1.415.374.

2. Regulación de la industria de casinos de juego

Con el fin de facilitar la consulta por parte de la Industria e interesados de la normativa que rige a los casinos de juegos, se creará un compendio de todas las instrucciones impartidas por la Superintendencia.

Por otro lado, se llevará a cabo un proceso de actualización de las referidas instrucciones con el fin de hacerse cargo de los ajustes normativos necesarios para responder a la aplicación práctica del nuevo escenario jurídico que se ha producido debido a las modificaciones introducidas a 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).

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 2017 de M\$647.028.

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, desde un 85% definido para el año 2016 a un 90% para el 2017 y disminuyendo el plazo de tramitación de los procesos sancionatorios de 90 a 85 días o menos.

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 2017 de M\$566.150.

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

Realizar la audiencia de presentación de las ofertas técnicas y económicas del Proceso de Otorgamiento de Permiso de Operación de un Casino de Juego para las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales.

Durante el año 2017, se deberá reactivar 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 Natales, que se encuentra detenido debido a la presentación de recursos de protección en la Corte de Apelaciones y posteriores recursos en la Corte Suprema. Los desafíos son llevar a cabo la referida audiencia y evaluar las ofertas que se reciban para proponer un puntaje al Consejo Resolutivo para cada proyecto que cumpla las condiciones mínimas legales y reglamentarias, además de las condiciones especiales planteadas por los Municipios. Una vez confirmado el puntaje por parte del Consejo Resolutivo, en una segunda audiencia se procederá a abrir las ofertas económicas de aquellos proyectos cuyas ofertas técnicas hayan superado el puntaje mínimo de corte, que se fijó en 600 puntos de un máximo de 1.000, para luego otorgar el permiso a los proyectos que hayan presentado la oferta económica mayor en cada comuna. Será responsabilidad

de la Superintendencia dictar las resoluciones que otorguen un permiso de operación de casino de juego en las comunas donde se hubiesen presentado ofertas que cumplan los requisitos mínimos.

Certificar nuevo casino en Arica para autorizar el inicio de sus operaciones

El 29 de septiembre del 2017 se cumple el plazo máximo para que el nuevo casino de Arica inicie su operación, ya que se cumplen 36 meses desde otorgado el permiso de operación a la sociedad Casino Luckia Arica S.A., mediante Resolución N° 212 de 15 de septiembre de 2014, considerando la prórroga de 12 meses otorgada mediante Resolución N° 48 de 3 de marzo de 2016. Para verificar el avance y ejecución de las obras según lo comprometido en la resolución que otorgó el permiso, la Superintendencia deberá programar visitas a terreno tanto de funcionarios como de los profesionales de la empresa consultora contratada para este efecto. Una vez verificadas las condiciones exigidas por la Superintendencia de acuerdo al documento "Resumen criterios para la verificación de ejecución de obras de los proyectos con permisos de operación de casino de juego", se podrá autorizar el inicio de las operaciones del casino. La infraestructura del casino de juego contempla una sala de juego con 350 máquinas de azar, 60 posiciones de bingo, 7 mesas de cartas, 4 mesas de ruletas y una mesa de dados. Entre los servicios anexos comprometidos se cuentan cambio de moneda extranjera, restaurante, bar, cafetería, sala de estar y sala de eventos o espectáculos. Por otra parte, las obras complementarias del proyecto integral contemplan un hotel de 5 estrellas con 80 habitaciones, spa y gimnasio, piscinas, centro de negocios, restaurante, bar, sala de espectáculos con capacidad para 800 personas, centro de artesanía, sala de exposiciones, centro de convenciones con capacidad para 64 personas y 195 estacionamientos

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 2017 de M\$727.907.

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 Natales, se considera para 2017 continuar dando 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, teniendo en cuenta que el principal canal de acción empleado por los entes gubernamentales son los sitios web, resulta imprescindible asegurar su calidad, por lo que la SCJ durante 2017 realizará un rediseño del sitio web.

Cabe señalar que el sitio web constituye uno de los principales canales de comunicación con la ciudadanía y con los entes regulados, especialmente considerando que todos los casinos de juego supervisados por la Superintendencia se ubican fuera de la Región Metropolitana y el organismo solo cuenta con oficinas físicas en la ciudad de Santiago, lo que hace necesario construir una nueva plataforma centrado en la experiencia de usuarios.

Lo anterior tiene el propósito de permitir 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.

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 20 días el 90% de las consultas ingresadas y resolver en un tiempo menor a 80 días el 85% de los reclamos de segunda instancia, disminuyendo el tiempo de respuestas en ambos casos.

Asimismo, en cuanto a los mecanismos de Participación Ciudadana se tiene contemplado realizar una consulta pública referida a buenas prácticas a implementar en los casinos de juego, y que pueda servir de insumo para la normativa relacionada con el juego responsable y que facilite la protección de los jugadores.

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 2017 de M\$390.643.

6. Modernización institucional

En el marco de la modernización institucional, la Superintendencia se ha planteado cumplir los siguientes desafíos para el año 2017:

- Mejorar los servicios de cara a los usuarios de la Superintendencia (Ciudadanos, Sociedades Operadoras, Otras Entidades Públicas, etc.), proveyendo las herramientas que permitan una comunicación más eficiente con estos actores.

En particular, se espera desarrollar los módulos necesarios para que los ciudadanos, clientes y fiscalizados puedan acceder a la entrega y recibo de información en formato electrónico, lo cual se materializaría mediante la habilitación de una oficina de partes virtual para la atención ciudadana, la implementación de firma electrónica avanzada en la emisión de documentación

oficial y la generación de un módulo de ingreso de notificaciones al Sistema de Información Operacional de los Casinos de Juego (SIOC), lo que permitiría a los Casinos de juego informar estos cambios a través de una única interfaz o herramienta.

- Integrar sistemas existentes, buscando con ello reducir la carga operativa que implica para los funcionarios y otros usuarios, administrar la misma información en múltiples sistemas.

