

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

## **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 2009 .....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009 .....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios .....	6
3. Desafíos para el año 2010 .....	12
4. Anexos .....	14
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	15
Anexo 2: Recursos Humanos .....	18
Anexo 3: Recursos Financieros .....	23
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009 .....	29
Anexo 5: Programación Gubernamental .....	32
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009 .....	34
Anexo 7: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	37

# 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; y cuenta además con un órgano colegiado que es su Consejo Resolutivo, el cual ejerce las facultades exclusivas para otorgar, denegar, renovar y revocar permisos de operación de casinos de juego, a propuesta del Superintendente y conforme a lo establecido en la ley y sus reglamentos.

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 32 funcionarios.

Durante el año 2009, la SCJ continuó la supervisión de la instalación de los casinos de juego adjudicados durante la primera apertura regulada de esta industria en Chile. En este contexto, se cumplió en su totalidad con el Plan Nacional de Fiscalización de Obras en Construcción, diseñado e implementado para asegurar el efectivo fomento del desarrollo regional a través de la materialización efectiva de los nuevos 18 proyectos integrales de casinos de juego autorizados por el Consejo Resolutivo de la SCJ durante el año 2006 y agosto de 2008. Éstos implican una inversión total de US\$ 743,4 millones y la generación de más de 9 mil 400 nuevos empleos directos permanentes.

Respecto de los 15 nuevos casinos que funcionaron durante 2009, se realizó un total de 45 visitas de fiscalización para verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materias financieras y operacionales. Dicha fiscalización, entre otros aspectos, consideró la revisión de los procedimientos de registro de ingresos de personas y el cobro de entradas, la verificación de la correcta explotación de los juegos de azar conforme a lo establecido en el Catálogo de Juegos de la Superintendencia y la efectiva grabación a través del Circuito Cerrado de Televisión de las aperturas y cierres de mesas.

En 2009, la Superintendencia recibió en total 388 requerimientos de consultas y reclamos, de los cuales 355 fueron respondidos, lo que equivale al 91%. Por lo anterior, la Superintendencia no cumplió con la meta comprometida de resolver el 100% de los requerimientos recibidos hasta el 30 de noviembre de 2009.

En cuanto a los resultados operacionales, la nueva industria de casinos de juego generó un total de US\$ 219,81 millones en ingresos brutos del juego, US\$ 36,68 millones por impuesto específico al juego, US\$ 35,09 millones por concepto de IVA y US\$ 19,08 millones por impuesto a las entradas. Asimismo, los casinos de juego recibieron 4.092.649 visitas, las que en promedio gastaron \$ 29.573. Además, se continuó con el Programa de Capacitación Especial de la Oficina de Asistencia Técnica (OTA) del Departamento del Tesoro de Estados Unidos de Norteamérica para prevenir la generación de externalidades negativas asociadas a la actividad de los casinos de juego.

Con el objetivo de fortalecer la prevención del lavado de activos en la industria de casinos de juego, se suscribió un convenio de colaboración con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) para promover el desarrollo de acciones conjuntas en los ámbitos de estudio y fiscalización. Dicho convenio contempla la entrega de información de la SCJ a la UAF, y la colaboración para el desarrollo de las acciones conjuntas de fiscalización para la prevención y control del lavado de activos en la nueva industria de casinos de juego. Asimismo, ambas instituciones podrán desarrollar en conjunto programas de capacitación, estudios, e intercambiar personal técnico, entre otras actividades.

La SCJ profundizó a través de iniciativas concretas la transparencia del organismo regulador, manteniendo un completo y oportuno flujo de información pública para favorecer el *accountability* en la nueva industria de casinos de juego del país. Asimismo, generó nuevas buenas prácticas para fomentar la ética pública y probidad, como por ejemplo, la incorporación de un resumen ejecutivo en la Agenda Pública de Reuniones del Superintendente en el que se publica una síntesis de los contenidos tratados en cada reunión.

Durante 2010, la Superintendencia continuará focalizando su gestión en la consolidación de la nueva industria de casinos de juego. Es así como será fiscalizada la materialización efectiva de los proyectos de casinos de juego ubicados en Ovalle, Castro y Coyhaique, los que implican en total una inversión de US\$ 76,4 millones y la generación de 1.146 empleos directos permanentes.

Se estima que la nueva industria de casinos de juego generará un total de 22.000 millones de pesos por concepto de impuesto específico al juego, los que deben ser distribuidos en partes iguales entre las municipalidades y los gobiernos regionales respectivos, para ser invertidos en obras de desarrollo que van en directo beneficio de la población.

También se continuará profundizando el proceso de diseño, generación y publicación de información estadística con los resultados operacionales de los nuevos casinos de juego de Chile, de manera de mantener informados a los clientes, a los casinos de juego y a toda la comunidad del desempeño de esta industria. De la misma manera se mejorará el sistema de atención de los reclamos y consultas para otorgar respuestas más oportunas a los clientes de los casinos.

La SCJ seguirá ejerciendo sus rol de regulación y fiscalización en este nuevo sector económico, teniendo como objetivos centrales fomentar el desarrollo regional, consolidar en Chile una industria de casinos de juego con estándares de competitividad y transparencia similares a los de jurisdicciones desarrolladas del juego; otorgar las debidas garantías a los inversionistas respecto de la aplicación igualitaria de las normas legales y reglamentarias que regulan esta actividad privada; y promover las políticas y medidas preventivas que impidan la generación de externalidades negativas.



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

## **2. Resultados de la Gestión año 2009**

### **2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009**

#### **Proyecto “Sistema de apoyo a los procesos claves de la Superintendencia de Casinos de Juego”**

Este proyecto tiene como objetivo informatizar algunos de los principales procesos que realiza la Superintendencia, para lo cual deberá identificarlos y analizarlos, de forma de elaborar modelos de procesos mejorados. Para aquellos procesos que se seleccionen, el proyecto comprende el diseño y desarrollo completo de los nuevos sistemas de apoyo a dichos procesos.

Como parte del proyecto informático se contempla el desarrollo de un módulo para recibir, almacenar y procesar la información operacional de los casinos de juego por medios electrónicos, y de un módulo para recibir y gestionar las solicitudes de clientes, 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.

Para obtener lo anteriormente señalado, se elaboró una licitación denominada proyecto “Sistemas de apoyo a los procesos clave de la SCJ” que se realizó durante el año 2008 y que se postergó para el año siguiente, debido a que la licitación se declaró desierta.

Durante el año 2009, se realizó un nuevo llamado a licitación pública, para la fase de Diseño de este proyecto, con fecha límite de adjudicación el 29 de enero 2010. Dado lo anterior, en este año no se realizó la fase de diseño del proyecto, concentrándose el trabajo interno del primer semestre en elaborar unas nuevas bases para la licitación de la etapa de diseño del proyecto acordadas internamente, que permitiesen un mayor interés de los posibles oferentes. Posteriormente, el proceso de toma de razón de dichas bases hizo posible que sólo a finales de octubre se realizará la publicación de la licitación.

