

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

## **SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

SANTIAGO DE CHILE

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

[www.scj.cl](http://www.scj.cl)

## Índice

1. Presentación .....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010 .....	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 .....	6
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios .....	7
3. Desafíos para el año 2011 .....	14
4. Anexos .....	17
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	18
Anexo 2: Recursos Humanos .....	21
Anexo 3: Recursos Financieros .....	25
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010 .....	30
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	35
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas .....	38
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010 .....	39
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	41
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	42
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública .....	46

# 1. Presentación

Creada a través de la Ley N°19.995 del 7 de enero de 2005, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) supervigila y fiscaliza la instalación, administración, explotación y el correcto funcionamiento de los casinos de juego autorizados al amparo de dicho cuerpo legal. La Superintendencia está ubicada en Santiago, no cuenta con oficinas regionales y se estructura a través de tres divisiones (Jurídica, Estudios y Fiscalización), cuatro unidades de apoyo (Informática, Administración, Comunicaciones y Atención Ciudadana) y cuenta con un total de 34 funcionarios.

Actualmente la nueva industria cuenta con 15 casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Antofagasta, Calama, Copiapó, Rinconada, San Antonio, Santa Cruz, Mostazal, Talca, Pinto, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Osorno, Valdivia y Punta Arenas. Además, otros 3 casinos se encuentran en fase inicial de construcción en Ovalle, Castro y Coyhaique.

A pesar de que el terremoto del 27 de febrero de 2010 significó el cierre temporal de 8 casinos de juego, la industria registró un crecimiento de 44,3 % en sus ingresos brutos del juego en comparación a 2009. Los resultados anuales fueron los siguientes:

- 317,34 millones de dólares de ingresos brutos del juego.
- 53 millones de dólares por concepto de impuesto específico al juego, los que se reparten en partes iguales entre las municipalidades y los gobiernos regionales respectivos para ser invertidos sólo en obras de desarrollo que van en directo beneficio de la población.
- 50,67 millones de dólares por concepto de IVA al juego.
- 24,56 millones de dólares por concepto de impuesto por entradas.
- 4.767.709 visitas, las que en promedio gastaron en juego \$33.577 pesos cada una.

Para que la expansión y consolidación de la industria del juego tenga la competitividad que desde hace años presenta en países desarrollados, resulta imprescindible la consolidación de una autoridad reguladora, que otorgue garantías de una aplicación estricta e igualitaria de las normas legales y reglamentarias que regulan el sector. Así lo entendieron hace décadas los países desarrollados y, por ello, en la actual etapa de crecimiento de la industria, las nuevas funciones de supervigilancia y fiscalización que comenzó a cumplir la Superintendencia promueven políticas y medidas preventivas que impidan la generación de externalidades negativas.

Dentro de las actividades desarrolladas por la Superintendencia, el organismo implementó su Plan Nacional de Fiscalización de Obras en Construcción 2010, que consideró 18 visitas de inspección técnica de obras (ITO), a los 3 proyectos que se construyen en Ovalle, Castro y Coyhaique.

Asimismo, la SCJ reforzó su rol regulador y fiscalizador realizando un total de 90 visitas de inspección a los quince casinos de juego en operación.

Durante 2010 el organismo elaboró y aplicó diversas normativas que permiten ejercer la supervigilancia y fiscalización de la correcta explotación y administración de los nuevos casinos de juego. Es así como, considerando el desarrollo tecnológico existente en materia de juegos de azar y el crecimiento que ha experimentado la nueva industria de casinos de juego en nuestro país se dictaron normas que permiten la incorporación de nuevas tecnologías, como son los juegos descargables en máquinas de azar y el sistema WAP que interconecta máquinas de azar de diferentes casinos. Cabe señalar que ambas iniciativas son pioneras en Sudamérica.

Desde el punto de vista de la atención ciudadana, la Superintendencia durante el 2010 recibió 138 reclamos de clientes que tenían alguna discrepancia respecto del desarrollo de los juegos de azar y del funcionamiento de los casinos de juego, lo que si bien representa una tasa baja -1 reclamo por 34.500 visitas- significó una tarea prioritaria para el organismo, resolviendo el 77% de ellos durante el mismo periodo. En este mismo ámbito y con el propósito de mejorar aún más el contacto con la ciudadanía, la Superintendencia durante 2010 desarrolló un nuevo sitio web ([www.scj.cl](http://www.scj.cl)) el que cuenta con altos niveles de transparencia, eficiencia y accesibilidad, y a través del cual la ciudadana puede enviar sus consultas y reclamos a través de formularios electrónicos.

Finalmente, en el área del desarrollo institucional y en el marco del proyecto "Sistema de apoyo informático para la implantación de los sistemas de apoyo a los procesos claves de la Superintendencia" se completó el levantamiento de los procesos claves de negocios, se realizó un rediseño de los mismos y se inició el diseño de los sistemas de para la recepción y procesamiento de información de las sociedades operadoras de casinos de juego y para la gestión de clientes. La construcción e implementación de los dos sistemas señalados y la elaboración de los términos de referencia para licitar el diseño y construcción de los restantes sistemas debe finalizar el tercer trimestre del 2011.

La SCJ además, profundizó a través de iniciativas concretas la transparencia del organismo regulador, manteniendo un completo y oportuno flujo de información pública como son el Boletín Estadístico mensual de los resultados operacionales de los casinos de juego y el Newsletter institucional.

Para el año 2011, los principales desafíos de la Superintendencia contemplan, en primer lugar, el reforzamiento de su labor de fiscalización a los casinos de juego con el objeto de seguir promoviendo el desarrollo de la industria junto con resguardar los derechos de los clientes; en segundo término, la implementación de nuevos métodos para la resolución de consultas y reclamos mejorando la eficacia y oportunidad de estas actividades y; como tercer desafío, avanzar en el

desarrollo e implantación del nuevo sistema informático de apoyo a procesos clave de la SCJ, cuyo diseño fue iniciado en el 2010.

Nuestros objetivos son consolidar una industria de casinos de juego que aporte al desarrollo regional con estándares de competitividad y transparencia similares a los de jurisdicciones desarrolladas del juego, otorgando las debidas garantías tanto a los inversionistas respecto de la aplicación igualitaria de la normativa, como a la ciudadanía sobre el correcto desarrollo de los juegos de azar.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francisco Leiva Vega', with a long horizontal stroke extending to the right.

**FRANCISCO JAVIER LEIVA VEGA  
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO**

## 2. Resultados de la Gestión año 2010

### 2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011

Proyecto “Desarrollo, equipamiento e implantación de sistemas de apoyo a procesos claves de la Superintendencia de Casinos de Juego”

A inicios del año 2010 se adjudicó la licitación para el diseño de los modelos de procesos claves de negocios de la Superintendencia, el diseño de los sistemas de apoyo necesario, el desarrollo y puesta en marcha de dos módulos de sistemas, correspondiente a la fase de diseño del proyecto “Desarrollo, equipamiento e implantación de sistemas de apoyo a procesos claves de la Superintendencia de Casinos de Juego”.

Este proyecto ha tenido como objetivo informatizar los principales procesos de negocio de la Superintendencia, para lo cual, en el contexto del proyecto, en el año 2010 se realizó una identificación, levantamiento y obtención de los modelos de procesos en uso en la institución (Modelo AS-IS). Posteriormente, estos procesos fueron analizados, obteniéndose modelos de procesos mejorados (Modelo TO-BE). Para aquellos procesos prioritarios se contempló el diseño de nuevos sistemas informáticos de apoyo a dichos procesos. En una primera fase, durante el año 2011, se contempla el desarrollo de los dos primeros módulos informáticos, uno para recibir, almacenar y procesar la información operacional de los casinos de juego, y el otro módulo para recibir y gestionar las solicitudes de clientes, tales como: reclamos, consultas, solicitudes de acceso a información respecto de los casinos de juego regulados por la Superintendencia.

Los beneficios esperados de este proyecto serán apoyar las funciones de fiscalización y aumentar la eficiencia de los recursos institucionales disponibles, contando con información operacional de los casinos de juego, de manera periódica, oportuna y con bajo nivel de errores. Además, con la implantación de un módulo para la atención de solicitudes de los ciudadanos, se espera mejorar la capacidad de respuesta en cuanto a la cantidad de requerimiento y menor tiempo de resolución de las consultas y reclamos.