Respecto a ello, en la búsqueda de mejorar la eficiencia en el desarrollo de los procesos internos se espera durante el presente año migrar el mayor número posible de sistemas existentes en la Superintendencia, a una plataforma única, facilitando con ello la integración de estos y disminuyendo con ello el esfuerzo y el riesgo que implica operar la misma información en diversos sistemas. Para lo anterior se considera comenzar con la eliminación de las plataformas Oracle, la migración de los sistemas de Información Operacional de los Casinos de Juego (SIOC) y de Control de Gestión e implementar la integración del nuevo sistema de Gestión Documental y de Procesos al menos con los sistemas ya señalados.

- Continuar con el proyecto de implementación de sistemas de información de apoyo a los procesos esenciales, a fin de optimizar el soporte de la Superintendencia.

En ese sentido se considera implementar los módulos necesarios para el ingreso de notificaciones de los casinos de juego y para apoyar el proceso de sanciones. Asimismo, se desarrollará el nuevo sistema de apoyo a la fiscalización de casinos de juego y continuará con la implementación de los sistemas de apoyo al proceso de otorgamiento de permisos de operación.

- Consolidar la implementación del sistema de gestión de calidad de la SCJ comenzado en el año 2016, basado en la normativa internacional ISO 9001:2015, con el objeto de obtener productos y servicios estandarizados que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios, además de aquellos considerados necesarios por la Superintendencia.
- Llevar a cabo el proceso de Planificación Estratégica de la Superintendencia, con el objetivo de velar por el cumplimiento de la misión y visión institucional a través de la definición y revisión de los principales lineamientos estratégicos para el período 2017 – 2019.

Durante el año 2017, este sistema contempla revisar y proponer mejoras para 43 procesos de gestión esenciales de la Superintendencia, que corresponde a un 50% de éstos según el actual mapa de procesos.

7. Gestión de personas

Para el 2017 se contempla la implementación y difusión de todos los compromisos, procedimientos y planes de acción aprobados en el 2016, además de las Políticas de Gestión de Personas, levantamiento de perfiles de cargo; Procedimiento de gestión del desempeño con foco en la

retroalimentación, el procedimiento de movilidad interna; Reglamento Especial de Clarificaciones, que si bien todos fueron iniciados el 2016 serán terminados en el transcurso del 2017.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2016
- Anexo 9. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2016
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2016
- 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.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2016



- 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



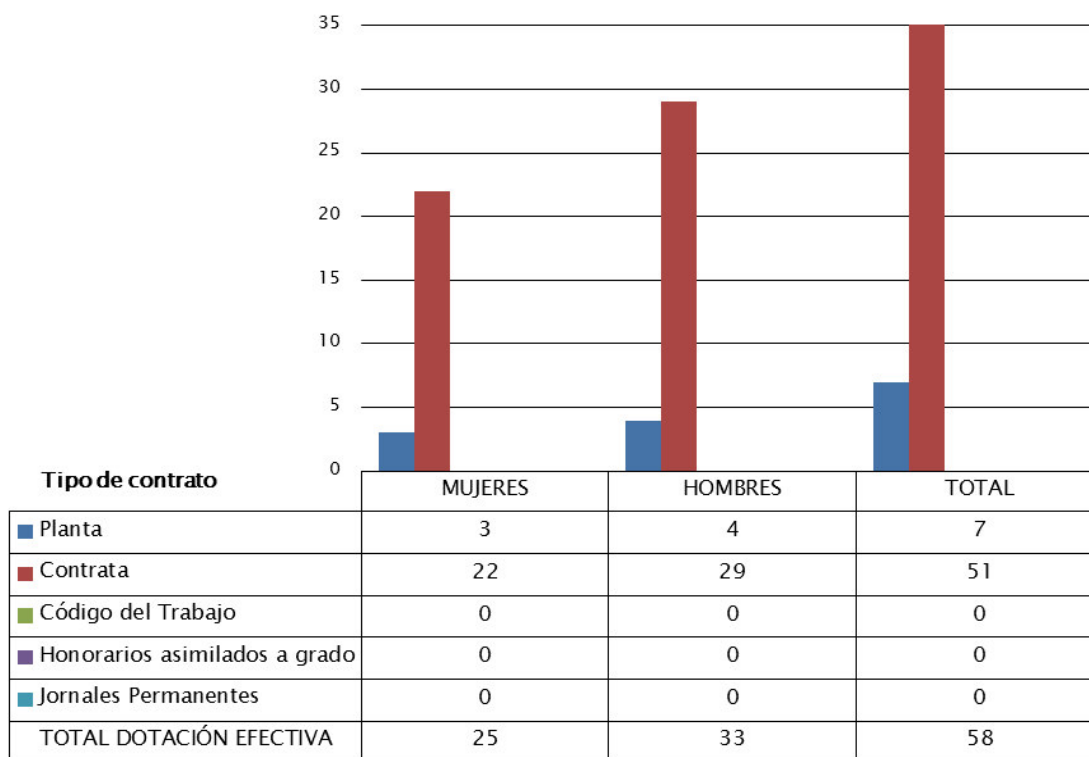
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente (TyP)	Daniel García Fernández hasta Febrero 2017 Vivién Villagrán Acuña desde Febrero 2017
Jefe División Jurídica (TyP)	Joaquín Morales Godoy
Jefe División de Fiscalización	Karl Dietert Reyes
Jefe División de Autorizaciones (S)	José Silva Domínguez
Jefe Unidad de Administración y Finanzas (S)	Carlos Fernández Urzua
Jefe Unidad de Tecnología, Gestión y Desarrollo de Procesos	Patricio Cerda Escalona
Auditor Interno	Danilo Brito Viñales
Unidad de Atención Ciudadana y Comunicaciones	Claudia Valladares Acosta