El resultado del trabajo de la etapa de diseño del proyecto, permitirá a la Superintendencia elaborar sus modelos de procesos, mejorarlos, incorporando apoyo sistémico cuando sea el caso, cuyo desarrollo será abordado en un nuevo llamado a licitación, correspondiente a la etapa de ejecución del proyecto, para así generar los sistemas de apoyo identificados y diseñados.

De esta forma, el gasto ejecutado durante el año 2009 fue de M\$ 0.

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

### Fiscalización de casinos de juego en operación.

Durante 2009 se realizó un total de 45 visitas de fiscalización a 15 casinos en operación al mes de diciembre, desde el primer día de funcionamiento para verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materias financieras y operacionales. Las visitas a los 7 casinos que comenzaron a operar durante el año 2009, fueron a los casinos de las comunas de Calama, Rinconada, San Antonio, Temuco, Valdivia, Osorno y Punta Arenas. Además se realizaron acciones de fiscalización en terreno a los 8 casinos inaugurados en el año 2008 y 2007, ubicados en las comunas de Antofagasta, Copiapó, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Pinto, Talcahuano y Los Ángeles.

Antes de que cada nuevo casino de juego fuera autorizado para funcionar, la totalidad del material de juego fue homologado por la SCJ, con los estándares que son aplicados en jurisdicciones del juego de países desarrollados. En el caso de las máquinas de azar, todas cumplen con normas técnicas que garantizan la fe pública porque otorgan premios a los jugadores -como mínimo- en el 85% del total de combinaciones de jugadas posibles. Con estos 15 casinos en funcionamiento, la nueva industria de casinos de juego pasó a contar con aproximadamente seis mil 700 máquinas nuevas con una fecha de fabricación inferior a los dos años y con instrucciones en español.

La fiscalización de operaciones efectuada por la SCJ a los casinos de juego, consistió, tanto en profundizar los aspectos ya revisados durante el año 2008 como en ampliar la cobertura de áreas de riesgo a ser fiscalizadas. Se efectuaron actividades de fiscalización focalizadas, principalmente en los siguientes temas: 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 debidamente controladas y de acuerdo a lo autorizado; 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.

En consecuencia, el número de visitas de fiscalización por casino de juego en el año 2009 fue de 3,4 cumpliéndose la meta de este indicador de 3,4 ; considerando los 12 meses de funcionamiento para los casinos ubicados en Antofagasta, Copiapó, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Pinto, Talcahuano, Los Ángeles, Osorno y Temuco; 11 meses para el casino de Valdivia; 10 meses para el casino de Punta Arenas; 8 meses para el casino de Calama y 5 meses para los casinos de Rinconada y San Antonio; cumpliéndose la meta de 3,4 visitas por casino establecida para el año 2009. En cambio, el número de visitas de fiscalización en el año 2008 fue de 9,3 y en el año 2007 fue de 2,0, por casino de juego.

El indicador de porcentaje de estados financieros revisados en el período, correspondiente a casinos en operación Ley N°19.995, fue de un 75%, puesto que se revisaron 27 estados de 36 considerados, cumpliéndose además la meta establecida para el año 2009 de un 75%. En el año 2008 se revisaron 5 estados financieros de 6 considerados, lo que implicó un 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 7 solicitudes ingresadas. Durante el año 2009, dentro de los respectivos procesos de certificación de inicio de operaciones, las sociedades operadoras correspondientes a los casinos ubicados en las comunas de Temuco (enero), Valdivia (febrero), Punta Arenas (marzo), Calama (2 aumentos en el mes de mayo), Rinconada (mayo) y San Antonio (agosto), presentaron solicitudes que fueron aprobadas para la realización de aumentos de capital y modificación de sus estatutos sociales. Lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la letra c) del artículo 20 de la Ley N° 19.995 que señala que “al menos un 40% del financiamiento del respectivo casino de juegos debe estar constituido por aporte de la propia sociedad”.

A partir del año 2009, la Superintendencia comenzó a elaborar un boletín con los principales resultados operaciones de los casinos de juego en funcionamiento. 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 emitió un boletín con el primer semestre 2009 y cinco boletines mensuales correspondientes a la información de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2009. De esta forma, el indicador de porcentaje de boletines estadísticos publicados en el sitio web de la Superintendencia, con respecto a lo programado, fue cumplido con un valor de 100%, puesto que se publicaron los 7 boletines programados.

Por su parte, el presupuesto ejecutado en el año 2009 para este producto fue de aproximadamente M\$394.740, que corresponde al 22,25% del total ejecutado.

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

Debido a que durante 2009 aumentó de 8 a 15 el número de los casinos de juego en operaciones que conforman la nueva industria, también se incrementó la cantidad de consultas y reclamos recibidos. Los principales temas consultados se refieren a funcionamiento de las máquinas de azar; reglas aplicables a los juegos de ruleta, cartas y dados; resolución de conflictos entre clientes y casinos de juego; calidad de la atención y funcionamiento de los servicios anexos de los casinos, tales como bar y restaurantes; entre otros. Asimismo, se mantienen las consultas referidas a las máquinas tragamonedas y juegos de azar explotados en establecimientos distintos a los casinos de juego.

Entre enero y noviembre de 2009 ingresaron al organismo 388 consultas y reclamos, de los cuales fueron respondidos 355, lo que equivale al 91% del total. Por lo anterior, no se logró la meta comprometida por la Superintendencia de resolver el 100% de los requerimientos realizados hasta esa fecha.

Esto se explica porque el número de consultas y reclamos recibidos durante todo el año 2009 creció significativamente en comparación con 2008, de 134 a 406, es decir en un 202%, porcentaje muy superior al estimado al momento de comprometer la meta para 2009. Por ello, y debido a que con los recursos humanos y físicos disponibles no era posible dar respuesta a todos los requerimientos, a mediados de 2009 la Superintendencia creó la Unidad de Atención Ciudadana, que es la encargada de coordinar la resolución de consultas y reclamos, además de otros requerimientos del público en general, lo que contribuirá al cumplimiento de la meta de 2010.

El monto devengado del presupuesto 2009 asociado a este producto fue de aproximadamente M\$251.696, que corresponde al 14,19% del total ejecutado.

El resultado del compromiso de resolución de consultas y reclamos por escrito para cada uno de los trimestres del año 2009 fue el siguiente:

<b>Consultas y Reclamos</b>			
<b>Acumulado</b>	<b>Ingresados</b>	<b>Resueltos</b>	<b>Pendientes</b>
<b>Periodo</b>	<b>(nuevo + arrastre)</b>		
Al 1° Trimestre	97	46	51
Al 2° Trimestre	171	98	73
Al 3° Trimestre	170	110	60
Al 4° Trimestre*	134	101	33
Enero- noviembre 2009	388	355	33

NOTA (\*): Para efectos de considerar los ingresos se consideraron las presentaciones recibidas hasta el 30 de noviembre de 2009.