En resumen, durante el año 2010, en el marco del proyecto “Desarrollo, equipamiento e implantación de sistemas de apoyo a procesos claves de la Superintendencia de Casinos de Juego” se completó el levantamiento de los procesos claves de negocios, se realizó un rediseño de los mismos y se inició el diseño de los sistemas para la recepción y procesamiento de información de las sociedades operadoras de casinos de juego y para la gestión de clientes. Se contempla que durante el año 2011 se concluya el desarrollo de estos módulos y adicionalmente se realice un nuevo llamado a licitación, con el objeto de adjudicar el desarrollo de los restantes sistemas de apoyo que quedaron diseñados durante el año 2010.

En vista de los avances de este proceso señalados precedentemente, el gasto ejecutado durante el año 2010 fue de M\$ 208.769.

## 2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

### Fiscalización de casinos de juego en operación.

Durante 2010 se realizó un total de 90 visitas de fiscalización a los 15 casinos que estaban en operación a la fecha. Los casinos en operación fiscalizados están ubicados en las comunas de Calama, Antofagasta, Copiapó, Rinconada, San Antonio, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Pinto, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno y Punta Arenas.

Durante el año 2010 la operación de los 15 casinos de juego que se rigen por la Ley N°19.995, se vio disminuida debido al terremoto ocurrido en la zona centro-sur del país el día 27 de febrero de 2010, afectando a 9 de los 15 casinos, en distinta magnitud. Esto significó que los casinos afectados acumularon un total de alrededor de 16 meses sin operar, lo que representa aproximadamente un 10% del tiempo total de funcionamiento planificado bajo condiciones normales. El casino que menos días estuvo cerrado fue el de la comuna de Temuco con 1 día y, el que más tiempo estuvo afectado fue el de la comuna de Talca con 146 días.

Lo anterior implicó una reprogramación en las visitas de fiscalización en cuanto a su distribución por meses y por casino, que consideró, por una parte, en los primeros meses luego del terremoto disminuciones de visitas de fiscalización a los casinos directamente dañados y disminuciones de visitas a algunos de los casinos no afectados que presentaban complicaciones en los traslados y, por otra, en el segundo semestre del año la reorganización del número de visitas de fiscalización dadas las nuevas demandas de control que un reinicio o reapertura de operaciones de los casinos más afectados representaba para esta Superintendencia.

La fiscalización de operaciones efectuada por la SCJ a los casinos de juego, consistió, tanto en profundizar los aspectos ya revisados durante el año 2009 como en ampliar la cobertura de áreas de riesgo a ser fiscalizadas. Se efectuaron actividades de fiscalización focalizadas, principalmente en: cumplimiento y adecuado funcionamiento del parque de juegos comprometido (máquinas de azar, mesas de juego y bingo); desarrollo de los juegos de azar de acuerdo al Catálogo de Juegos, cumplimiento del plan de apuestas y del personal de juego involucrado; desarrollo de actividades promocionales que afectan el juego; control y registro de acceso y pago de entradas al casino de juego; existencia y adecuado funcionamiento de los procedimientos operativos y de control de los casinos en operación; existencia y funcionamiento del Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), respaldo y almacenamiento de las grabaciones efectuadas y su uso para fines de control; cumplimiento de la circular de prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo; información disponible al público; verificación de la implementación de las modificaciones autorizadas al casino de juego; revisión de situaciones especiales, como consultas y reclamos efectuados por clientes directamente a la Superintendencia, y fiscalizaciones especiales producto de reaperturas de casinos después del cierre forzado por efectos del terremoto del 27 de febrero del 2010.

El indicador relativo al número de visitas de fiscalización a los quince casinos en funcionamiento durante el año 2010 fue de 90, lográndose un promedio de 6 visitas por casino, con lo cual la meta del indicador fue plenamente cumplida.

Complementariamente a lo anterior, durante el año 2010, la SCJ se continuó con la elaboración de diversas normativas para la industria de casinos que facilitan ejercer la supervigilancia y fiscalización de la correcta explotación y administración de los nuevos casinos de juego, atendiendo las consideraciones de fe pública y seguridad país, y la necesidad de que efectivamente contribuyan a potenciar el desarrollo regional. En este sentido, se emitieron circulares relativas a, entre otros, a los siguientes temas: elaboración de informes operacionales mensuales, tratamiento de tickets emitidos por las máquinas de azar, sistemas progresivos WAP (wide área progressive) para máquinas de azar, sistemas de programas de juego para máquinas de azar respaldados por un servidor (SSGS), reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego.

Por otro lado la fiscalización de los estados financieros, relativos al indicador de porcentaje de estados financieros revisados de casinos en el período, fue de un 33%, puesto que se revisaron 20 estados de 60 estados financieros trimestrales posibles, tomando en cuenta la operación de 15 casinos de juego, cumpliéndose la meta establecida para el año 2010 de un 33%. La entrada en vigencia de la Norma de Carácter General N° 284/2010 de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), eliminó para las empresas pertenecientes al Registro Especial de Entidades Informantes, la exigencia de presentar a la SVS, su información financiera trimestralmente, quedando sólo la obligación anual, con lo cual baja el universo de estados financieros susceptibles de ser revisados en el futuro, por lo cual este indicador no será medido a partir del año 2011. Con respecto a los resultados históricos, en el año 2009 se revisaron 27 estados financieros de 36 considerados obteniendo un indicador de 75% y, en el año 2008 se revisaron 5 estados financieros de 6 estados financieros considerados, lo que implicó un resultado para el indicador de 83%.

El indicador de porcentaje de informes elaborados de solicitudes de aumento de capital social, de las sociedades operadoras de casinos, fue de 100% dado que se confeccionaron los informes correspondientes a las 2 solicitudes ingresadas para su revisión y autorización. Durante el año 2010, las solicitudes fueron presentadas por las sociedades Salguero Hotels S.A. y Gran Casino de Juego de Talca S.A. En el año 2009 el indicador también correspondió a un 100%, puesto que se elaboraron los informes de las 7 solicitudes ingresadas.

Durante el año 2010 se continuó elaborando el boletín con los principales resultados operacionales de los casinos de juego en funcionamiento, que se inició en el año 2009, con el objetivo de mantener informados a los clientes, a los casinos de juego y a toda la comunidad. Entre otros, los aspectos presentados corresponden a ingresos brutos de juego, impuestos específico al juego e IVA, número de visitas a los casinos y gasto promedio por visita. Se emitieron 12 boletines mensuales que contenían los valores de cada mes, considerando los datos del mes de enero de 2010 hasta el mes correspondiente al boletín respectivo. De manera extraordinaria, en el mes de diciembre de 2010 para secciones del informe se muestra la información acumulada para ese año y para otras el detalle de cada uno de los 12 meses. De esta forma, el indicador de porcentaje de boletines estadísticos publicados en el sitio web de la Superintendencia, con respeto a lo programado, fue cumplido con un valor de 100%, puesto que se publicaron los 12 boletines.



De manera complementaria, en el primer semestre de 2010 se diseñó, generó y publicó en la página web de la Superintendencia un Informe Anual de Análisis de la Industria de Casinos de Juego, que incluye antecedentes respecto de las características de los casinos de juego afectos a la Ley N° 19.995 y de sus resultados operacionales, del año 2009 y con algunas comparaciones con el año 2008.

Además, a partir del boletín mensual y de otra información estadística, la Superintendencia elabora y publica mensualmente en la página web y envía de manera directa a algunos usuarios un Newsletter, profundizando así la transparencia de este organismo regulador.

Por su parte, el presupuesto ejecutado en el año 2010 para este producto fue de aproximadamente M\$771.331, que corresponde al 35,9% del total ejecutado.

### **Respuesta a consultas y reclamos por escrito de público en general.**

Durante el año 2010, se ingresaron a tramitación 138 reclamos en contra de los casinos de juego, referidos principalmente al desarrollo de juegos de azar (68), infraestructura de las salas de juegos y requisitos de ingreso (46), conflictos laborales con sus empleados (17) y otras materias (7). Respecto a las situaciones relacionadas con los juegos de azar, los principales temas estuvieron relacionados con máquinas de azar (59%), cartas (15%), ruleta (13%) dados (6%), bingo (1%) y otras (6%).

De acuerdo a las referidas cifras, la tasa de reclamos de la industria calculada en función de la cantidad de visitas recibidas por los casinos de juego durante el año 2010, fue de 0,29 por cada 10.000 visitas, lo que significa que esta Superintendencia recibió 1 reclamo por cada 34.500 visitas.

Del total de reclamos ingresados durante el año 2010, 108 fueron contestados en el período y 97 reclamos se respondieron en menos de 120 días. Por lo tanto, el indicador de porcentaje de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 120 días fue de un 89,8% sobrepasando la meta establecida en 65% para el período. El sobrecumplimiento del indicador se debe a la implementación de medidas correctivas en el procedimiento de tramitación de reclamos que permitieron reducir los tiempos de tramitación, dentro de las que destacan la reducción de los tiempos de traslado de antecedentes a las sociedades operadoras, radicar los procesos de coordinación y gestión en la Unidad de Atención Ciudadana y diferenciar los procesos de tramitación de reclamos de las denuncias formuladas por los ciudadanos. Por otra parte, como este indicador fue medido por primera vez en el año 2010, no existe información histórica.