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

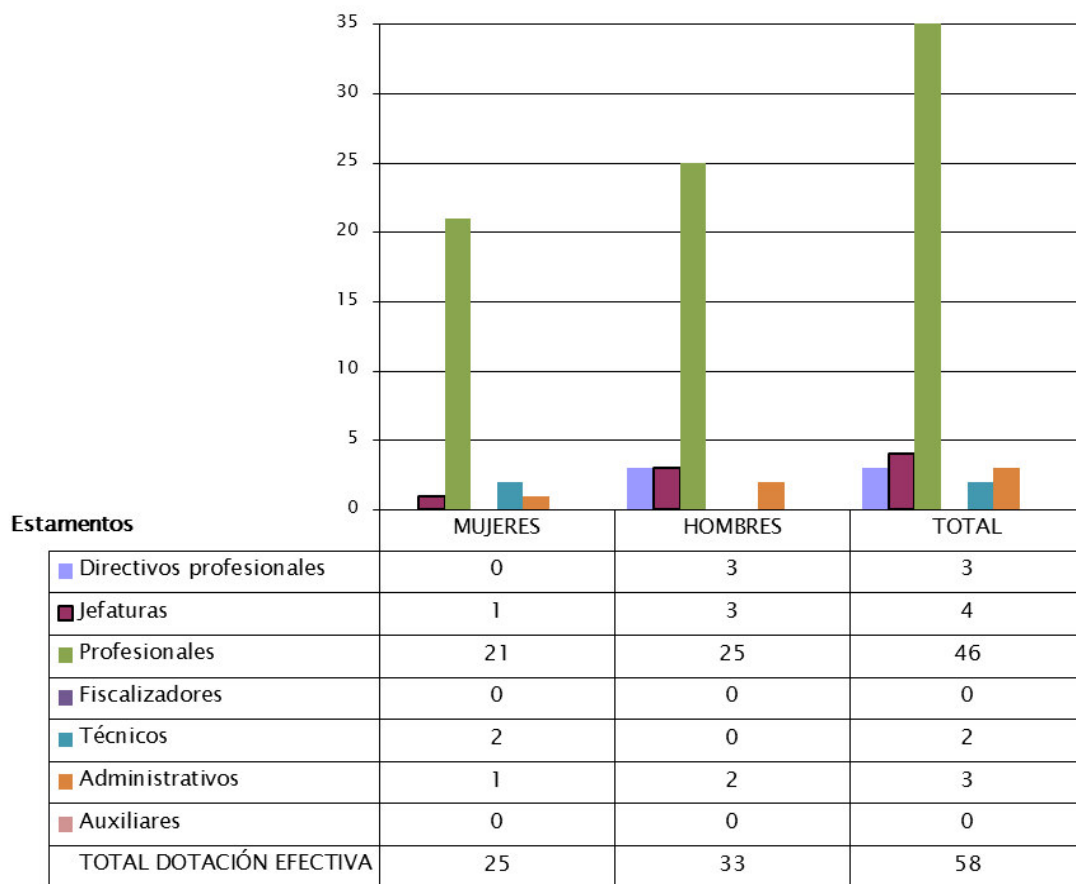
- Dotación Efectiva año 2016¹ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

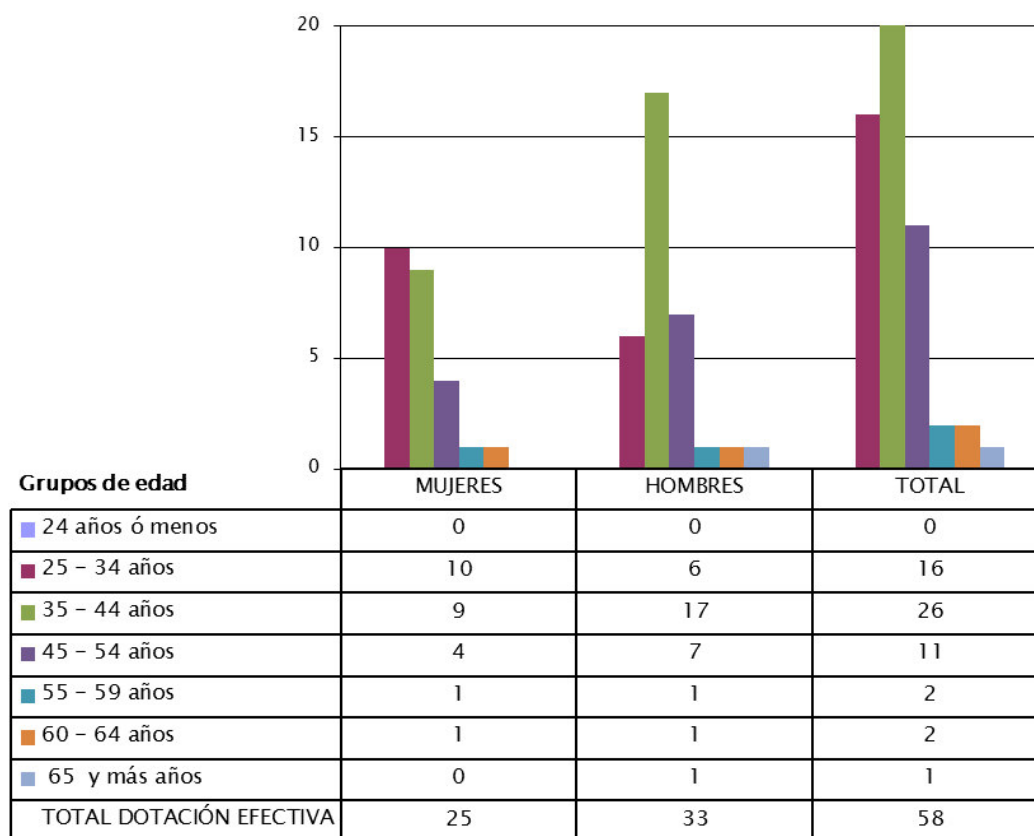
¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2016. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución

- Dotación Efectiva año 2016 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por estamento