Durante el año 2008, se recibió un total de 134 consultas y reclamos, y el porcentaje de resolución efectiva ascendió a 94% respecto de una meta de 90% para dicho periodo. Para ese año el indicador consideró las consultas y reclamos ingresadas y respondidas de enero a diciembre.

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

Durante el año 2009 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 tres solicitudes de modificación de proyectos, lo que significó un aumento de inversión de los proyectos en 32,4 millones de dólares, equivalente al 4,4% del monto total de inversión autorizado en la presentación original de los proyectos, llegando a representar los dieciocho nuevos casinos de juego una inversión total de 743,5 millones de dólares. Por consiguiente, la superficie edificada en construcción también se incrementó en 22 mil m<sup>2</sup> más, ascendiendo a un total de 498 mil m<sup>2</sup>.

Adicionalmente, en consideración de la Ley y reglamentaciones vigentes, se aprobaron cinco solicitudes de prórroga de plazos para concluir las obras del casino y/o de las obras complementarias, con base principalmente en las reprogramaciones propias de estas obras y causas externas.

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

A través de 87 visitas de fiscalización, el Plan Nacional de Fiscalización de Obras en Construcción implementado por la SCJ aseguró la materialización de una inversión total acumulada a diciembre de 2009 de 667 millones de dólares, correspondiente a 15 casinos de juegos. Durante el año 2007 fue inaugurado el casino de la comuna de Pinto (casino de Termas de Chillán), en el año 2008 se inauguraron 7 casinos de juego, y en el año 2009, 7 casinos de juego que conforman la nueva industria, completando así 15 nuevos casinos de juego. Además, dicho plan permitió que la SCJ certificara 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 2009. En efecto, entre otras obras la SCJ certificó en el año 2009 ocho hoteles de cinco estrellas en Calama, Copiapó, Mostazal, Talcahuano, Temuco, Valdivia, Osorno y Punta Arenas, y uno de cuatro estrellas en Los Angeles; ocho centros de convenciones; y dos centros comerciales en Mostazal; y en San Antonio; un boulevard con locales comerciales en Temuco; un cine en Copiapó y un bowling en Osorno.

Considerando los 18 proyectos integrales de casinos de juego autorizados por el Consejo Resolutivo de la SCJ, se alcanza una inversión total de 743,5 millones de dólares y la generación de más de 9 mil 400 nuevos empleos directos permanentes.

El indicador del porcentaje de respuestas (observaciones) de la SCJ a solicitud de certificación de inicio de operación de nuevos casinos, emitidas en el período t, fue de un 100%, respondiendo las 7 solicitudes y cumpliendo la meta del año 2009 de un 100%. De esta forma los siete nuevos casinos de juego que forman parte de la nueva industria autorizada en Chile, beneficiaron en 2009 a seis regiones del país, ya que se localizan en las comunas de Calama, San Antonio, Rinconada, Temuco, Valdivia, Osorno y Punta Arenas. Los otros ocho casinos que conforman la industria chilena corresponden a los casinos ubicados en las comunas de Antofagasta, Copiapó, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Talcahuano y Los Ángeles, además del casino Termas de Chillán ubicado en la comuna de Pinto y que viene operando desde agosto de 2007. Por lo anterior, el indicador para el año 2007 y 2008 también fue de un 100%.

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 2009

	Región	Comuna	Casino	Fecha otorgamiento permiso operación	Fecha inicio operación casino de juego	Fecha inicio operación proyecto integral	
<b>Permisos otorgados año 2006</b>							
II	Región de Antofagasta	Calama	Casino Sol Calama	21-sep-06	21-may-09	21-may-10	(*)
II	Región de Antofagasta	Antofagasta	Enjoy Antofagasta	29-jul-06	11-nov-08	16-mar-09	
III	Región de Atacama	Copiapó	Antay Casino	29-jul-06	07-ago-08	23-feb-09	
V	Región de Valparaíso	San Antonio	Casino de Juegos del Pacífico	29-dic-06	27-ago-09	29-abr-10	(*)
V	Región de Valparaíso	Rinconada	Casino de Juego de Rinconada	29-dic-06	28-ago-09	29-dic-10	(*)
VI	Región de O'Higgins	Mostazal	Monticello Grand Casino	29-dic-06	08-oct-08	29-dic-10	(*)
VI	Región de O'Higgins	Santa Cruz	Casino de Colchagua	29-dic-06	12-sep-08	28-nov-08	
VII	Región del Maule	Talca	Gran Casino de Talca	29-dic-06	26-dic-08	26-dic-08	
VIII	Región del Bío-Bío	Pinto	Termas de Chillán	29-jul-06	09-ago-07	09-ago-07	
VIII	Región del Bío-Bío	Talcahuano	Marina del Sol	29-jul-06	13-nov-08	25-mar-09	
VIII	Región del Bío-Bío	Los Angeles	Casino Gran Los Angeles	29-jul-06	29-jul-08	04-jun-09	
IX	Región de la Araucanía	Temuco	Dreams Temuco	29-jul-06	14-ene-09	04-mar-09	
XIV	Región de los Ríos	Valdivia	Dreams Valdivia	29-jul-06	20-feb-09	06-mar-09	
X	Región de los Lagos	Osorno	Casino Sol Osorno	29-jul-06	13-ene-09	30-mar-09	
XII	Región de Magallanes	Punta Arenas	Dreams Punta Arenas	29-jul-06	13-mar-09	13-mar-09	
<b>Permisos otorgados año 2008</b>							
IV	Región de Coquimbo	Ovalle	Casino Gran Ovalle	08-sep-08	08-may-11	(*)	08-may-11 (*)
X	Región de los Lagos	Castro	Enjoy Chiloé	08-sep-08	08-may-11	(*)	08-sept-12 (*)
XI	Región Aisén	Coyhaique	Dreams Coyhaique	08-sep-08	08-may-11	(*)	08-may-11 (*)
<b>Total casinos autorizados: 18</b>							

\* fechas proyectadas para inicio de operación

Con permiso para operar quince años desde su inauguración, los siete nuevos casinos de juego inaugurados durante el 2009, implicaron para las regiones de Antofagasta, de Valparaíso, de Araucanía, de los Ríos, de Los Lagos y de Magallanes, la creación de tres mil 800 empleos directos y de siete mil 600 indirectos.

En total, en el año 2009, los quince nuevos casinos de juego en funcionamiento arrojaron los siguientes resultados de operación:

- Se generaron ingresos brutos por US\$219, 81 millones; y por concepto de impuesto específico al juego, US\$36,68 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 4.092.649 visitas a los casinos, que por concepto de impuesto por entradas se recaudaron US\$19,08 millones destinados a impuestos generales.
- El gasto promedio por visita a los casinos de juego ascendió a 29.573 pesos (US\$53,7).

