



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Hacienda

**Superintendencia de Casinos
de Juego**





Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	8
4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	18
.	
Anexo 1: Identificación de la Institución	19
.	
.	
.	
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	22
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	23
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	23
.	
.	
.	
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	24
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	28
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	29

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promueva un crecimiento sustentable e inclusivo. En el cumplimiento de esta labor participan los Servicios dependientes y relacionados que forman parte del Ministerio de Hacienda: la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, la Dirección de Presupuestos, el Servicio de Impuestos Internos, el Servicio Nacional de Aduanas, el Servicio de Tesorerías, la Dirección de Compras y Contratación Pública, la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Unidad de Análisis Financiero, la Superintendencia de Casinos de Juego, el Consejo de Defensa del Estado, la Comisión para el Mercado Financiero y la Defensoría del Contribuyente.

Para cumplir con su misión, durante el año 2021, el Ministerio de Hacienda ha desarrollado diversas acciones relacionadas con sus 4 objetivos estratégicos:

1. Fomentar el crecimiento económico, promoviendo instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2. Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3. Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.
4. Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.

En este contexto, el Ministerio de Hacienda ha trabajado para elevar la capacidad de crecimiento de largo plazo de la economía, promoviendo el fortalecimiento institucional, trabajando en la consolidación de nuestras finanzas públicas, profundizando la apertura comercial, promoviendo la competencia, modernizando el Estado y el sistema tributario, desarrollando el mercado de capitales y diversificando la economía, entre otras materias. A su vez, el Ministerio ha avanzado en responder tanto a la crisis social, como a aquella derivada del COVID-19.

En estos años de Gobierno, como Ministerio se han dado pasos relevantes para avanzar en un desarrollo inclusivo y sostenible. Se destaca, en primer lugar, la Modernización Tributaria, que, entre otras cosas, entregó una serie de apoyos a las Pymes, facilitando su crecimiento. En dicho contexto se creó la Defensoría del Contribuyente, un servicio público que tiene por objetivo velar por la protección y resguardo de los derechos de los contribuyentes, especialmente de los más vulnerables y de las micro, pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente, la Modernización Tributaria permite recaudar una mayor cantidad de recursos para las arcas fiscales, lo que permite financiar mejores prestaciones sociales, al mismo tiempo que simplifica y digitaliza el sistema tributario nacional.

En el marco de avanzar hacia un desarrollo inclusivo y sostenible, también se suma el Ingreso Mínimo Garantizado, el cual corresponde a un subsidio estatal que permite complementar los ingresos de los trabajadores dependientes. Durante el periodo 2018-2022 también destaca el despliegue de una batería de medidas laborales inéditas para mitigar los efectos en el mercado laboral producto de la crisis sanitaria. En una primera instancia, estas medidas estuvieron enfocadas en la protección del empleo mediante la Ley N° 21.227 (también conocida como Ley de Protección del Empleo) y de los ingresos de los trabajadores ante el desempleo, mediante la flexibilización de los requisitos de acceso al Seguro de Cesantía. La primera iniciativa ha permitido mantener las relaciones laborales de los trabajadores, mediante la suspensión de los contratos de trabajo y la reducción de sus jornadas laborales. En segunda instancia, se han puesto a disposición una serie de instrumentos denominados Subsidios al Empleo, orientados a impulsar la recuperación del mercado laboral, en sus líneas Regresa, Contrata, Protege e IFE Laboral (en reemplazo del Subsidio al Nuevo Empleo).

Adicionalmente, hemos dado importantes pasos para avanzar en un Estado digital más eficiente, los cuales han sido complementados con avances considerables en transparencia y difusión de las finanzas públicas. Así mismo, en la búsqueda de incrementar la justicia en nuestros mercados, promulgamos la Ley N° 21.314, que establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, entre otras materias, fortaleciendo así el mercado financiero. A la vez que trabajamos en distintos aspectos internos de nuestro país, avanzamos en profundizar la relación comercial entre Chile y sus múltiples socios comerciales a lo largo del mundo. En paralelo, se modernizaron los procesos de exportación e importación, facilitando el comercio desde y hacia Chile, beneficiando a nuestros compatriotas y sus emprendimientos. Todo esto entrega a las familias chilenas un acceso más barato y generalizado a los bienes y servicios que pueden ofrecer distintos países alrededor del mundo.

En otro aspecto, el Ministerio de Hacienda ha liderado una ambiciosa y urgente agenda de finanzas verdes y sociales, estableciendo parámetros para la definición de dichas categorías, elaborando alianzas estratégicas y

hojas de ruta con distintos países y organismos del mundo, destacando también la emisión de variados bonos bajo estas clasificaciones. Todavía queda mucho por hacer, pero por cierto estos son pasos relevantes para avanzar en una recuperación sostenible.