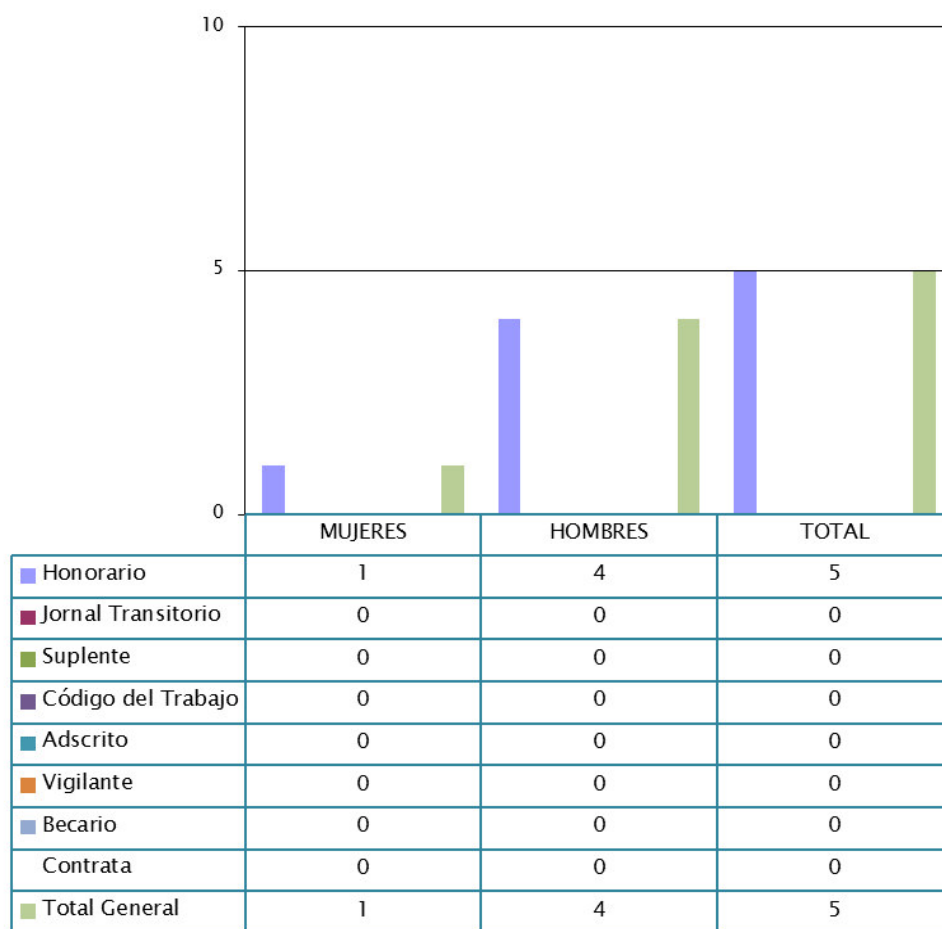
- Dotación Efectiva año 2016 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por grupos de edad

b) Personal fuera de dotación año 2016, por tipo de contrato

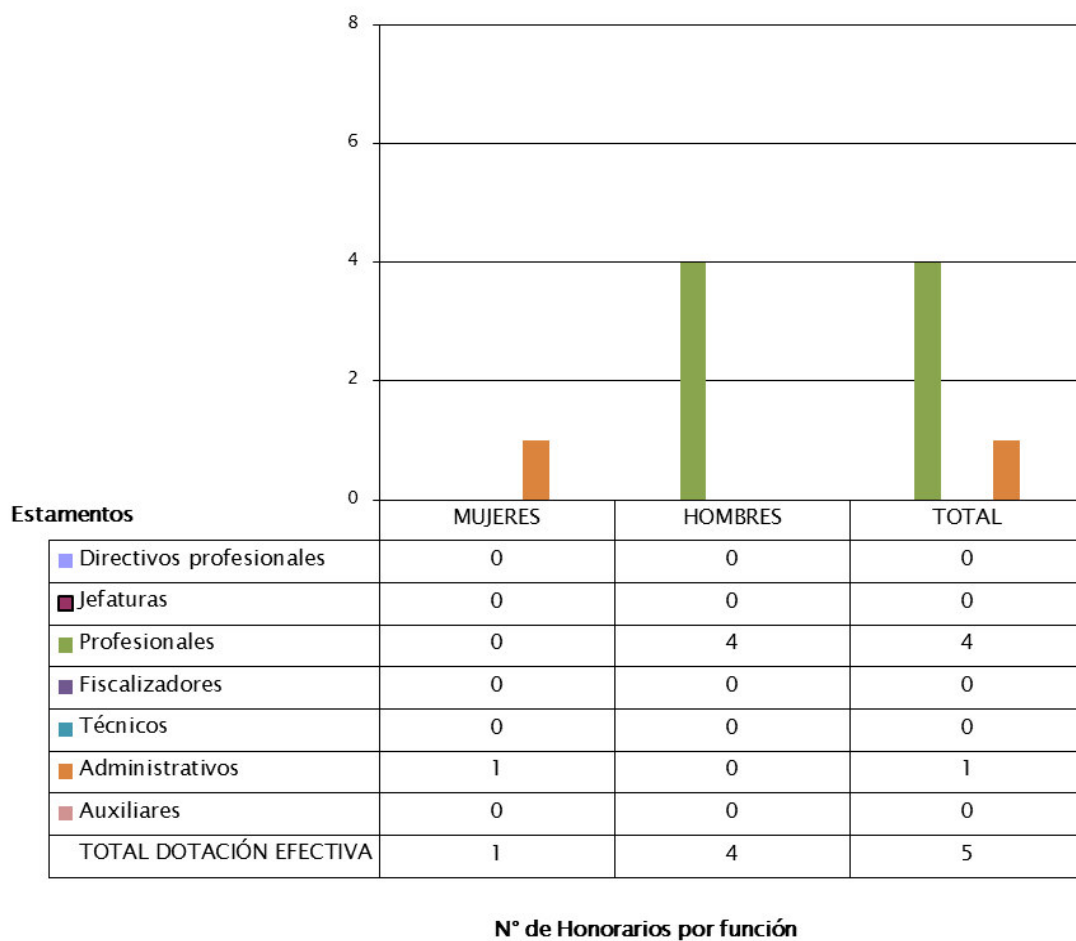
- Personal fuera de dotación año 2016², por tipo de contrato (mujeres y hombres)