Las 87 visitas de inspección técnica de obras 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 fue equivalente a la meta de 5,8 comprometida por la SCJ en 2009. 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 2009 para este producto fue de aproximadamente M\$619.909, que corresponde al 34,95% del total ejecutado.

### **3. Desafíos para el año 2010**

La SCJ definió los siguientes desafíos para el año 2010:

#### **Apertura de nuevos casinos de juego, inversión regional y generación de empleos**

1. La SCJ seguirá implementando su Plan Nacional de Fiscalización de Obras en Construcción, el cual contempla 30 visitas de inspección técnica de obras (ITO) para asegurar a las regiones el efectivo avance de las obras de los proyectos en construcción. Conforme a su desarrollo, se estima que durante el primer semestre de 2010 la SCJ certificará las obras pendientes de los proyectos integrales de Calama y de San Antonio; y durante el segundo semestre, las de Rinconada.
2. Respecto de los tres casinos de juego en proceso de construcción ubicados en Ovalle, Castro y Coyhaique, se verificará el avance de dichas obras como parte del Plan Nacional de Fiscalización de Obras en Construcción, ya que de acuerdo con los plazos máximos legales comprometidos éstos deben ser certificados e inaugurados durante 2011.
3. Se estima que se generarán cerca de 22.000 millones de pesos por concepto de impuesto específico al juego, los que serán distribuidos en partes iguales entre las 15 municipalidades y 10 gobiernos regionales respectivos para ser invertidos en obras de desarrollo que van en directo beneficio de la población.

#### **Regulación y fiscalización de nuevos casinos de juego**

4. La SCJ continuará cumpliendo con su rol de regulación y fiscalización de los quince nuevos casinos de juego de Antofagasta, Calama, Copiapó, Rinconada, San Antonio, Santa Cruz, Mostazal, Talca, Pinto, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Osorno, Valdivia y Punta Arenas, realizando un total de 90 visitas en el año.
5. 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.
6. Se continuará con la implementación del sistema de atención de los reclamos y consultas de clientes de los casinos.
7. Se continuará con el proceso de diseño, generación y publicación de información estadística con los resultados operacionales de la nueva industria de casinos de juego de Chile, para mantener informados a los clientes, a los casinos de juego y a toda la comunidad.

8. Completar la consolidación institucional de la Superintendencia, que entre otros aspectos, considera la capacitación de sus funcionarios.

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

9. Finalizará la licitación del diseño de los modelos de procesos de negocios y de sistemas, correspondiente al proyecto "Sistema de apoyo informático para la implantación de los sistemas de apoyo a los procesos claves de la Superintendencia", iniciándose en consecuencia el levantamiento de procesos de la Superintendencia, el diseño de sistemas y posterior construcción.
10. En marzo estará disponible el nuevo sitio web de la Superintendencia, el que conforme a la normativa vigente sobre gobierno electrónico, contará con nuevos contenidos y herramientas de acceso a la información, de manera de mejorar la interacción con los usuarios del organismo.

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- Anexo 7: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

## 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 y fiscalizar la industria de casinos de juego, garantizando el íntegro cumplimiento de la normativa y la fe pública, y promover e incentivar su desarrollo eficiente, responsable y transparente que aporte al desarrollo regional mediante funcionarios y procesos de excelencia<sup>1</sup>.

#### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

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

---

<sup>1</sup> Se estima que la misión de la institución puede ser levemente modificada, reflejando de mejor forma la orientación de la institución, según la siguiente redacción: "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".

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Desarrollar la función fiscalizadora y reguladora de la SCJ, con excelencia y orientada a resultados.
2	Presentar al Consejo Resolutivo los resultados de los análisis de modificaciones de los servicios anexos y de las licencias de juego, para que resuelva con la mejor información disponible <sup>2</sup> .
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 como de los casinos de juegos y las sociedades operadoras que postulan a un permiso de operación <sup>3</sup> .	3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios<sup>4</sup>

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.

2 Este objetivo modificará su redacción para las definiciones estratégicas del año 2010 como: "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".

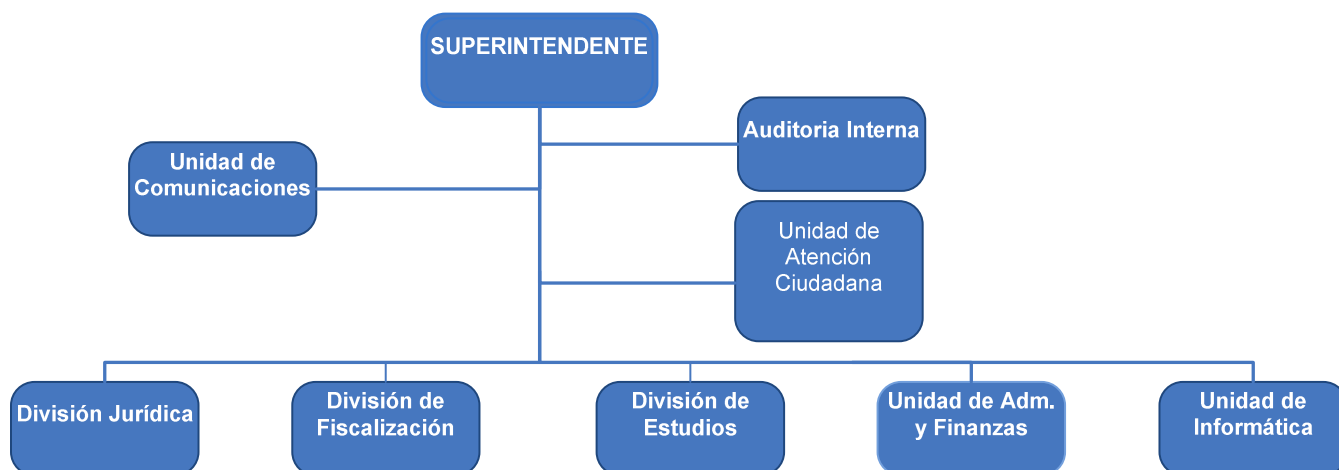
3 En las definiciones estratégicas del año 2010, en este producto no se considerará las consultas y los reclamos de los casinos de juego y las sociedades operadoras que postulan a un permiso de operación, puesto que sus requerimientos se consideran en el producto N°1,

4 Se considera que se debería agregar un quinto clientes/beneficios/usuarios referente a los 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