Respecto a las consultas formuladas por los usuarios de casinos de juego y el público en general sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego, durante el año 2010 se recibieron a tramitación un total de 157 presentaciones, referidas principalmente al funcionamiento y/o explotación de un casino de juego, a los procedimientos de gestión de solicitudes ciudadanas o el estado de tramitación de reclamos, así como de las funciones de la Superintendencia.

Del total de consultas ingresadas durante el año 2010, 150 fueron contestadas en el período y 130 consultas se respondieron en menos de 35 días. Por lo tanto, el indicador de porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 35 días fue de un 86,7% sobrepasando la meta establecida en 75,0% para el período. El sobrecumplimiento se origina por un menor ingreso de consultas respecto de las proyectadas (157 consultas efectivas sobre 320 proyectadas) y a ajustes en los procesos de resolución internos, lo que contribuyó a que un significativo porcentaje de ellas fueran resueltas en un menor plazo. En este sentido, la menor demanda de consultas puede explicarse por el rediseño del que fue objeto el sitio web -100% de las consultas ingresaron por esta vía-, que incorporó nuevos contenidos (preguntas frecuentes e información de casinos, entre otros) y el rediseño de los ya existentes (estadísticas), mejorando la calidad y la cantidad de la información disponible al público. Respecto de información histórica, considerando que este indicador fue medido por primera vez en el año 2010, no se dispone de información de años anteriores.

Sin perjuicio, de que los indicadores de consultas y reclamos que consideran un estándar de tiempo de respuesta comenzaron a ser evaluados en el año 2010, en el siguiente cuadro se muestra la información histórica agregada de consultas y reclamos que dispone la SCJ:

Consultas y Reclamos		
Año	Ingresados (nuevo + arrastre)	Resueltos
2006	58	54
2007	128	122
2008	134	126
2009	413	373
2010	304	265

El monto devengado del presupuesto 2010 asociado a este producto fue de aproximadamente M\$217.203, que corresponde al 10,11% del total ejecutado.

#### **Evaluaciones de solicitudes de modificaciones de los proyectos que permisos de operación.**

Durante el año 2010 se evaluaron las modificaciones de proyectos en construcción, presentados por las sociedades, autorizando sólo aquellas que implican su perfeccionamiento, aumento, mejora o adecuación, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias de otras normativas, tales como las medioambientales, de vivienda, de urbanismo y construcción, viales y agrícolas, y/o en la propia iniciativa de las sociedades.

La SCJ aprobó una solicitud de modificación de proyectos, correspondiente al casino y obras complementarias del proyecto integral de Casino Rinconada S.A., lo que significó un aumento de inversión del proyecto al 36% del monto total de inversión de la modificación anterior. Por consiguiente, la superficie edificada también se incrementó en aproximadamente 9 mil m<sup>2</sup> más, equivalente a un aumento de 63%.

Adicionalmente, en consideración de la Ley y reglamentaciones vigentes, se aprobó una solicitud de prórroga de plazos para concluir las obras complementarias, con base principalmente en las reprogramaciones propias de estas obras y causas externas, en vista de la modificación del Reglamento N°211 de la Superintendencia, a fines del año 2010, permitiendo a las sociedades operadoras solicitar aumentos de plazo para ejecutar los proyectos.

### **Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.**

A través de 18 visitas de fiscalización, el Plan Nacional de Fiscalización de Obras en Construcción implementado por la SCJ certificó en los plazos legales correspondientes, el efectivo término de las obras complementarias que debían conformar la nueva infraestructura turística comprometida por los inversionistas privados con cada región para el año 2010. En efecto, entre otras obras la SCJ certificó en el año 2010 un hotel de cuatro estrellas en San Antonio, un apart hotel y área comercial en Calama, obras menores en San Francisco y, además del avance del hotel en Rinconada, que se espera termine en el año 2011.

El indicador del porcentaje de casinos certificados por la SCJ respecto de las solicitudes de inicio de operación de casinos de juegos, no fue medido o más bien tuvo un 0% de avance, no cumpliéndose la meta de 100% del año 2010. Este indicador no fue posible de medir, puesto que no hubo certificaciones de casinos, es decir los casinos no concluyeron sus obras de construcción, para comenzar a operar en el periodo evaluado. De acuerdo a lo informado por las sociedades operadoras de los 3 proyectos pendientes, el no avance se debió entre otros: a la crisis financiera internacional, a la crisis de la industria salmonera y al terremoto del 27 de febrero. No obstante lo anterior, a fines del año 2010 se modificó el Reglamento N° 211, con lo cual las sociedades pueden solicitar aumentos de plazo para ejecutar los proyectos. En efecto, en el mes de enero de 2011 fueron solicitados y autorizados aumentos de plazo para los casinos de las sociedades de Ovalle, Coyhaique y Chiloé, cuyas nuevas fechas se muestran en el cuadro más adelante. Se espera que las certificaciones sean posibles de realizar durante el año 2011 y 2012.

En cambio, la medición de este indicador para los años 2009, 2008 y 2007 fue de un 100%, puesto que de los 15 casinos de juego que conforman la industria chilena en el año 2009 iniciaron su operación siete de ellos, correspondientes a las comunas de Calama, San Antonio, Rinconada, Temuco, Valdivia, Osorno y Punta Arenas. En el año 2008 se inauguraron otros siete casinos, ubicados en las comunas de Antofagasta, Copiapó, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Talcahuano y Los Ángeles. Y además, en agosto de 2007 entró en operación el casino Termas de Chillán ubicado en la comuna de Pinto.

En el siguiente cuadro se muestra para cada uno de los 18 casinos autorizados de acuerdo con la Ley 19.995, sus fechas de otorgamiento del permiso de operación del casino de juego, fecha de inicio de operación del casino de juego y del proyecto integral, reales y proyectadas para el año 2010, 2011 y 2012.

### Casinos Ley 19.995 por Región y Comuna Año 2010

Región	Casino	Fecha de Otorgamiento Permiso de Operación	Fecha de Inicio de Operación Casino de juego	Fecha de Cumplimiento de las Obras Proyecto Integral
<b>Permisos otorgados año 2006</b>				
Región de Antofagasta	Casino Sol Calama	21-sep-06	14-may-09	05-feb-10
Región de Antofagasta	Enjoy Antofagasta	29-jul-06	11-nov-08	16-mar-09
Región de Atacama	Antay Casino & Hotel	29-jul-06	07-ago-08	23-feb-09
Región de Valparaíso	Casino de Juegos del Pacífico	29-dic-06	26-ago-09	26-oct-10
Región de Valparaíso	Casino Rinconada	29-dic-06	28-ago-09	29-jun-12 (*)
Región de O'Higgins	Monticello Grand Casino	29-dic-06	08-oct-08	19-oct-10
Región de O'Higgins	Casino Colchagua	29-dic-06	12-sep-08	28-nov-08
Región del Maule	Gran Casino de Talca	29-dic-06	26-dic-08	26-dic-08
Región del Bío-Bío	Termas de Chillán	29-jul-06	09-sep-07	09-sep-07
Región del Bío-Bío	Marina del Sol	29-jul-06	13-nov-08	25-mar-09
Región del Bío-Bío	Casino Gran Los Ángeles	29-jul-06	29-jul-08	04-jun-09
Región de la Araucanía	Dreams Temuco	29-jul-06	14-ene-09	04-mar-09
Región de los Ríos	Dreams Valdivia	29-jul-06	20-feb-09	06-mar-09
Región de los Lagos	Casino Sol Osorno	29-jul-06	13-ene-09	30-mar-09
Región de Magallanes	Dreams Punta Arenas	29-jul-06	13-mar-09	13-mar-09
<b>Permisos otorgados año 2008</b>				
Región de Coquimbo	Casino Gran Ovalle (*)	08-sep-08	08-may-12 (*)	08-nov-13 (*)
Región de los Lagos	Enjoy Chiloé (*)	08-sep-08	08-may-12 (*)	08-mar-14 (*)
Región Aysén	Dreams Coyhaique (*)	08-sep-08	08-may-12 (*)	08-sep-12 (*)
<b>Total casinos autorizados: 18</b>				

(\*) Para estos casinos se presenta la fecha legal máxima para inicio de operación.