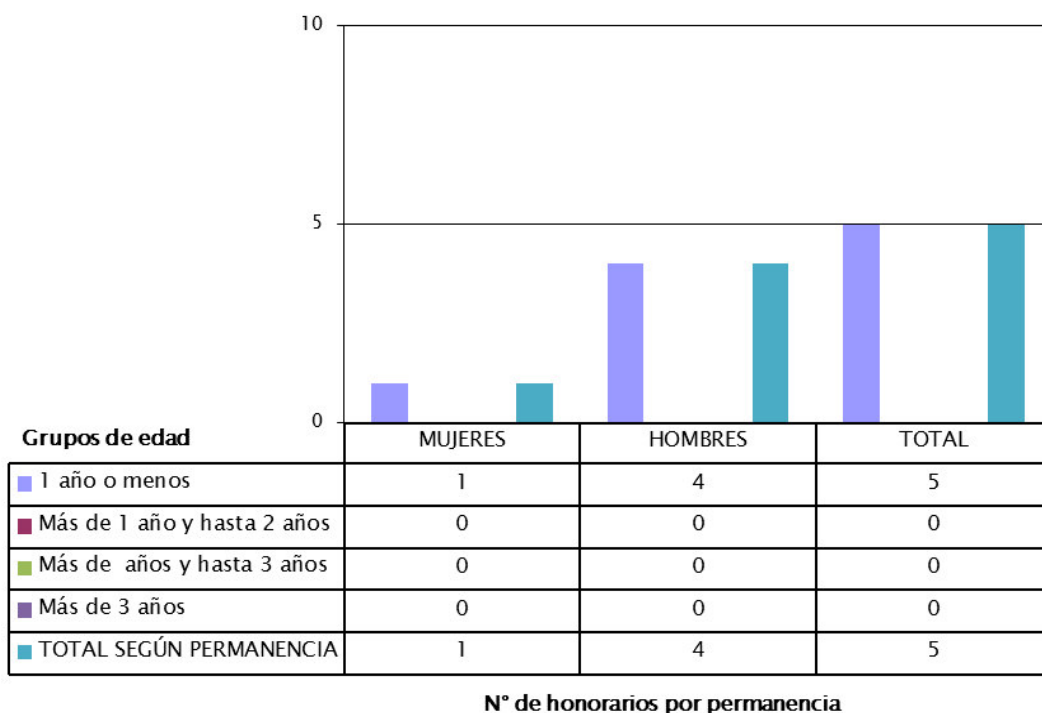
N° de funcionarios por Tipo de Contrato

² 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 2016.

- Personal a honorarios año 2016 según función desempeñada (mujeres y hombres)



- Personal a honorario año 2016 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Avance					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	37,5	72,2	192,5	1
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección) *100	100	100	100	2
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	19,2	24,1	79,7	3
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	0,0	0,0	0,0	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	5,7	8,6	66,3	4
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	13,4	15,5	86,5	5

3 La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2016 - Diciembre 2016, según corresponda.

4 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.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2016.

6 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	80	142,9	56,0	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.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,0	0,0	-	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	19,2	23,5	122,4	7
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	88,0	81,0	92,0	8
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	35,8	49	136,9	9
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	3,57	10,5	249,9	10
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	-	
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	4,46	0,36	1238,9	11
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0	0,06	0	12

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

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

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

9 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Avance

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
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	0,13	0	13
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t/12)/\text{Dotación efectiva año } t$	20,4	13,0	156,9	14
77. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	97,4	100	102,7	15
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0,0	0	-	
	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 ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	SI	16
88. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO	-	17
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t/ \text{Total de ingresos a la contrata año } t)*100$	37,5	0	0	18
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	

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

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

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

Cuadro 1 Indicadores de Gestión de Recursos Humanos Avance

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
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 mejoramiento en la gestión debido a que en el 2016 aumentaron las contrataciones efectuadas a través de procesos de selección, de los 18 ingresos a la contrata, 13 se realizaron por proceso de selección a diferencia del 2015, donde sólo se efectuaron 3 contrataciones mediante concurso público.
2. Tanto para el año 2016 como en el 2015 todos los funcionarios que ingresaron a la Superintendencia por proceso de reclutamiento y selección se les renovó la contrata para el año siguiente.
3. Durante el año 2016, un total de 14 personas se retiró de la institución, de ellos 5 fue por renuncia voluntaria y los otros 9 por otros motivos, en relación a una dotación efectiva al 31 de diciembre, de 58 funcionarios.
4. Se produjo un mejoramiento de la gestión debido a que el año 2016 se efectuaron 5 renuncias voluntarias, a diferencia del año 2015, en el cual hubo solo un retiro voluntario.
5. En el año 2016, 9 personas egresaron por motivos distintos a la renuncia voluntaria a diferencia del año 2015 en el cual 4 personas egresaron de la institución por motivos distintos a la renuncia voluntaria, por lo que se presenta un leve aumento en el avance de este indicador.
6. Se evidenció un mejoramiento en la gestión de recuperación de funcionarios respecto del periodo anterior, dado que se contrató a más personas de las que se fueron de la institución para completar la dotación de 59 funcionarios.
7. Se verifica un aumento en la gestión, debido a que para el año 2016 se recontrata a 12 funcionarios en grado superior, a diferencia de los 10 funcionarios que se recontratan en un grado mayor el año 2015.
8. Durante el periodo 2015, se capacitó a un total de 46 funcionarios, que corresponde al 88% de la dotación y durante el 2016 se capacitó a 47 funcionarios que corresponde a un 81% de la dotación, por tanto en este caso la variación se explica por el aumento de funcionarios nuevos durante el año 2016.
9. En el año 2016 aumentó la cantidad de horas de capacitación tanto por la realización de cursos y como de diplomados, los que presentaron mayor cantidad de horas de duración en relación al 2015.
10. Para el año 2016 se aumentó a 2 las actividades de capacitación con evaluación por transferencias, a diferencia del 2015 en el cual se realizó sólo una, lo que decanta en un mejoramiento en la gestión.
11. Se presenta un notable mejoramiento del indicador debido a que la cantidad de días de ausencia por licencia médica en relación a la dotación efectiva fue menor el año 2016 que en el año 2015.
12. Durante el 2016 se presentó una licencia médica por accidente del trabajo y una por enfermedad profesional, a diferencia del año 2015 durante el cual no se presentó licencia médica distinta a la tipo 1.
13. En el año 2016 se presenta un total de 08 días sueldo, a diferencia del año 2015 durante el cual no se presenta este tipo de días de permiso.
14. Existe un mejoramiento de la gestión de este indicador debido a que se produce una notoria disminución en la cantidad de horas extras trabajadas durante el 2016 en relación al año 2015.
15. El 100% de los funcionarios de la Superintendencia fue calificado en Lista 1 el año 2016, lo cual se presenta como una mejora en relación al año 2015, año en el cual el 97,4% de los funcionarios fue calificado en Lista 1.
16. En el 2016 las jefaturas efectuaron retroalimentación de desempeño mediante entrevistas personales y un informe que debe ser firmado por ambas partes.
17. Durante 2015 y 2016 se ha trabajado en las materias del Instructivo Presidencial sobre buenas prácticas laborales y el Plan Trienal, por lo que el 31 de enero de 2017 se entregará la Política de Gestión de Personas de acuerdo al nuevo plazo indicado por el Servicio Civil.
18. El año 2016 no hubo honorarios pasados a la contrata a diferencia del año 2015 durante el cual se efectuaron 5 traspasos de personal a honorarios a la contrata.