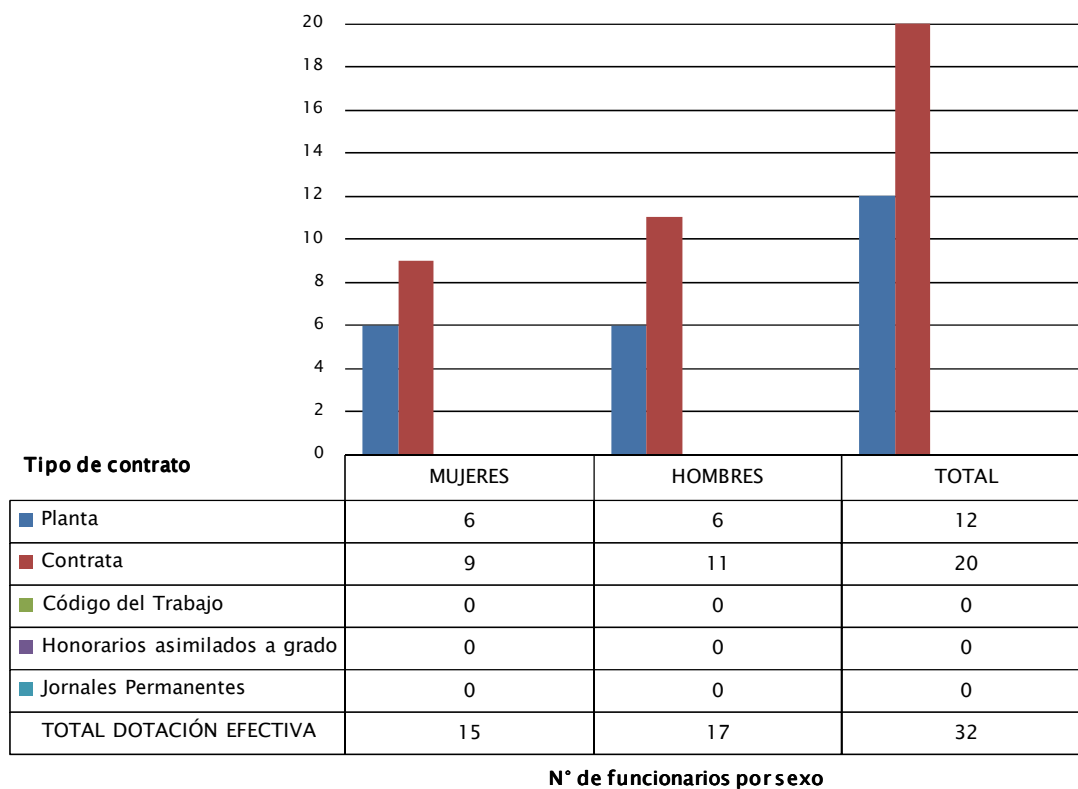
Cargo	Nombre
Superintendente	Francisco Javier Leiva Vega
Jefe División Jurídica	Fernando Riveros Vidal
Jefe División de Fiscalización	Sonia Esturillo Herrera
Jefe División de Estudios	Luis Rodríguez Neira
Jefe Unidad de Administración y Finanzas	Mónica Albornoz Pierluigi
Jefe Unidad de Informática	Máximo Lardies Carrasco
Jefe Unidad de Comunicaciones <sup>5</sup>	Vacante
Auditor Interno	Danilo Brito Viñales
Encargado Unidad de Atención Ciudadana	Carlos Fernández Urzúa

<sup>5</sup> El Jefe de la Unidad de Comunicaciones dejó de desempeñar sus funciones desde Octubre de 2009.

## Anexo 2: Recursos Humanos

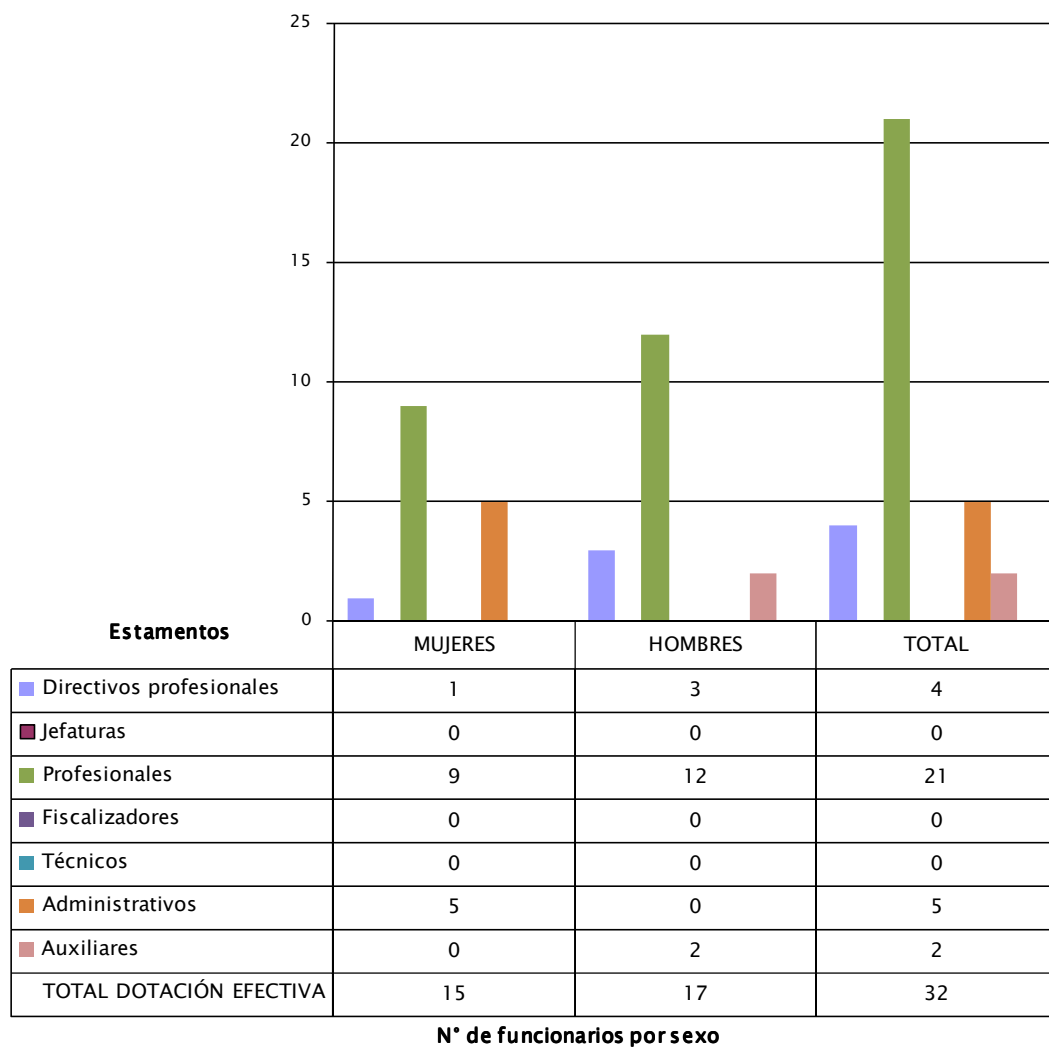
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009<sup>6</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