Junto con las iniciativas ya puestas en marcha, existen diversos proyectos relevantes que se han presentado al Congreso durante esta Administración y que continúan en tramitación. Entre ellos, destaca una nueva Ley de Donaciones, que permita actualizar nuestra normativa y promover el financiamiento de iniciativas colaborativas de la sociedad civil e instituciones sin fines de lucro. Por otra parte, hemos propuesto crear una normativa para las Fintech y el Open Banking, que permita aprovechar responsablemente las bondades de las nuevas tecnologías, y que permita a los chilenos acceder en forma segura y a un menor costo a los servicios financieros. En el ámbito público, impulsamos proyectos que reforman la institucionalidad de diversas empresas públicas y Alta Dirección Pública, con la intención de incrementar el mérito, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos de todos los chilenos.

También, confirmando nuestro compromiso con las pensiones de los chilenos, la Pensión Garantizada Universal (PGU) es un beneficio del Estado que reemplaza a los beneficios de vejez del Pilar Solidario, que será pagado mensualmente por el Instituto de Previsión Social y al que podrán acceder todas las personas que cumplan los requisitos, independientemente de que continúen trabajando o de que reciban una pensión de algún régimen previsional (sea de capitalización individual o del antiguo sistema, con la excepción de las pensiones de Capredena y Dipreca). El monto de este beneficio asciende a un máximo de \$185.000, que se reajustará en julio de 2022 y todos los meses de febrero desde 2023.

Durante los cuatro años de este Gobierno se atravesaron contextos muy disímiles con la normalidad del país. Aun así, el balance que se hace es positivo, teniendo en cuenta el esfuerzo constante por estimular el crecimiento, cuidar las cuentas fiscales, y a la vez responder con determinación ante las crisis y desafíos que hace mucho no se enfrentaban en nuestro país. En conclusión, la labor del Gobierno y, en particular del Ministerio de Hacienda, ha respondido a las necesidades que ha presentado el contexto económico, político y social, manejando responsablemente las cuentas fiscales y ocupando un rol significativo en la recuperación del país.

Rodrigo Cerda Norambuena

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Creada a través de la Ley N°19.995 del 7 de enero de 2005, la Superintendencia de Casinos de Juego es el organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio que representa al Estado en el ejercicio de las funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego del país. Para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con una dotación efectiva de 62 funcionarios, estructurado funcionalmente en 3 Divisiones y 6 Unidades. Para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, durante el año 2021 se dispuso de un presupuesto de M\$ 4.546.883.

Su misión es promover el desarrollo sostenible de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, adaptándolo a las nuevas tecnologías y contribuyendo al desarrollo regional a través del aporte a la oferta turística de los territorios.

Su visión es lograr el desarrollo sostenible de la industria de casinos de juego, desde un marco ético compartido, con funcionarios que construyen valor público a través de un trabajo de excelencia, con soluciones creativas, innovadoras y flexible.

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

- Aumentar el valor público de la industria y los proyectos integrales, relevando su aporte al desarrollo regional y local.
- Generar un marco ético que contribuya al cumplimiento normativo en la operación y desarrollo del juego, preservando la fe pública.
- Promover la incorporación de nuevas tecnologías y el juego responsable, así como también una relación armónica con la comunidad y su entorno.

Según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N°19.995, puede autorizarse el funcionamiento de hasta 24 casinos de juego a nivel nacional. Cada región puede contar con un máximo de tres casinos de juego y un mínimo de uno, con excepción de la Región Metropolitana donde no puede haber casinos. Dentro del máximo de 24 casinos no se considera la comuna de Arica, ya que la Ley N°19.669 establece un régimen especial que permite la autorización de un número ilimitado de casinos de juego en dicha comuna, existiendo en estos momentos dos en operación.

La industria autorizada por la Ley N° 19.995, a la fecha, está conformada por 20 casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Arica, Calama, Antofagasta, Copiapó, Ovalle, San Antonio, Rinconada, Viña del Mar, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Chillán, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas. Adicionalmente, se deben considerar seis casinos municipales que operaban con autorizaciones mediante leyes especiales otorgadas con anterioridad a la promulgación de la Ley N°19.995 en las comunas de Arica, Iquique, Coquimbo, Pucón, Puerto Varas y Natales. La referida ley señala un mecanismo de transición de estos casinos al régimen general, por lo que, durante el año 2018, se entregaron 4 permisos de operación en las comunas de Iquique, Coquimbo, Pucón y Puerto Varas, los que en el 2020 se encontraban en su fase de construcción y/o ampliación de su infraestructura turística, junto al casino de Viña del Mar que inició sus operaciones en 2021.