Anexo 3: Recursos Financieros

Los Cuadros a), b) y d) se obtienen directamente de la aplicación Web de BGI

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2015 – 2016			
Denominación	Monto Año 2015	Monto Año 2016	Notas
	M\$ ¹³	M\$	
INGRESOS	4.161.652	4.086.399	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	60.783	6.852	1
APORTE FISCAL	4.100.869	4.079.547	
GASTOS	4.099.317	4.091.225	1
GASTOS EN PERSONAL	2.142.867	2.250.378	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.473.198	1.649.236	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	22.271	62.594	2
OTROS GASTOS CORRIENTES		17.939	3
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	460.981	111.078	4
INICIATIVAS DE INVERSION	0	0	
SERVICIO DE LA DEUDA	0	0	
RESULTADO	62.335	-4.826	

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es 1,03782.

b) Comportamiento Presupuestario año 2016

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2016								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴	Presupuesto Final ¹⁵	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁶	Notas ¹⁷
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	4.904.509	4.624.373	4.086.399	537.974	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.563.290	544.826	6.852	537.974	
	01		RECUP. Y REEMBOLSOS LIC. MEDICAS	550	550	6.852	-6.302	
	02		MULTAS Y SANCIONES PECUNIARIAS	550	550	0	550	
	99		OTROS	1.562.190	543.726	0	543.726	5
09			APORTE FISCAL	3.341.219	4.079.547	4.079.547		
	01		LIBRE	3.341.219	4.079.547	4.079.547		5
			GASTOS	4.904.519	4.696.250	4.091.237	605.025	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.559.337	2.466.310	2.250.378	215.932	6
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.149.947	1.954.172	1.649.236	304.936	7
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	62.594	62.594	0	
	01		Prestaciones Previsionales					
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		17.939	17.939	0	
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		17.939	17.939	0	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	195.225	195.225	111.078	84.147	
	04		MOBILIARIO Y OTROS	0	0	0	0	
	05		MAQUINAS Y EQUIPOS	0	0	0	0	
	07		PROGRAMAS INFORMATICOS	195.225	195.225	111.078	84.147	8
31			INICIATIVAS DE INVERSION	0				
	02		PROYECTOS	0				
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	10	0	10	
	07		DEUDA FLOTANTE	10	10	0	10	
			RESULTADO	-10	-71.877	-4.826	-67.051	

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2016.

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

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

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2016/ 2015	Notas
			2014	2015	2016		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)	%	0.77	1.01	0.81	0.8	5
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0.60	0.99	1.2	1.21	
	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,00	100,00	100,00	1	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / Ley inicial]	%	165.32	99.02	83,9	0.85	
	[DF/ Saldo final de caja]	%	0.00	0.00	0.00		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0.00	0.00	0.00		

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. Los factores de actualización de las cifras de los años 2014 y 2015 son 1,08295 y 1,03782 respectivamente.

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

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

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2016²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		72.789	-4.838	67.956
Carteras Netas			2	2
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		2	2
Disponibilidad Neta		72.789	-4.835	67.954
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	72.789	-4.835	67.954
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. La diferencia respecto al año 2015 se explica porque en el año 2016, no se recibieron aportes de las sociedades operadoras para la evaluación de cambios accionarios, por lo que la cifra corresponde solo a reintegros de subsidios por incapacidad laboral.
2. El mayor gasto en este concepto se debe al pago de indemnizaciones de cargos de Alta Dirección Pública.
3. Corresponde al pago de la indemnización ordenada por un Tribunal Laboral.
4. La diferencia respecto al año 2015 se explica porque en dicho año se dispuso del presupuesto para la habilitación de las nuevas dependencias institucionales.
5. La diferencia se origina porque en el 2016 no se recibieron los ingresos de las sociedades postulantes a un permiso de operación de un casino de juego para las comunas con actuales concesiones municipales, 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, debido a la suspensión del proceso por la Orden de No Innovar dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago. Estos menores ingresos fueron compensados con el incremento del aporte fiscal.
6. La menor ejecución se explica por el reemplazo de profesionales en menores grados y desfase de tiempos de acuerdo a lo programado, reducción de la asignación por funciones críticas y, en el caso de la contratación de personas naturales, se asocia a la suspensión del proceso de otorgamiento de permisos de casinos con concesión municipal y a una decisión institucional de restringir los gastos por este concepto.
7. La menor ejecución se explica principalmente por la postergación del proceso de otorgamiento de permisos de casinos municipales y por una decisión institucional de racionalizar los gastos por este concepto.
8. Durante el año 2016 se generó un ahorro por la realización de una compra conjunta de licencias con servicios del sector Hacienda y una racionalización de las licencias que debe efectivamente utilizar el servicio.