En total, en el año 2010, los quince casinos de juego en funcionamiento registraron un crecimiento de 44,3% en sus ingresos brutos del juego respecto del año 2009 sin perjuicio del cierre temporal de 9 casinos por el terremoto del 27 de febrero y, arrojaron los siguientes resultados de operación:

- Se generaron ingresos brutos por US\$317,34 millones; y por concepto de impuesto específico al juego, US\$53 millones, es decir, para que en partes iguales las municipalidades y gobiernos regionales sólo inviertan en obras de desarrollo que van en directo beneficio de la población.
- Se realizaron 4.767.709 visitas a los casinos, que por concepto de impuesto por entradas se recaudaron US\$24,56 millones destinados a impuestos generales.
- El gasto promedio por visita a los casinos de juego ascendió a 33.577 pesos (US\$66,6).

Las 18 visitas de inspección técnica de obras (ITO) efectuadas por profesionales de la SCJ, y apoyadas por consultores externos especializados en el área de inspección, determinaron que el número de visitas de supervisión por casino de juego en construcción fuera de 6, mayor a la meta de 5 comprometida por la SCJ en 2010. Sin embargo no se logró realizar las 30 visitas programadas inicialmente, puesto que el supuesto de que 6 proyectos integrales (casino y obras complementarias) estarían con obras de construcción durante el año 2010 no se cumplió, debido a que 3 de estos proyectos, los últimos casinos cuyo permiso de operación se otorgó durante el año 2008, no efectuaron avances en la construcción por una serie de motivos antes expuestos, aunque debían comenzar su operación a más tardar el 8 de mayo de 2011. En el mes de enero de 2011 fueron autorizados aumentos de plazo para los casinos y proyecto de las sociedades de Ovalle, Chiloé y Coyhaique, teniendo todas como fecha legal máxima para el inicio de la operación del casino el 8 de mayo de 2012.

En el año 2009 el indicador de visitas de supervisión por casino en construcción fue de 5,8 considerando 87 visitas a 15 casinos, en el año 2008 el indicador fue de 11,2 correspondiente a 157 visitas y 14 casinos, y por su parte, en el año 2007 el indicador tuvo una medición de 3,7 por 55 visitas y 15 casinos con obras en construcción.

Finalmente, el presupuesto ejecutado en el año 2010 para este producto fue de aproximadamente M\$575.069, que corresponde al 26,77% del total ejecutado.

#### **Página web de la Superintendencia.**

En abril del año 2010, estuvo disponible el nuevo sitio web de la Superintendencia, el que conforme a la normativa vigente sobre gobierno electrónico, cuenta con nuevos contenidos y herramientas de acceso a la información, de manera de mejorar la interacción con los usuarios del organismo.

### 3. Desafíos para el año 2011

La SCJ definió los siguientes desafíos para el año 2011:

#### 1. Certificación de obras de los casinos de juego

La SCJ implementará su Plan Nacional de Fiscalización de Obras en Construcción 2011, el cual contempla 16 visitas de inspección técnica de obras (ITO) para asegurar a las regiones el efectivo avance de los 3 casinos en construcción en Ovalle, Castro y Coyhaique, cuyas fechas de inauguración están contempladas para mayo de 2012. Para el producto estratégico relacionado con este tema, correspondiente a "Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego", se dispone de un presupuesto para el año 2011 de M\$731.739.

#### 2. Regulación y fiscalización de nuevos casinos de juego

La Superintendencia como ente regulador y fiscalizador de los quince casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Calama, Antofagasta, Copiapó, San Antonio, Rinconada, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Pinto, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno y Punta Arenas, contempla la realización de 100 fiscalizaciones considerando todos los aspectos relacionados con la explotación de los juegos de azar de manera de dotar de transparencia a la industria, promover su desarrollo y resguardar los derechos de los clientes.

El proceso de fiscalización se realizará a través de la Fiscalización Regular y de la Fiscalización Extraordinaria. La primera de ellas, corresponde a aquellas actividades definidas en el Plan Anual de Fiscalización, las que se realizan tanto en terreno, como también en forma continua en las oficinas de la SCJ. El Plan Anual de Fiscalización considera análisis de riesgos, análisis del comportamiento de los reclamos de usuarios, detección de necesidades de fiscalización de clientes internos, así como también el resultado de fiscalizaciones anteriores. Como parte de este proceso de fiscalización, la SCJ imparte instrucciones tendientes a corregir las deficiencias observadas y, en aquellos casos en que se detectan infracciones a la normativa vigente, da inicio a procesos sancionatorios. En tanto, la Fiscalización Extraordinaria corresponde a aquellas fiscalizaciones que la SCJ determina a partir del análisis interno y de la recepción de reclamos, las que principalmente están orientadas a la resolución de controversias entre los clientes y los casinos de juego. Además, contempla fiscalizaciones específicas efectuadas en coordinación con otras instituciones del Estado.

Este proceso se efectuará considerando las siguientes materias: información operacional, registro de los ingresos brutos del juego control, registro de entradas, material de juego, desarrollo de los juegos de azar, desarrollo de actividades promocionales, Sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), cumplimiento de la Circular de Prevención de Lavado de Activos y de Financiamiento del Terrorismo, información disponible al público, modificaciones autorizadas y/o notificadas, sistemas y actividades de control interno, cambios societarios.

Se continuará con la elaboración y aplicación de las diversas normativas que permitan ejercer la supervigilancia y fiscalización de la correcta explotación y administración de los nuevos casinos de juego, atendiendo las consideraciones de fe pública y seguridad país, y la necesidad de que efectivamente contribuyan a potenciar el desarrollo regional.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Fiscalización de casinos de juego en operación", se dispone de un presupuesto para el año 2011 de M\$1.363.710.

### **3. Fortalecimiento del Sistema de Atención Ciudadana**

Fortalecer el Sistema de Atención Ciudadana (SIAC) para hacerlo más cercano, expedito y oportuno es de suma relevancia para la Superintendencia considerando que ésta sólo cuenta con oficinas en Santiago y que la totalidad de los casinos de juego se ubican en otras regiones del país.

En ese contexto, es que en el año 2011, se emitirá una circular dirigida a las sociedades operadoras de los 15 nuevos casinos en funcionamiento, para instruir el procedimiento para tramitar y contestar los reclamos de los clientes de los casinos de juego.

La norma establecerá, entre otros aspectos, que si un cliente tiene una discrepancia respecto del funcionamiento del casino de juego y/o la explotación de juegos de azar, debe presentar su reclamo en primera instancia ante el propio establecimiento, y que en caso de disconformidad con la respuesta dada por el casino de juego, el cliente puede recurrir en segunda instancia a la Superintendencia para su revisión.

Asimismo, se desarrollará una campaña informativa en los casinos de juego a cargo de las Unidades de Comunicaciones y Atención Ciudadana, destinada a difundir el nuevo procedimiento para la tramitación de reclamos relacionados con el desarrollo de los juegos de azar, a través de dípticos que serán entregados por el personal del casino a todos los clientes que ingresen a las salas de juego y la instalación de pendones ubicados al interior de los recintos.

A partir del tercer trimestre del año 2011, el nuevo procedimiento de tramitación de reclamos de los clientes de los casinos estará apoyado por un sistema informático que permitirá efectuar el seguimiento, control y registro de todos los reclamos y consultas que se ingresen a tramitación en segunda instancia ante la Superintendencia, así como de las solicitudes de acceso a la información establecidas en la Ley N° 20.285

En cuanto a la resolución de consultas y reclamos, la Superintendencia espera contestar en un tiempo menor o igual a 30 días el 80% de las consultas que se respondan en el 2011, y resolver en un tiempo menor a 90 días el 70% de los reclamos que se respondan en el periodo. El presupuesto disponible para el año 2011 para el producto estratégico "Respuestas a consultas y reclamos de los visitantes a los casinos de juego y público en general", es de M\$350.258.

#### **4. Sistemas de apoyo a los procesos claves de la SCJ**

Durante el año 2011 se licitará la etapa de ejecución e implantación del resto de módulos obtenidos a partir de la fase de Diseño de Sistemas realizada el año 2010, contemplando su desarrollo durante el año 2012 y ejecución completa a partir del año 2013. Este proyecto de ejecución, dotará a la Superintendencia de sistemas de apoyo a sus procesos claves de Fiscalización, Mantenimiento del Catálogo de Juegos, Mantenimiento del Registro de Homologación, Elaboración de Estudios y Publicaciones, Sanciones, Elaboración de Normativa y el proceso transversal de Gestión Documental.

No obstante lo anterior, durante el año 2011, se iniciará la implementación de los 2 primeros módulos del sistema informático relativos a la Fiscalización de Información Operacional y la Atención de Consultas y Reclamos, permitiendo potenciar la eficacia y eficiencia de estas funciones.