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

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

Dentro de los compromisos del Gobierno para el 2021, se contempló la realización de 329 acciones de fiscalización que se realiza a los casinos de juego regulados por la Ley N°19.995, considerando las fiscalizaciones planificadas y no planificadas realizadas en el periodo. Lo anterior con el fin de mejorar la eficiencia de las fiscalizaciones, y así lograr una mayor presencia dentro de los casinos de juego.

Al mes de diciembre de 2021, el indicador presentó un valor de 329 fiscalizaciones por casino de juego, lo que se obtiene luego de haber ejecutado todas las actividades de fiscalización comprometidas durante el año, igualando la meta establecida.

Estas acciones han ido acompañadas por la revisión del Macroproceso de Fiscalización al objeto de introducir las mejoras que permitan desarrollar una fiscalización cada vez más significativa, con miras a fortalecer el cumplimiento normativo, por una parte, y por otra a levantar aspectos que requieran el desarrollo de normativa que se haga cargo de los dinámicos cambios que operan en la industria.

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

Ejecución de la fiscalización

Durante 2021 se realizó un total de 329 acciones de fiscalización a los 26 casinos ubicados en las comunas de Arica, Iquique, Calama, Antofagasta, Copiapó, Coquimbo, Rinconada, Ovalle, Viña del Mar, San Antonio, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Chillán, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Pucón, Valdivia, Osorno, Puerto Varas, Castro, Coyhaique, Natales y Punta Arenas.

El proceso de fiscalización fue realizado considerando lo definido en el Plan Anual Base (PAB) para el año 2021 como en la Planificación On Demand (POD) de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Del total de fiscalizaciones realizadas, 309 fueron planificadas, 20 no planificadas. La evolución en el número de fiscalizaciones y casinos de juego fiscalizados desde el año 2014, además del promedio de fiscalizaciones por casino, se muestra en el siguiente cuadro:

Ítems/año	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
N° fiscalizaciones realizadas	356	437	475	517	517	465	378	329
N° casinos fiscalizados	16	16	16,38	17,25	18	26	25	26

El resultado de este indicador no muestra un incremento en el número de fiscalizaciones debido al inicio de la pandemia por Covid19, lo que generó impacto en:

- La planificación de las fiscalizaciones producto de las restricciones de desplazamiento entre regiones y el respectivo cierre de los casinos de juego desde marzo 2020
- Mayor tiempo de realización de las fiscalizaciones, ya que se realizaron de forma remota, y los casinos no contaban con todo el personal en sus instalaciones para entregar la información requerida.

Como resultados del total de fiscalizaciones se levantaron un total de 375 hallazgos

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", se dispuso de un presupuesto para el año 2021 de M\$ 1.591.409.

Regulación de la industria de casinos de juego

Durante el año 2021, se llevó a cabo un proceso de actualización de las instrucciones impartidas por la Superintendencia, en donde se destacan:

- Circular N° 117, que Modifica circular N° 107, de 29 de agosto de 2019, que imparte instrucciones sobre acreditación de laboratorios certificadores del cumplimiento de los estándares técnicos exigibles para las máquinas de azar que sean explotadas en casinos de juego autorizados en Chile conforme a la ley N°19.995 y habilita también a laboratorios acreditados para calificar máquinas de azar que se indican.
- Circular N° 118, que Imparte instrucciones a las sociedades operadoras acerca de las exigencias que deben cumplir para la autorización del plan de apuestas de su casino de juego, las modificaciones al mismo, de la información que debe ser presentada ante la Superintendencia y deroga circulares que indica.
- Circular N° 119, que Imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las Sociedades Operadoras y las Sociedades Concesionarias de Casinos de Juego.
- Circular N° 120, que Modifica Circular N° 116, de 12 noviembre de 2020, que imparte instrucciones generales de carácter general a las Sociedades Operadoras acerca del funcionamiento y operación del bingo electrónico, del uso de las salas del juego de bingo y del bingo electrónico interconectado, que se explota en Casinos de Juego autorizados al amparo de la Ley N°19.995, derogando la Circular N° 39, de 2013.
- Circular N° 121, que Imparte instrucciones relativas a la formulación de solicitudes de autorización de transferencias de acciones, modificaciones de capital y otras modificaciones de capital y otras modificaciones de estatutos de la Sociedad Operadora y deroga Circular N° 114, de 2020, de esta Superintendencia.
- Circular N° 122, que Modifica Circular N° 102, de 2019, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego.
- Circular N° 123, que Modifica Circular N° 46, de 17 de enero de 2014, que imparte instrucciones generales sobre tratamiento operacional de los tickets emitidos por máquinas de azar (Sistema TITO) y la información que debe ser mantenida en los casinos de juego; sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a dicho sistema, que podrán inscribirse en el Registro de homologación y explotarse por las Sociedades Operadoras en sus Casinos de Juego.
- Circular N° 124, que Imparte instrucciones de carácter general a las sociedades operadoras sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que serán aplicables a los sistemas sin dinero en efectivo (cashless) que podrán inscribirse en el registro de homologación y explotarse por las sociedades operadoras en sus casinos de juego estableciendo exigencias para su explotación.