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 el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2016

N°	Producto	Nombre	Formula	Unidad de	Efectivo			Meta	Logro	Nota
					2014	2015	2016			
Estrategico										
		Indicador	Indicador	Medida	2014	2015	2016	2016	%	
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 periodo t /Número de casinos de juego en operación en el periodo t	número	356.0/16.0	437.0/16.0	475.0/16.4	445.0/16.3	100,0 %	1
		Enfoque de Género: No			22.3	27.3	29.0	27.3		
2	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	%	99 (191/192)*100	100 (192/192)*100	99 (194/195)*100	97 (190/196)*100	100,0 %	2
		Enfoque de Género: No								

periodo t)*100

3	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 período t / N° de materias contempladas en el POF en el período t)*100	98 (511/520)*100	100 (508/508)*100	100 (583/583)*100	98 (441/450)*100	100,0 %	3
		Enfoque de Género: No							

4	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo 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° 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	93 (42/45)*100	98 (39/40)*100	85 (53/62)*100	90 (43/48)*100	94,4%	4
		Enfoque de Género: No							

5	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 período t.	(N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el período t / N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el período t)*100	82 (32/39)*100	89 (8/9)*100	84 (16/19)*100	85 (22/26)*100	98,8%	5
		Enfoque de Género: No							

		el periodo t)*100			
		(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			
	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 25 días, en el periodo t				
6	Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos				
	Enfoque de Género: Si				
	Hombres:				
	Mujeres				
		94 (160/171)*100	97 (123/127)*100	93 (94/101)*100	90 (225/250)*100
		H: 95 (96/101)*100	H: 98 (93/95)*100	H: 93 (68/73)*100	H: 90 (135/150)*100
		M: 86 (64/74)*100	M: 94 (30/32)*100	M: 93 (26/28)*100	M: 90 (90/100)*100
					100,0 %
					6

		(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			
	Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 85 días, en el periodo t				
7	Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos				
	Enfoque de Género: Si				
	Hombres:				
	Mujeres				
		78 (28/36)*100	93 (26/28)*100	88 (37/42)*100	85 (34/40)*100
		H: 77 (23/30)*100	H: 92 (23/25)*100	H: 88 (29/33)*100	H: 85 (22/26)*100
		M: 83 (5/6)*100	M: 100 (3/3)*100	M: 89 (8/9)*100	M: 86 (12/14)*100
					100,0 %
					7

Porcentaje de Logro del Servicio 2	99,0
---	------

1 Las fiscalizaciones se clasifican en: a) planificadas, b) no planificadas y c) información operacional. Las fiscalizaciones planificadas y no planificadas se pueden ejecutar tanto en oficina como en los propios casinos de juego. Dentro de las planificadas están incorporadas las fiscalizaciones que requieren visitas a terreno referidas al proceso de certificación de inicio de operaciones de nuevos casinos. El promedio de fiscalizaciones corresponderá al resultado obtenido al dividir el total anual de actividades de fiscalización realizadas por la Superintendencia tanto en terreno como en oficina, por el total de casinos de juego que se encuentren en operación durante el período de la medición. En el evento que un casino de juego no esté la totalidad del período de medición en funcionamiento, ya sea porque su inicio de operaciones es programado para un determinado mes del año o se produce su cierre por cualquier causal establecida en la Ley, se procederá a utilizar el número proporcional de meses de funcionamiento efectivo del período.

Para el año 2016 se estima que estarán en operación 16,3 casinos de juego, dado que funcionarán 16 casinos de juego durante todo el año, más 2 casinos de juego que se incorporarán los 2 últimos meses del 2016, lo que determina una proporción de 0,16 cada uno, dando el total de 16,3.

2 El plazo para la revisión de los informes de operación mensual de los casinos de juego se mide desde que el informe es cargado correctamente en el Sistema de Información Operacional de Casinos (SIOC) hasta la fecha de su validación a través del mismo sistema o la fecha de emisión del oficio que instruye corregir eventuales errores de datos. El indicador permite controlar y asegurar la calidad de la información operacional de los casinos, información vital para determinar el funcionamiento de la industria, respecto de los ingresos e impuestos que se generan. A su vez, es una información que mes a mes se entrega para la difusión pública señalando el pulso de la industria. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

3 El Plan Estratégico de Fiscalización (PEF) tiene por objetivo establecer las actividades en que se enmarcará el proceso de supervisión y fiscalización que realizará la SCJ en la industria de casinos de juego y es definido en el mes de diciembre de cada año por el Comité de Fiscalización. El PEF se ejecuta a través del Plan Operativo de Fiscalización (POF), de elaboración y aprobación trimestral por parte del mismo comité y en el que las actividades son determinadas en función de las tareas definidas para los distintos tipos de fiscalizaciones. Los datos del indicador son medidos trimestralmente en función de las tareas de fiscalización informadas en los respectivos Reportes de Fiscalización.

Dado que el Plan Estratégico de Fiscalización es definido en diciembre de cada año, en diciembre de 2014 se establecieron las actividades de fiscalización para el año 2015 las que quedaron definidas según las siguientes actividades o Subprocesos:

Ingresos Operacionales: Revisión de transacciones a través del Sistema de Monitoreo de MDA (SMC); Revisión de transacciones a través de registros operacionales y contables; Análisis de datos SIOC (ACL y otras herramientas); Fiscalización mensual de información operacional (SIOC).

Máquinas de Azar: Homologación programas de juego (incluido los descargables); Operación de pozos progresivos detalle (Nº, niveles y valores); Homologación sistemas de juego y de progresivos.

Sistemas de Juego y Comunicación: Revisión de controles de accesos de sistemas; Revisión controles generales de sistema; Revisión de seguridad de redes y comunicaciones; Planes de recuperación de desastres (DRP); Prueba de integridad de la información.

CCTV: Operación Sistema de CCTV (cobertura y nitidez, tiempos de grabación); Infraestructura y funcionamiento Sistema de CCTV; Revisión de registros de imágenes de operaciones críticas.

Procedimientos Operativos: Procedimiento para el registro y control de apertura y cierre diario de los juegos que se prestan en el establecimiento; Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y devoluciones en las mesas de juego, durante cada jornada en las salas de juego; Procedimiento para las habilitaciones, reposiciones y pagos de premios manuales de las máquinas de azar, durante cada jornada en las salas de juego; Procedimiento para el control y registro de las recaudaciones de cada juego que se produzcan durante la jornada; Procedimiento para los recuentos parciales y generales de mesas de juego y máquinas de azar del establecimiento, a verificarse en cada jornada diaria. Lavado de Activos: Aplicación de normativas UAF - SCJ; Registros de transacciones.

Juegos de Mesa en Vivo: Revisión de juegos en vivo y vía CCTV (conforme reglas Catálogo y material); Plan de apuesta acorde SCJ; Revisión de actividades de Demostración.