El presupuesto contemplado para este proyecto para el año 2011 corresponde a M\$664.521.



## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- 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 2010
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Tramitación en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

#### - Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Este servicio fue creado por decreto en el año 2005 de acuerdo a la Ley N°19.995. La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) comenzó a funcionar el 7 de mayo de 2005 como organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio para representar al Estado en el ejercicio de las funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración, explotación y correcto funcionamiento de la industria de casinos de juego del país. Se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda, y cuenta con un Consejo Resolutivo que tiene las atribuciones exclusivas de otorgar, denegar, renovar y revocar los permisos de operación de casinos de juego en el país, actuando el Superintendente como su secretario ejecutivo, ministro de fe y relator a través de sus proposiciones de otorgamiento y revocación de permisos de operación.

#### - Misión Institucional

Regular la industria de casinos de juego, promoviendo su desarrollo eficiente, responsable y transparente; efectuando una fiscalización de calidad que garantice el íntegro cumplimiento de la normativa y la fe pública, mediante funcionarios y procesos de excelencia.

#### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2010

Número	Descripción
1	Proyecto de Desarrollo de Sistemas de la Superintendencia de Casinos de Juego.

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Desarrollar la función fiscalizadora y reguladora de la SCJ, con excelencia y orientada a resultados.
2	Contribuir al desarrollo de la industria de casinos de juego, mediante la evaluación y presentación al Consejo Resolutivo de las solicitudes y requerimientos de las sociedades operadoras respecto a modificaciones de servicios anexos y de licencias de juego.
3	Profundizar la Política de Acceso a la Información Pública y Probidad de la Superintendencia, otorgando un servicio de excelencia en la respuesta de consultas y reclamos del público.

## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

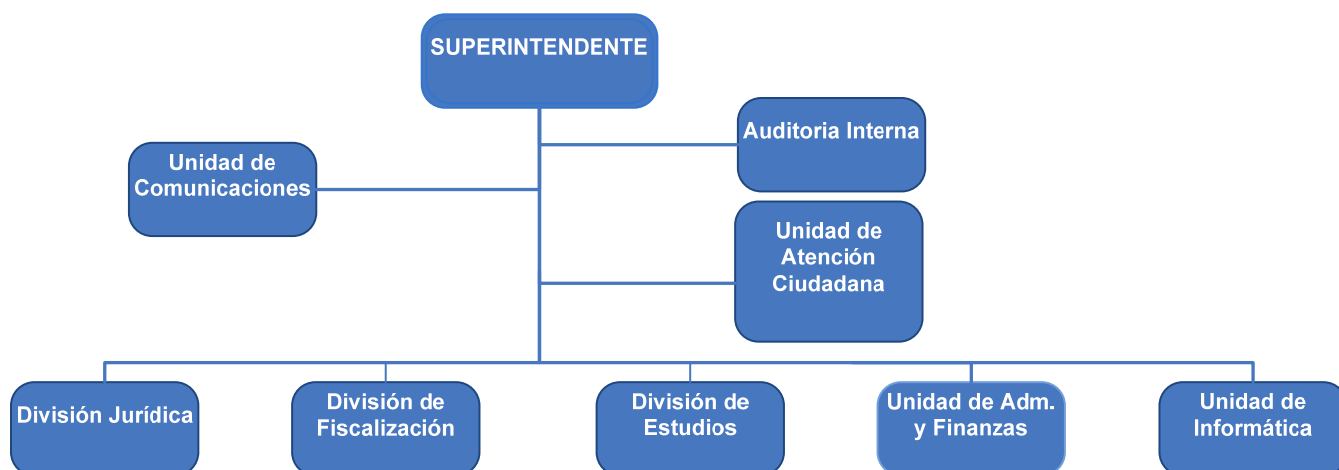
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización de casinos de juego en operación.	1,2
2	Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	1
3	Respuesta a consultas y reclamos por escrito de público en general.	3

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Casinos de juego en operación.
2	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	Público en general que hace consultas o realiza reclamos.
5	Visitantes a los casinos de juego.

## b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

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



## c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Francisco Javier Leiva Vega
Jefe División Jurídica <sup>1</sup>	Fernando Riveros Vidal
Jefe División de Fiscalización	Sonia Esturillo Herrera
Jefe División de Estudios	Luis Rodríguez Neira
Jefe Unidad de Administración y Finanzas	Mónica Albornoz Pierluigi
Jefe Unidad de Informática	Máximo Lardies Carrasco
Jefe Unidad de Comunicaciones <sup>2</sup>	Vacante
Auditor Interno	Danilo Brito Viñales
Encargado Unidad de Atención Ciudadana	Carlos Fernández Urzúa

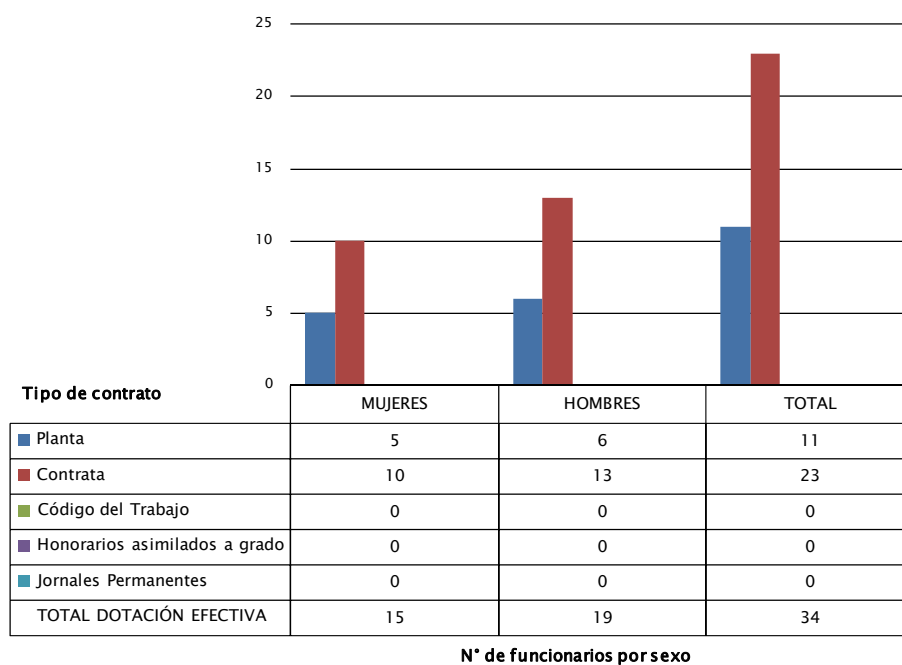
<sup>1</sup> El Jefe de la División Jurídica presentó su renuncia voluntaria a partir del 14 de febrero de 2011, por lo que este cargo será llamado a concurso a través del Sistema de Alta Dirección Pública.

<sup>2</sup> El Jefe de la Unidad de Comunicaciones dejó de desempeñar sus funciones desde Octubre de 2009.

## Anexo 2: Recursos Humanos

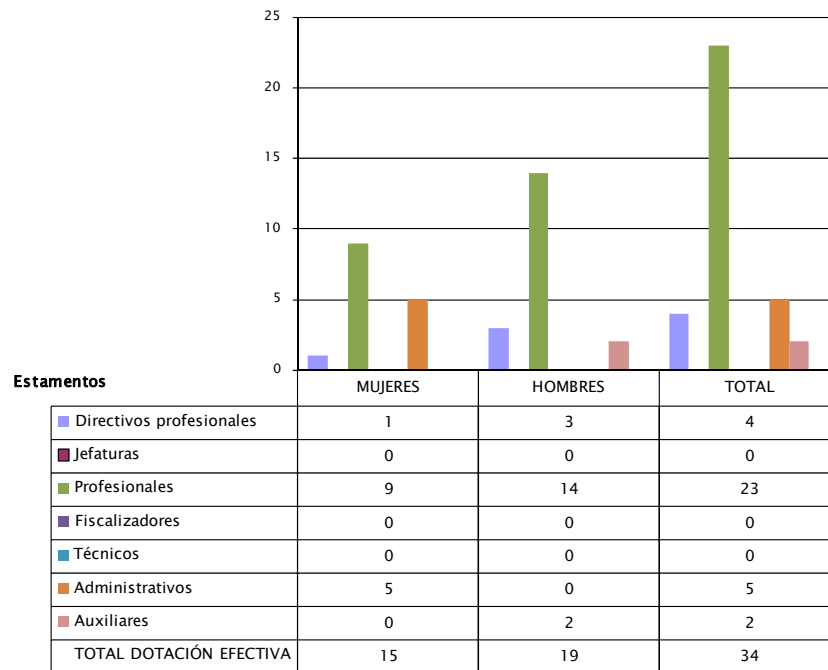
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010<sup>3</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