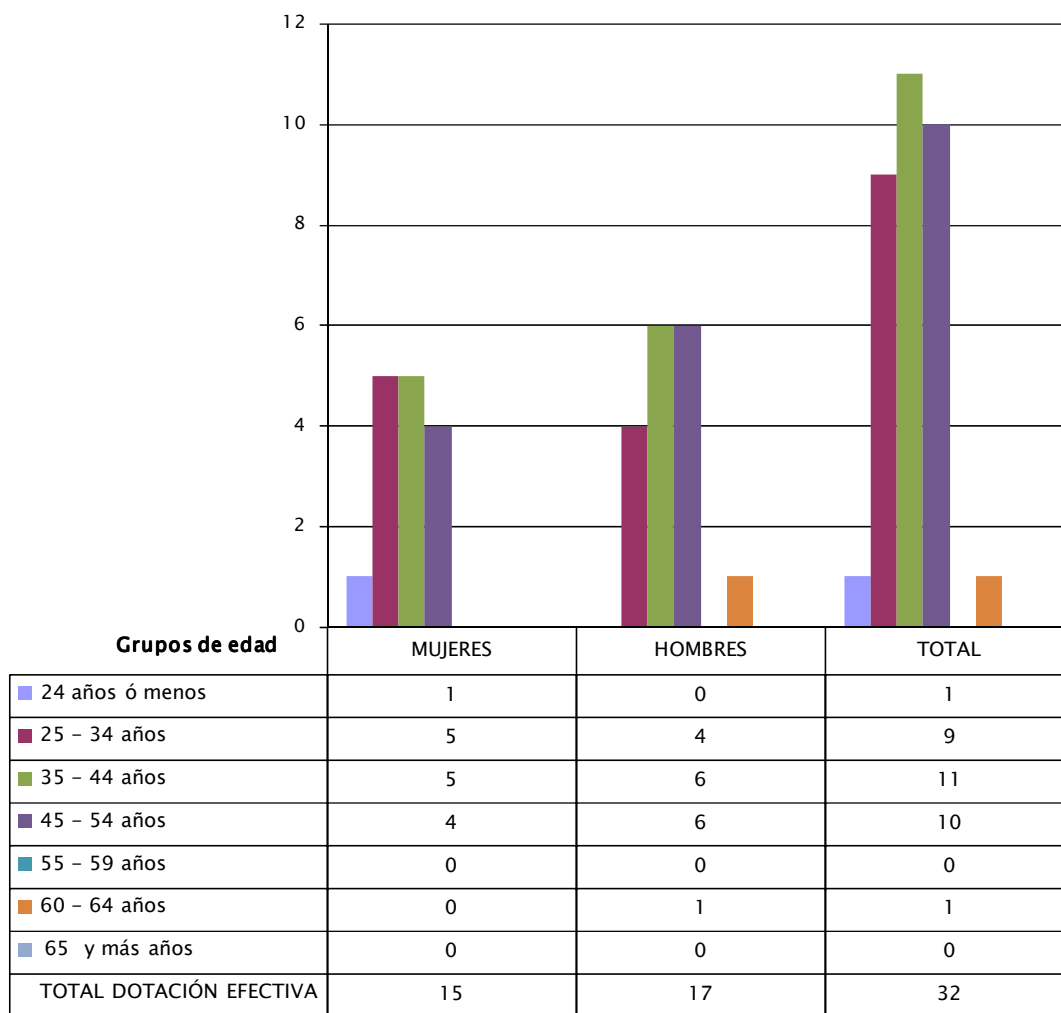


<sup>6</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2009 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>7</sup>		Avance <sup>8</sup>	Notas
		2008	2009		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,4	0,88	155,6	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t ) *100$	3,4	3,1	109,7	
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					
○ 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	--	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	3,4	3,1	109,7	
• 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	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t)$	1,0	2,0	50,0	

7 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

8 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>7</sup>		Avance <sup>8</sup>	Notas
		2008	2009		
<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.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	0,0	30,0	--	
<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>9</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.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	3,7	19,8	535,1	
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	2,1	1,3	161,5	
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>10</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				

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

10 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

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2008</b>	<b>Monto Año 2009</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>11</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>			
APORTE FISCAL	2.115.258	1.005.765	
OTROS INGRESOS	1.727.089	1.948.558	
<b>TOTAL</b>	<b>3.842.347</b>	<b>2.954.323</b>	
<b>GASTOS</b>			
GASTOS CORRIENTE	1.827.093	1.749.621	
GASTO DE CAPITAL	2.059	24.315	
OTROS GASTOS	2.013.195	1.180.387	
<b>TOTAL</b>	<b>3.842.397</b>	<b>2.954.323</b>	

<sup>11</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>12</sup>	Presupuesto Final <sup>13</sup>	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia <sup>14</sup>	Notas <sup>15</sup>
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			<b>INGRESOS</b>	<b>2.950.611</b>	<b>2.924.826</b>	<b>2.954.323</b>	<b>-29.497</b>	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	3.186	3.186	4.847	1.661	
	01		RECUP. Y REEMBOLSOS LIC. MEDICAS	2.867	2.867	4.618	-1.751	
	99		OTROS	319	319	229	90	
09			APORTE FISCAL LIBRE	2.946.425	1.005.765	1.005.765	0	
	01		LIBRE	2.946.425	1.005.765	1.005.765	0	
		001	REMUNERACIONES	1.408.665	1.005.765	1.005.765	0	
		002	RESTO	1.537.760	0	1.005.765	0	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	1.915.875	1.943.711	-27.836	
			<b>GASTOS</b>	<b>2.950.611</b>	<b>2.924.826</b>	<b>2.954.323</b>	<b>-29.497</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	1.408.665	1.203.680	1.068.075	135.605	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	976.153	737.567	681.546	56.021	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	68.839	76.727	24.315	52.412	
	04		MOBILIARIO Y OTROS	3.186	3.380	3.304	76	
	05		MAQUINAS Y EQUIPOS	3.186	12.762	12.563	199	
	09		EQUIPOS INFORMATICOS	13.785	13.369	0	13.369	
			PROGRAMAS INFORMATICOS	48.682	47.216	8.448	38.768	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	495.954	495.954	0	495.954	
	02		PROYECTOS	495.954	495.954	0	495.954	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	14.875	0	14.875	
	07		DEUDA FLOTANTE	0	14.875	0	14.875	
35			SALDO FINAL DE CAJA	1.000	396.023	1.180.387	-784.364	

12 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

13 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

15 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>16</sup>			Avance <sup>17</sup> 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>18</sup> )	%	116.41	100.00	290.30	190,30	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	10.96	0.73	65.73	65,00	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100,00	100,00	100,00	0,00	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	912.26	13.705,65	152.13	-13.553,62	
	[DF/ Saldo final de caja]	%	1.65	0.77	0.02	-0,75	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	1.65	0.77	4.25	3,48	

16 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

17 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.