Torneos y Promociones: Revisión bases de Torneos conforme SCJ; Revisión desarrollo y registros de Torneo; Revisión bases de Promociones conforme SCJ; Revisión desarrollo y registros de Promociones.
Juego Responsable: Políticas para tratamiento de juego responsable; Aplicación de normativa SCJ sobre juego responsable.
Reclamos: Aplicación de normativa SCJ sobre reclamos; Cumplimiento de instrucciones sobre reclamos tramitados por la SCJ (UAC).
Infraestructura: Servicios Anexos; Modificaciones infraestructura casino de juego.
Financiero - Contable: Presentación y Revelación de los Estados Financieros (análisis de cifras); Análisis específico de determinadas cuentas.
Servicio a Usuarios: Oferta juego conforme última modificación aprobada; Revisión de información a Público (horarios, valor entrada, ley reglamentos, Catálogo de Juegos, etc.); Eventos Especiales; Información de las máquinas de azar (idioma, instrucciones del juego, monto(s) mínimo(s) de apuestas, leyendas asociadas, etc.); Derechos y Deberes de los Usuarios.

- 4 El indicador incluye autorizaciones de Planes de Apuestas, modificaciones societarias (porcentaje de participación, incorporación de nuevos accionistas, aumento de capital y cambios de estatutos de las sociedades), cambios de Directores de las sociedades operadoras, cambios del Gerente General y modificación de la administración de servicios anexos. Cada tipología de autorización que contempla el indicador tiene un plazo de respuesta diferenciado, que corresponde a:
- Cambios societarios: 40 días hábiles.
 - Modificaciones a los Planes de Apuestas, Cambios de Directores de la Sociedad Operadora; Cambios del Gerente General y Modificación de la Administración de Servicios Anexos por terceros: 8 días hábiles.

El indicador se mide desde que los antecedentes de la solicitud estén completos. Se entiende que la autorización está resuelta con la emisión de la Resolución que da respuesta a la solicitud presentada ante la Superintendencia.

- 5 El indicador mide el tiempo de tramitación del proceso sancionatorio desde la fecha de la sesión del Comité de Sanciones en la cual se presenta la solicitud por parte de la División o Unidad que detecta la eventual infracción hasta la fecha de emisión de la resolución que determina la absolución o sanción a una sociedad operadora. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.
- 6 Se entiende por consulta toda presentación ingresada por un interesado a la Superintendencia, en que se solicite información relativa al funcionamiento y/o explotación de un casino de juego, el desarrollo de los juegos de azar, los procedimientos de gestión de solicitudes ciudadanas, así como consultas relacionadas con las funciones de la Superintendencia y el estado de tramitación de reclamos. Se define que la consulta está respondida cuando se emite el oficio de respuesta al solicitante. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.
- 7 Los reclamos de los clientes a los casinos de juego se realizan en primera instancia directamente en los casinos. En caso de disconformidad con la respuesta del casino de juego, los clientes pueden recurrir en segunda instancia a la Superintendencia. Se define que el reclamo está respondido cuando se emite el oficio de respuesta al reclamante. El plazo establecido en el indicador se mide en días corridos.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para el servicio.

Anexo 6: Informe Preliminar²⁴ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas²⁵ (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016)

No aplica para el servicio.

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

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2016

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA PRESUPUESTARIA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	CAPITULO PRESUPUESTARIO	17

FORMULACIÓN

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance			
			I			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	95%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						95%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Auditoría Interna	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error	Dificultades de Implementación no previstas	Ponderación Resultado Fnal
		Ponderación	N° Indicadores Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	70%	7	69,4%	6	0		69,4%
2	Medir, informar	30%	7	25,7%	6	No aplica	No aplica	25,7%

	correctamente y publicar los Indicadores Transversales							
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0%	0	No aplica		0%
	Total	100%	14	95%	12	0		95%

**OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS
(Cumplimiento Metas)**

N°	Indicador	Meta 2016	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento (resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 25 días, en el periodo t	90	93	103,3	No	10,0	10,0
2	Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo de Fiscalización (POF), en el periodo t	98	100	102,0	No	10,0	10,0
3	Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t.	85	84	98,8	No	10,0	10,0
4	Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 85 días, en el periodo t	85	88	103,5	No	10,0	10,0
5	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas dentro del plazo comprometido	90	85	94,4	No	10,0	9,4
6	Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t	27,3	29,0	106,2	No	10,0	10,0
7	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	97	99	102,1	No	10,0	10,0
	Total:					70	69,4

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

N°	Indicador	Efectivo 2016 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Compromisos		
			Medir	Informar	Publicar
1	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	14	Si	SI	Si
2	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	22,22	Si	SI	Si
3	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	No	SI	Si
4	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,83	Si	SI	Si
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	80,00	Si	SI	Si
6	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	75	Si	SI	Si
7	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	72	Si	SI	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO MINISTERIO DE HACIENDA
Fecha de emisión:	22-03-2017 17:46

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 2016.

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. 3 de marzo de 2009, Cuenta del Mensaje 1433-356 que retira la urgencia Suma.

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. 29 de abril de 2008, Cuenta del Mensaje 189-356 que retira la urgencia Simple.

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. 06 de octubre de 2011, Oficio N°130. Oficio de la Comisión Especial de Turismo, por el cual solicita el acuerdo de la Sala, para que le sea remitido el proyecto. Rechazado.

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. Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social.

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: Primer Trámite Constitucional (C. Diputados). En Comisión de Economía, Fomento; Micro, Pequeña y Mediana Empresa, Protección de los Consumidores y Turismo, por el cual comunica que el proyecto se ha radicado en ella, con motivo de la modificación del artículo 213 del Reglamento de la Corporación, en lo relativo a la competencia de algunas comisiones.

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). 22 de mayo de 2013, Cuenta de proyecto, pasa a Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización.

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. 15 de abril de 2016, Archivado Oficio N° H/03, de 14/4/2016, solicita archivo en cumplimiento de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 36 bis del Reglamento del Senado.

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. 01 julio 2015, Cuenta del Mensaje 586-363 que retira la urgencia Simple.

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 9b: Leyes Promulgadas durante 2015

No se promulgaron leyes.

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

Para cada proyecto de Ley señalar.

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2016

Para cada Ley promulgada señalar:

N° Ley

Fecha de promulgación

Fecha de entrada en Vigencia:

Materia:

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales

Describir brevemente los premios o reconocimientos logrados en 2016 por la institución, señalando el motivo del premio o reconocimiento y el efecto en los funcionarios, si corresponde.