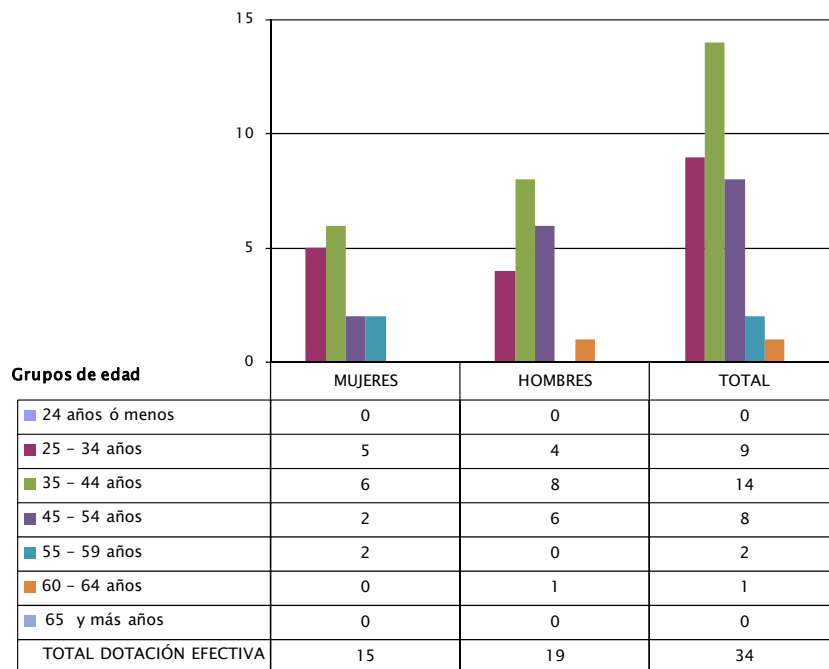
<sup>3</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>		Avance <sup>5</sup>	Notas
		2009	2010		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	0,9	1,3	69,2	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	3,1	2,9	106,9	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	--	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	--	
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	--	
o otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	3,1	2,9	106,9	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	--	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	2,0	3,0	66,7	

4 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

5 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>4</sup>		Avance <sup>5</sup>	Notas
		2009	2010		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
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 recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	30,0	8,7	29,0	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	100,0	100,0	100,0	
4.2 Porcentaje de becas <sup>6</sup> 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	--	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	19,8	5,9	29,8	
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1,3	1,7	76,5	
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>7</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	100,0	100,0	100,0	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2				
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3				
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4				

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

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



## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010			
Denominación	Monto Año 2009	Monto Año 2010	Notas
	M\$ <sup>8</sup>	M\$	
<b>INGRESOS</b>	<b>1.024.870</b>	<b>981.430</b>	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	4.916	13.164	
APORTE FISCAL	1.019.954	968.266	
<b>GASTOS</b>	<b>1.798.936</b>	<b>2.148.258</b>	
GASTOS EN PERSONAL	1.083.127	1.192.744	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	691.150	683.788	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	24.659	62.758	
INICIATIVAS DE INVERSION		208.768	
SERVICIO DE LA DEUDA		200	
<b>RESULTADO</b>	<b>-774.066</b>	<b>-1.166.828</b>	

<sup>8</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>9</sup>	Presupuesto Final <sup>10</sup>	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia <sup>11</sup>	Notas <sup>12</sup>
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			<b>INGRESOS</b>	<b>2.522.470</b>	<b>2.209.132</b>	<b>2.161.817</b>	<b>47.315</b>	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	3.234	3.234	13.164	-9.930	
	01		RECUP. Y REEMBOLSOS LIC. MEDICAS	2.910	2.910	10.467	-7.557	
	99		OTROS	324	324	2.697	-2.373	
09			APORTE FISCAL	2.518.236	1.767.324	968.266	57.245	
	01		LIBRE	2.518.236	1.025.511	968.266	57.245	
		001	REMUNERACIONES	1.504.222	804.222			
		002	RESTO	1.014.014	221.289			
15			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	1.180.387	1.180.387	0	
			<b>GASTOS</b>	<b>2.522.470</b>	<b>2.209.132</b>	<b>2.161.817</b>	<b>47.315</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.504.222	1.194.885	1.192.757	2.128	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	951.169	702.853	683.788	19.067	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	67.079	102.425	62.759	39.666	
	04		MOBILIARIO Y OTROS	3.105	8.650	8.579	71	
	05		MAQUINAS Y EQUIPOS	3.105	2.950	0	2.950	
	06		EQUIPOS INFORMATICOS	13.433	12.761	0	12.761	
	07		PROGRAMAS INFORMATICOS	47.436	78.064	54.180	23.884	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	0	208.769	208.769	0	
	02		PROYECTOS	0	208.769	208.769	0	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	200	200	0	
	07		DEUDA FLOTANTE	0	200	200	0	
35			SALDO FINAL DE CAJA	0	0	13.546	-13.546	

9 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

10 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

12 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 <sup>13</sup>			Avance <sup>14</sup> 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>15</sup> )	%	103,0	294,36	245,60	-48,76	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0,75	66,65	75,0	8,35	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,00	100,00	100,00	0,00	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	14.116,82	154,26	4,07	-150,19	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	0,79	0,02	0,01	-0,01	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0,79	4,31	90,12	85,81	

13 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,015 respectivamente.

14 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.

15 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 2010 <sup>16</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	<b>FUENTES Y USOS</b>	<b>1.180.587</b>	<b>-1.166.839</b>	<b>13.748</b>
	<b>Carteras Netas</b>		-125.384	-125.384
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-125.384	-125.384
	<b>Disponibilidad Neta</b>	<b>1.183.199</b>	<b>-1.044.067</b>	<b>139.132</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.183.199	-1.044.067	139.132
	<b>Extrapresupuestario neto</b>	<b>-2.612</b>	<b>2.612</b>	
114	Anticipo y Aplicación de Fondos			
116	Ajustes a Disponibilidades			
119	Traspos Interdependencias			
214	Depósitos a Terceros			
216	Ajustes a Disponibilidades	-2.612	2.612	
219	Traspos Interdependencias			

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Sistemas de Apoyo a los procesos clave de la SCJ	0	208.769	208.769	

<sup>16</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Inversiones<sup>17</sup>

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

Tipo de Iniciativa: Tecnologías de Información.

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

Beneficiarios: Superintendencia de Casinos de Juego

Cuadro 7							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2010							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>18</sup>	Ejecución Acumulada al año 2010 <sup>19</sup>	% Avance al Año 2010	Presupuesto Final Año 2010 <sup>20</sup>	Ejecución Año 2010 <sup>21</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Sistemas de Apoyo a los procesos clave de la SCJ	883.944	219.423	24,82	208.769	208.769	0	

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

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

19 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2010.

20 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2010.

21 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2010.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 8										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	Notas
				2008	2009	2010				
Fiscalización de casinos de juego en operación.	Porcentaje de estados financieros de sociedades de casinos en operación revisados	(Número de estados financieros trimestrales de los casinos de juego revisados en el período t/Número de estados financieros trimestrales de los casinos de juego de diciembre del período t-1, marzo, junio y septiembre del período t)*100	%	83% (5/6) *100	75% (27/36) *100	33% (20/60) *100	33% (20/60) *100	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									
Respuesta a consultas y reclamos por escrito de público en general.	Porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 35 días	(N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas en 35 días o menos, en el período t /N° de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidas por escrito en el período t)*100	%	N.C.	N.C.	86.7% (130/150)*100	75.0% (240/320)*100	SI	116%	3
	Enfoque de Género: No									

22 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

23 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

Cuadro 8

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2010	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	No - tas
				2008	2009	2010				
Respuesta a consultas y reclamos por escrito de público en general.	Porcentaje de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 120 días	(N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia, respondidos en 120 días o menos, en el periodo t / N° de reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia , respondidos por escrito en el periodo t)*100	%	N.C.	N.C.	89.8% (97/108) *100	65.5% (72/110) *100	SI	137%	2
	Enfoque de Género: No									
Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	Porcentaje de casinos certificados por la SCJ respecto de las solicitudes de certificación de inicio de operación de casinos de juego	(Número de casinos certificados por la SCJ en el periodo t/Número de solicitudes de certificación de inicio de operación de casinos de juego, hasta el 31 de Octubre del periodo t)*100	%	100% (7/7) *100	100% (7/7) *100	0% (0/1) *100	100% (1/1) *100	NO	0%	4
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de casinos de juego en operación.	Número de visitas de fiscalización por casino de juego	Número de visitas de fiscalización realizadas a los casinos de juego en el período t/Número de casinos de juego en operación en el período t	número	9.3 número 26/2.8	3.4 número 45/13.3	6.0 número 90/15	6.0 número 90/15	SI	100%	
	Enfoque de Género: No									