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

d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2009<sup>19</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>				
<b>Carteras Netas</b>				
115	Deudores Presupuestarios	0		0
215	Acreedores Presupuestarios	14.875	(15.075)	200
<b>Disponibilidad Neta</b>				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.946.324	(763.125)	1.183.199
<b>Extrapresupuestario neto</b>				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	0	0	0
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	0	0	0
216	Ajustes a Disponibilidades	2.612	0	2.612
219	Trasposos Interdependencias			

<sup>19</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

<b>Cuadro 6</b>				
<b>Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2009</b>				
<b>Denominación</b>	<b>Ley Inicial</b>	<b>Presupuesto Final</b>	<b>Devengado</b>	<b>Observaciones</b>
Sistemas de Apoyo a los procesos clave de la SCJ	495.954	495.954	0	1

1. El proyecto "Sistemas de Apoyo a los Procesos Clave de la SCJ", se licitó en el mes de octubre de 2009, debido a que la primera licitación se declaró desierta y al tiempo que tomó Contraloría General de la República para tomar razón de la nueva versión de las bases de la licitación. A partir de diciembre de 2009 se encuentra en la etapa de evaluación de ofertas, y se espera adjudicar en el mes de enero del año 2010.

g) Inversiones<sup>20</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 2009							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>21</sup>	Ejecución Acumulada al año 2009 <sup>22</sup>	% Avance al Año 2009	Presupuesto Final Año 2009 <sup>23</sup>	Ejecución Año 2009 <sup>24</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	506.619	10.655	2.11%	495.954	0	495.954	1

1. El proyecto "Sistemas de Apoyo a los Procesos Clave de la SCJ", se licitó en el mes de octubre de 2009, debido a que la primera licitación se declaró desierta y al tiempo que tomó Contraloría General de la República para tomar razón de la nueva versión de las bases de la licitación. A partir de diciembre de 2009 se encuentra en la etapa de evaluación de ofertas, y se espera adjudicar en el mes de enero del año 2010.

20 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.  
 21 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.  
 22 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2009.  
 23 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2009.  
 24 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2009.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 8										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumplimiento <sup>26</sup>	Notas
				2007	2008	2009	2009			
Fiscalización de casinos de juego en operación.	Porcentaje de estados financieros revisados en el período t, de casinos en operación Ley N° 19.995	(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 al 30 de septiembre del período t)*100	%	N.C.	83%	75%	75%	SI	100%	
					(5/6)* 100	(27/36)* 100	(27/36)* 100			
	Enfoque de Género: No									
Respuesta a consultas y reclamos por escrito de público en general.	Porcentaje de consultas y reclamos ingresados por escrito, al 30 de noviembre, que son respondidos en el período t	(N° de consultas y reclamos ingresados por escrito al 30 de noviembre, que son respondidas en el período t/N° de consultas y reclamos ingresados por escrito al 30 de noviembre del período t)*100	%	N.C.	94%	91%	100%	NO	91%	1
					(126/134)*100	(355/388)*100	(200/200)*100			
	Enfoque de Género: No									

25 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

26 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009.

## Cuadro 8

### Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>25</sup>	% Cumpli-miento <sup>26</sup>	No-tas
				2007	2008	2009	2009			
Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	Porcentaje de respuestas finales de la SCJ respecto de las solicitudes de certificación de inicio de operación de nuevos casinos, emitidas en el período t	(Número de respuestas finales de la SCJ respecto de las solicitudes de certificación de inicio de operación de nuevos casinos, emitidas en el período t / Número de solicitudes de inicio de operación de casinos de juego, hasta el 31 de Octubre del período t)*100	%	100%	100%	100%	100%	SI	100%	
				(1/1)*100	(7/7)*100	(7/7)*100	(7/7)*100			
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización de casinos de juego en operación.	Número de visitas de fiscalización por casino de juego en el período t.	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-1	número	2.0	9.3	3.4	3.4	SI	100%	
				número	número	número	número			
	Enfoque de Género: No			15.0/7.4	26.0/2.8	45.0/13.3	45.0/13.3			
Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.	Número de visitas de supervisión por casino en construcción en el período t.	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	3.7	11.2	5.8	5.8	SI	100%	
				número	número	número	número			
	Enfoque de Género: No			55.0/15.0	157.0/14.0	87.0/15.0	87.0/15.0			
<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:</b>							90 %			
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:</b>							0 %			
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio:</b>							90 %			

#### Notas:






1.- Durante el año 2009 se logró responder el 91% de las consultas y reclamos por escrito, no alcanzando el 100% comprometido. Las consultas y reclamos recibidos crecieron un 150% entre el año 2008 y 2009 (de 134 a 338), más allá de lo que pudo resolver la Superintendencia con los recursos humanos y físicos disponibles. Además, a mediados del año 2009, se creó una Unidad encargada de coordinar la resolución de consultas y reclamos, junto con otros requerimientos del público en general, unidad que contribuirá al cumplimiento de la meta del año 2010.

En el año 2008 el numerador y denominador de indicador se considera del mes de enero a diciembre.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 9 Otros indicadores de Desempeño año 2009							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2007	2008	2009	
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 en el período t)*100	%	N.C.	N.C.	100%	(7/7)*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.	N.C.	100%	(7/7)*100
	Enfoque de Género: No						

## Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo <sup>27</sup>	Producto <sup>28</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>29</sup>	Evaluación <sup>30</sup>
Desarrollar la función fiscalizadora y reguladora de la SCJ, con excelencia y orientada a resultados.	<p><u>1º Trimestre:</u> Haber realizado 9 visitas de fiscalización, al primer trimestre.</p> <p><u>2º Trimestre:</u> Haber realizado 22 visitas de fiscalización, al segundo trimestre.</p> <p><u>3º Trimestre:</u> Haber realizado 36 visitas de fiscalización, al tercer trimestre.</p> <p><u>4º Trimestre:</u> Haber realizado 45 visitas de fiscalización, al cuarto trimestre y de forma anual.</p>	Fiscalización de casinos de juego en operación.	<p><u>1º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> </p> <p><u>2º Trimestre:</u> <b>ALTO</b> </p> <p><u>3º Trimestre:</u> <b>ALTO</b> </p> <p><u>4º Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b> </p> <p><u>Informe Final:</u> <b>CUMPLIDO</b> </p>
	<p><u>1º Trimestre:</u> Haber resuelto el 90% de las consultas y/o reclamos por escrito, acumulados al primer trimestre.</p> <p><u>2º Trimestre:</u> Haber resuelto el 90% de las consultas y/o reclamos por escrito, acumulados al segundo trimestre.</p> <p><u>3º Trimestre:</u> Haber resuelto el 90% de las consultas y/o reclamos por escrito, acumulados al tercer trimestre.</p> <p><u>4º Trimestre:</u> Haber resuelto el 100% de las consultas y/o reclamos por escrito, de enero a noviembre del año 2009.</p>		Respuesta a consultas y reclamos por escrito del público en general.