Cuadro 8

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2010	Cumple SI/NO <sup>22</sup>	% Cumplimiento <sup>23</sup>	No - tas
				2008	2009	2010				
Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	Número de visitas de supervisión por casino en construcción	Número de visitas de supervisión realizadas a los casinos de juego en construcción en el período t/Número de casinos de juego en construcción en el período t	número	11.2 número 157/14	5.8 número 87/15	6.0 número 18/3	5.0 número 30/6	SI	120%	1

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	90 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	10 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100 %

## Notas:

1. El sobrecumplimiento del indicador se debe a que el supuesto de que 6 proyectos integrales (casino y obras complementarias) estarían con obras de construcción durante el año 2010 no se cumplió, debido a que 3 de estos proyectos, los últimos casinos cuyo permiso de operación se otorgó durante el año 2008, no efectuaron avances en la construcción, aunque debían comenzar su operación a más tardar el 8 de mayo de 2011. De acuerdo a lo informado por las sociedades operadoras el no avance se debió entre otros: a la crisis financiera internacional, a la crisis de la industria salmonera; a resultados menores a los esperados; al terremoto del 27 de febrero. No obstante lo anterior, a fines del año 2010 se modificó el Reglamento N° 211, con lo cual las sociedades pueden solicitar aumentos de plazo para ejecutar los proyectos. En efecto, en el mes de enero de 2011 fueron solicitados y autorizados aumentos de plazo para los casinos de las sociedades de Ovalle y Coyhaique.

2. El sobrecumplimiento del indicador se debe a la implementación de medidas correctivas en el procedimiento de tramitación de reclamos que permitieron reducir los tiempos de tramitación, dentro de las que destacan la reducción de los tiempos de traslado de antecedentes a las sociedades operadoras, radicar los procesos de coordinación y gestión en la Unidad de Atención Ciudadana y diferenciar los procesos de tramitación de reclamos de las denuncias formuladas por los ciudadanos.



3. El sobrecumplimiento se origina por un menor ingreso de consultas respecto de las proyectadas (157 consultas efectivas sobre 320 proyectadas) y a ajustes en los procesos de resolución internos, lo que contribuyó a que un significativo porcentaje de ellas fueran resueltas en un menor plazo. En este sentido, la menor demanda de consultas puede explicarse por el rediseño del que fue objeto el sitio web -100% de las consultas ingresaron por esta vía-, que incorporó nuevos contenidos (preguntas frecuentes e información de casinos, entre otros) y el rediseño de los ya existentes (estadísticas), mejorando la calidad y la cantidad de la información disponible al público.

4. Durante el año 2010, este indicador no fue posible de medir, puesto que no hubo certificaciones de casinos, es decir los casinos no concluyeron sus obras de construcción, para comenzar a operar en el periodo evaluado. De acuerdo a lo informado por las sociedades operadoras de los 3 proyectos pendientes, el no avance se debió entre otros: a la crisis financiera internacional, a la crisis de la industria salmonera; a resultados menores a los esperados; al terremoto del 27 de febrero. No obstante lo anterior, a fines del año 2010 se modificó el Reglamento N° 211, con lo cual las sociedades pueden solicitar aumentos de plazo para ejecutar los proyectos. En efecto, en el mes de enero de 2011 fueron solicitados y autorizados aumentos de plazo para los casinos de las sociedades de Ovalle y Coyhaique. Se espera que las certificaciones sean posibles de realizar durante el año 2011 y 2012.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010

Cuadro 9 Otros indicadores de Desempeño año 2010							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2008	Efectivo 2009	2010	Notas
Fiscalización de casinos de juego en operación	Porcentaje de informes de solicitudes de aumento de capital social de las sociedades operadoras de casino elaborados	(Número de informes de aumento de capital social de las sociedades operadoras de casino elaborados en el período t/Número de solicitudes de aumento de capital social ingresadas hasta el 30 de noviembre del período t <sup>24</sup> )*100	%	N.C.	100% (7/7)* 100	100% (2/2)* 100	
	Enfoque de Género: No						
Fiscalización de casinos de juego en operación	Porcentaje de boletines estadísticos publicados en el sitio web de la Superintendencia con respecto a lo programado	(Número de boletines estadísticos publicados en el sitio web de la Superintendencia en el período t/Número de boletines estadísticos programados para ser publicados en el sitio web de la Superintendencia en el período t)*100	%	N.C.	100% (7/7)* 100	100% (12/12)* 100	
	Enfoque de Género: No						

24 Corresponde a aquellas solicitudes de aumento de capital que no suponen la incorporación de accionistas distintos a los que ya se encuentran comprendidos en la cadena societaria de la Sociedad Operadora, puesto que dichos casos requieren de un proceso de estudio mayor.

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010**

Objetivo <sup>25</sup>	Producto <sup>26</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>27</sup>	Evaluación <sup>28</sup>
Desarrollar la función fiscalizadora y reguladora de la SCJ, con excelencia y orientada a resultados.	Haber realizado 90 visitas de fiscalización, al cuarto trimestre y de forma anual.	Fiscalización de casinos de juego en operación.	El porcentaje de cumplimiento para esta meta es de un 100 % (90/90).
Desarrollar la función fiscalizadora y reguladora de la SCJ, con experiencia y orientada a resultados.	Haber realizado 30 visitas de supervisión de obras a los casinos y/u obras complementarias en construcción, al cuarto trimestre y de forma anual.	Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	El porcentaje de cumplimiento para esta meta es de un 60% (18/30). (Ver nota 1)
Desarrollar la función fiscalizadora y reguladora de la SCJ, con experiencia y orientada a resultados.	<p>a) Haber respondido el 75% de las consultas resueltas en el año en un tiempo menor o igual a 35 días. Considerando las consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia a partir del 1° de diciembre de 2009.</p> <p>b) Haber respondido el 65% de los reclamos resueltos en el año en un tiempo menor o igual a 120 días. Considerando los reclamos ingresados por Oficina de Partes o a través del portal web de la Superintendencia a partir del 1° de diciembre de 2009.</p>	Fiscalización de casinos de juego en operación.	<p>a) El porcentaje de cumplimiento para esta meta es de un 86,4% (133/154).</p> <p>b) El porcentaje de cumplimiento para esta meta es de un 90,9% (100/110).</p>

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

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

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

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

**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010**

Objetivo <sup>25</sup>	Producto <sup>26</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>27</sup>	Evaluación <sup>28</sup>
Certificación de obras complementarias de los casinos de juego	Modificar el reglamento de casinos (Decreto Supremo 211 del Ministerio de Hacienda, publicado el 6 de mayo de 2005)	Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	Cumplido

**NOTA:**

La meta fue reformulada a una cantidad menor de solo 18 visitas tomando en cuenta sólo 3 de los 6 proyectos integrales (casino y sus obras complementarias) efectuaron obras durante el transcurso de ese año, concluyéndolas en el último trimestre las sociedades Casino de Juegos del Pacífico y San Francisco Investment. Estos 3 proyectos corresponden a los que mantenían obras pendientes en construcción comenzadas en el año 2009 y 2008 (Casinos de Juegos del Pacífico, Casino de Rinconada y San Francisco Investment). La disminución en la cantidad de visitas implicó modificar un contrato de Impacción Técnica de Obras, que mantiene la SCJ para apoyar las labores de supervisión de las obras en construcción.

Los otros 3 proyectos correspondientes a los últimos casinos cuyo permiso de operación de casinos se otorgó durante el año 2008, no efectuaron avances en la construcción de sus obras, atrasándose con respecto a su programación tomando en consideración que la construcción de un edificio de un casino de juego ha tardado en promedio 12 meses y que al mes de diciembre de 2010, debían comenzar su operación, y por tanto tener terminadas las obras, a más tardar el 8 de mayo de 2011.

Para estos 3 casinos pendientes, al mes de diciembre de 2010 se constata que sólo existen avances en obras preliminares previas a la obra principal, lo que constata un retraso en la ejecución de las obras de construcción que de acuerdo a lo informado por las sociedades operadoras se debería entre otras razones y circunstancias: a la reciente crisis financiera internacional, lo que implicó un encarecimiento y menor acceso al crédito; a la crisis de la industria salmonera; a resultados menores a los esperados obtenidos en algunos casinos de juego que ya estaban operando; al terremoto del pasado 27 de febrero, que por motivos de reconstrucción, produjo una escasez de mano de obra y materiales para ejecutar las obras y un aumento de los costos de construcción. Además de estas razones, el retraso en las obras de construcción se vió agravado por la ubicación geográfica de alguno de los proyectos, en los cuales se puede construir en condiciones normales sólo en los meses de menores precipitaciones. No obstante lo anterior, a fines del año 2010 se

modificó el Reglamento N° 211 del Ministerio de Hacienda, en virtud de lo dispuesto en el Decreto Supremo N°1189 de octubre de 2010, del Ministerio de Hacienda, publicado en el Diario Oficial el 27 de diciembre de 2010, con lo cual las sociedades podrán solicitar aumentos de plazo para ejecutar los proyectos. En efecto, el mes de enero de 2011 fueron solicitados y autorizados aumentos de plazo para los casinos de las sociedades de Ovalle y Coyhaique.

**Anexo 6: Informe Preliminar<sup>29</sup> de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas<sup>30</sup>**  
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010)

No aplica para el Servicio.

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

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

---

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




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

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

### Metas de Eficiencia Institucional

Producto de la Ley N°20.212, le correspondió a la SCJ comprometer Metas de Eficiencia Institucional para el año 2010, en las siguientes áreas y sistemas.

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Ponderación	Cumple Objetivo
Gestión Estratégica	Planificación y Control de Gestión	3) Poner en funcionamiento el SIG, midiendo los indicadores de desempeño construidos e identificando aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.	15%	✓
		4) Incorporar en el SIG los ajustes necesarios identificados, fundamentándolos.	5%	✓
Gestión de Riesgos	Auditoría	3) Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.	5%	✓
		8) Formular y enviar la matriz de riesgos desagregando los procesos, subprocesos, etapas, riesgos y controles, de acuerdo con las directrices técnicas del Consejo de Auditoría y con las definiciones establecidas formalmente en la política para el proceso de gestión de riesgos, por parte del Jefe del Servicio.	10%	✓
		9) Presentar al Consejo de Auditoría, un ranking de procesos y subprocesos por exposición al riesgo ponderada.	5%	✓
Gestión Desarrollo de las Personas	Capacitación	4) Diseñar el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado por el Jefe de Servicio, a través de la Unidad de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, considerando las líneas de capacitación identificadas en el diagnóstico y en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, elaborando además un Programa de Trabajo definiendo al menos actividades, plazos y responsables para la ejecución del plan, e informando a todos los funcionarios de la institución respecto del plan y programa diseñados.	10%	✓
		5) Diseñar los mecanismos de selección de organismos capacitadores, considerando disposiciones del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas reguladas por la Ley de Compras y Procedimientos de la Dirección de Compras (Chile Compra) y lo definido en el Plan Anual de Capacitación y diseñar los mecanismos de identificación y selección de beneficiarios de la capacitación.	5%	✓
Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública	Compras y Contrataciones	1) Realizar un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento identificando y analizando las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y sus recursos financieros, el uso del portal de <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> la gestión de contratos, la gestión de los reclamos recibidos a través del portal, la gestión de inventarios, la gestión de proveedores y los mecanismos de compras que usa para realizar los procesos de compras, de acuerdo a las	10%	✓

Área	Sistema	Objetivo de Gestión	Ponderación	Cumple Objetivo
		necesidades que el Servicio requiere.		
		5) Evaluar los resultados de los indicadores del Panel de Compras comprometido y establecer mejoras en la gestión de abastecimiento, a través del análisis y monitoreo de los indicadores actuales del Panel de Gestión de Compras y sus desviaciones y evaluar periódicamente el Plan Anual de Compras utilizando los resultados de los indicadores.	5%	
Atención a Clientes	Gobierno Electrónico	3) Elaborar, de acuerdo al Diagnóstico y a los proyectos priorizados, el Plan de mejoramiento y uso de TIC aprobado por el jefe de servicio, para la ejecución y evaluación de los proyectos priorizados y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía.	15%	
	Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s	5) Implementar el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de acuerdo con el Programa de Trabajo Anual dispuesto, poniendo en operación las metodologías de atención, los procedimientos de recepción, seguimiento y respuesta, el sistema de gestión de solicitudes ciudadana, y el sistema de registro de solicitudes ciudadana, midiendo los Indicadores de desempeño, elaborados e identificados a ser medidos durante el año y analiza sus resultados. El Servicio controla el funcionamiento del SIAC e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.	15%	

Para el periodo 2010, la SCJ cumplió con el 100% de las Metas de Eficiencia Institucional.

Las propuestas de modificaciones de contenidos de objetivos, aprobadas para las Metas de Eficiencia Institucional del año 2010 de la Superintendencia se presentan a continuación:

Sistema	Cambios	
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Texto Original	Implementar el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de acuerdo con el Programa de Trabajo Anual dispuesto, poniendo en operación las metodologías de atención, los procedimientos de recepción, seguimiento y respuesta, el sistema de gestión de solicitudes ciudadana, y el sistema de registro de solicitudes ciudadana, midiendo los indicadores de desempeño, elaborados e identificados a ser medidos durante el año y analiza sus resultados. El Servicio controla el funcionamiento del SIAC e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.
	Texto Propuesta	La implementación del SIAC abarca el periodo 2010-2011, quedando para el año 2011 lo correspondiente a: Implementación del Plan de Difusión de mediano y largo plazo; Desarrollo de los módulos de gestión de clientes; medición de satisfacción
	Texto Justificación	Debido a que la implementación está programada para el año 2010 y 2011.

Durante el año 2011 no hubo propuestas de eximición, relativas a los compromisos asumidos por la Superintendencia de Casinos de Juego.



## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

No aplica para el Servicio

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>31</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>32</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>33</sup>

---

31 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

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

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

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

**BOLETÍN:** 3935-07

**Descripción:** Sobre juegos de azar ilícitos.

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

**Fecha de ingreso:** 20 de julio de 2005.

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

**Beneficiarios directos:** comunidad en general.

**BOLETÍN:** 4468-06

**Descripción:** Sobre expendio de alcoholes en casinos de juego.

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

**Fecha de ingreso:** 5 de septiembre de 2006.

**Estado de tramitación:** En primer trámite constitucional. Primer informe de la Comisión de Hacienda.

**Beneficiarios directos:** Sociedades operadoras, Municipalidades y clientes casinos de juego.

**BOLETÍN:** 5218-06

**Descripción:** Modifica la Ley N°19.995 que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego.

**Objetivo:** Perfeccionar el marco normativo que rige la industria de casinos de Chile, ampliando las facultades fiscalizadoras y sancionadoras de la SCJ, profundizando la forma y requisitos para precalificar y evaluar sociedades que optan a permisos de operación de casinos de juego, entre otros.

**Fecha de ingreso:** 31 de julio de 2007.

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

**Beneficiarios directos:** Sociedades operadoras de casinos de juego, clientes casinos, comunidad regional y comunal, y comunidad en general.

**BOLETÍN:** 6096-06

**Descripción:** Modifica la Ley N°19.995 que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, en materia de prevención de la adicción al juego.

**Objetivo:** Introducir en la Ley de casinos de juego, normas destinadas a prevenir la ludopatía y fomentar el juego responsable.

**Fecha de ingreso:** 10 de septiembre de 2008.

**Estado de tramitación:** En segundo trámite constitucional. Primer Informe de la Comisión de Gobierno Interior, Regionalización, Planificación y Desarrollo Social de la Cámara de Diputados.

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

**BOLETÍN:** 6598-06

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

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

**Fecha de ingreso:** 7 de julio de 2009.

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

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

**BOLETÍN:** 7285-06

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

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

**Fecha de ingreso:** 3 de noviembre de 2010.

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

**Beneficiarios directos:** clientes casinos de juego, operadores de salas de juego en naves nacionales e internacionales, comunidad en general.

## Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

### 1. FONDO MODERNIZACIÓN 2010

No aplica para el Servicio

Propuestas adjudicadas FMGP 2010

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2010

Propuestas FMGP 2010 a implementarse año 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta a implementarse	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011

### 2. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

No aplica para el Servicio

Propuestas adjudicadas FMGP 2009

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2009

Propuestas FMGP 2009, implementadas en 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta implementada	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010

Productos o componentes a implementar año 2010	Fecha Planificada de Cumplimiento de Producto o componente	Fecha real de Cumplimiento de Producto o componente	Medio de Verificación
Producto 1			
Producto 2			
Producto 3			
Producto N			

Propuestas FMGP 2009, a implementar en 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta FMGP 2009 a implementarse en 2011	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011