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

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

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

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



**Cuadro 10**  
**Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009**

Objetivo <sup>27</sup>	Producto <sup>28</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>29</sup>	Evaluación <sup>30</sup>
<p>Desarrollar la función fiscalizadora y reguladora de la SCJ, con excelencia y orientada a resultados.</p>	<p><u>1° Trimestre:</u> Haber realizado 33 visitas de supervisión de obras a los casinos y/u obras complementarias en construcción, al primer trimestre. Haber resuelto el 90% de las solicitudes de inicio de operación de nuevos casinos, emitidas al primer trimestre.</p> <p><u>2° Trimestre:</u> Haber realizado 53 visitas de supervisión de obras a los casinos y/u obras complementarias en construcción, al segundo trimestre. Haber resuelto el 90% de las solicitudes de inicio de operación de nuevos casinos, emitidas al segundo trimestre.</p> <p><u>3° Trimestre:</u> Haber realizado 69 visitas de supervisión de obras a los casinos y/u obras complementarias en construcción, al tercer trimestre. Haber resuelto el 90% de las solicitudes de inicio de operación de nuevos casinos, emitidas al tercer trimestre.</p> <p><u>4° Trimestre:</u> Haber realizado 87 visitas de supervisión de obras a los casinos y/u obras complementarias en construcción, al cuarto trimestre. Haber resuelto el 100% de las solicitudes de inicio de operación de nuevos casinos, de enero a octubre del año 2009.</p>	<p>Supervisión de la instalación de nuevos casinos de juego.</p>	<p><u>1° Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p> <p><u>2° Trimestre:</u> <b>MEDIO</b></p> <p><u>3° Trimestre:</u> <b>ALTO</b></p> <p><u>4° Trimestre:</u> <b>CUMPLIDO</b></p> <p><u>Informe Final:</u> <b>CUMPLIDO</b></p>

## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Producto de la Ley N°20.212, le correspondió a la SCJ comprometer Metas de Eficiencia Institucional para el año 2009, en las siguientes áreas y sistemas.

Área	Sistema	Compromiso	Ponderación
Gestión Estratégica	Planificación y Control de Gestión	<u>Obj. 2:</u> Diseñar un Sistema de Información de Gestión tomando como base las definiciones estratégicas institucionales, considerando la definición de Centros de Responsabilidad, estableciendo las acciones, planes y recursos necesarios para cumplir la Misión Institucional, identificando la información relevante para la construcción de los indicadores de desempeño que permitan monitorear el desempeño en la entrega de los bienes y servicios y en general la gestión institucional. Diseñar los mecanismos de recolección y sistematización de la información e incorporar instrumentos de rendición de cuenta pública de su gestión.	15%
		<u>Obj. 4:</u> Medir los Indicadores de Desempeño diseñados en el Sistema de Información de Gestión e identificar y ajustar los aspectos del sistema para su funcionamiento.	5%
Gestión de Riesgos	Auditoría	<u>Obj. 3:</u> 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%
		<u>Obj. 8:</u> 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%
		<u>Obj. 9:</u> Presentar al Consejo de Auditoría un ranking de procesos y subprocesos por exposición al riesgo ponderada.	5%
Gestión Desarrollo de las Personas	Capacitación	<u>Obj. 3:</u> Diagnosticar las Necesidades de Capacitación, utilizando los perfiles de competencias por cargo definidos por la Institución y la política de capacitación definida.	10%
		<u>Obj. 4:</u> Diseñar el Plan Anual de Capacitación, en acuerdo con el Comité Bipartito de Capacitación, con la aprobación del Jefe del Servicio y considerando la Detección de Necesidades de Capacitación hecha utilizando los Perfiles de Competencia definidos por la Institución, elaborando además un programa de trabajo para la ejecución del plan, e informando a todos los funcionarios de la institución respecto del plan y programa diseñados.	5%

Área	Sistema	Compromiso	Ponderación
Eficiencia y Transparencia en la Gestión Pública	Compras y Contrataciones	<u>Obj. 1:</u> Acreditar competencias y habilidades en materias de abastecimiento.	5%
		<u>Obj. 5:</u> Evaluar los resultados de los indicadores del Panel de Compras comprometido y establecer mejoras en la gestión de abastecimiento y analizar y monitorear los indicadores actuales del Panel de Gestión de Compras y sus desviaciones.	5%
		<u>Obj. 7:</u> Realizar la gestión de todos los contratos vigentes analizando la continuidad y término de los contratos, en base a la evaluación periódica del Plan Anual.	5%
Atención a Clientes	Gobierno Electrónico	<u>Obj. 1:</u> Realizar un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/ usuarios/beneficiarios y los procesos de soporte institucional considerando el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presentar informe a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía para su validación	10%
		<u>Obj. 2:</u> Identificar y justificar los proyectos de mejoramiento y uso de TIC priorizados, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado.	5%
	Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s	<u>Obj. 1:</u> Realizar un diagnóstico de las condiciones actuales de todos los espacios de atención existentes (call center, página Web, teléfonos, secretarías, oficinas de partes, otros), y comparar y establecer brechas con el modelo de Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) definido por la Secretaría General de Gobierno.	10%
		<u>Obj. 2:</u> Diseñar un Sistema Integral de Atención Ciudadana, adaptado a la realidad institucional, y un Programa de Trabajo para su implementación, en base al diagnóstico realizado.	5%

Para el periodo 2009, la SCJ cumplió con el 100% de las Metas de Eficiencia Institucional.

Las eximiciones y modificación de contenidos de objetivos se presentan a continuación:

Sistema		
Compras y Contrataciones	Texto Original	Acreditar competencias y habilidades en materias de abastecimiento.
	Texto Propuesta	Acreditar competencias y habilidades en materias de abastecimiento para los usuarios de la Unidad de Administración y Finanzas, y para el Auditor Interno.
	Texto Justificación	Necesidad de acreditar competencias de los usuarios directos y del auditor de la SCJ.
Compras y Contrataciones	Texto Original	Realizar la gestión de todos los contratos vigentes analizando la continuidad y término de los contratos, en base a la evaluación periódica del Plan Anual.
	Texto Propuesta	Realizar la gestión de todos los contratos vigentes analizando la continuidad y término de los contratos.
	Texto Justificación	No se considerará el plan a anual de compras para estos efectos ya que existen contratos que superan el año calendario por lo que no responderán a dicho plan.

## **Anexo 7: 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 avaluables 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.