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a la "Regulación de la industria de casinos de juego", se dispuso de un presupuesto de M\$ 727.501,

Aplicación de Sanciones a los casinos de juego y personas naturales

Durante el 2021, esta Superintendencia tramitó 18 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N°19.995, y 8 procesos a personas naturales, aplicándose multas por un monto total de 121 U.T.M.

Una comparación con los últimos 7 años muestra lo siguiente:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
N° de procesos sancionatorios	9	19	19	4	20	24	26
N° de multas aplicadas	8	14	18	4	18	23	16
Monto de multas aplicadas (UTM)	418	1.050	1.155	205	2.236	388	121

El desglose de las sanciones aplicadas a las sociedades operadoras de casinos de juego y personas naturales se presenta en la siguiente tabla: Para mejorar la eficiencia en la ejecución de los procesos sancionatorios de las sociedades operadoras cuando éstas incurren en algún incumplimiento de la normativa, se consideró un aumento en la exigencia, disminuyendo el plazo de los procesos sancionatorios de 80 a 75 días corridos, con meta anual de 67%. Es así como de los 26 procesos sancionatorios que concluyeron con resolución de término de primera instancia, 20 finalizaron con sanción en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, logrando un resultado del 77%.

Sociedad Operadora	N° de Sanciones	Monto Total UTM
Casino de Juegos del Pacífico S.A.	2	45
Casino de Colchagua S.A.	2	20
Inversiones del Sur S.A.	2	10
Casino Rinconada S.A.	3	5
Gran Casino Copiapó S.A	1	5

Operaciones El Escorial S.A.	2	5
Casino de Juegos de Talca S.A.	1	5
Operaciones El Escorial S.A.	1	5
Casino de Juegos Coyhaique S.A.	1	0
Casino de Juegos Valdivia S.A.	1	0
Casino Gran Los Angeles S.A.	1	0
Casino de Temuco S.A.	1	0
Personas naturales	8	21
Total Procesos Sancionatorios	26	121

Para el producto estratégico relacionado con este desafío, correspondiente a “Aplicación de sanciones a los casinos de juego”, se dispuso de un presupuesto para el año 2021 de M\$ 636.564.

Autorizaciones de solicitudes de la industria

En cuanto a los requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego, para el año 2021 se comprometieron los siguientes tiempos de respuesta, según el tipo de autorización:

- Cambios societarios, referidos a modificaciones en el porcentaje de participación, incorporación de nuevos accionistas, aumentos de capital y cambios de estatutos de las sociedades operadoras, contemplan un tiempo de respuesta de 30 días hábiles. La meta establecida fue responder un 100% de las solicitudes dentro del plazo establecido, obteniendo como resultado un 100%.
- Modificaciones de planes de apuestas, cambios de directores de las sociedades operadoras y del gerente general, así como modificaciones de la administración de servicios anexos, contemplan un tiempo de respuesta de 8 días hábiles. La meta establecida fue responder un 97% de las solicitudes dentro del plazo establecido, obteniendo como resultado un 100%.
- El número de solicitudes de homologación de implementos de juego, presentadas principalmente por fabricantes, resueltas en el plazo máximo de 30 días corridos, correspondió a 224 de un mismo total, obteniendo como resultado un 100%.

Para el producto estratégico relacionado con este desafío, correspondiente a “Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego”, se dispuso de un presupuesto para el año 2021 de M\$ 818.439.

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

En forma previa a la entrega de la información referida a las respuestas a requerimientos ciudadanos, es necesario indicar que a partir del 18 de marzo de 2020, con motivo de la emergencia de salud pública decretada con fecha 30 de enero de 2020 por la Organización Mundial de la Salud, debido al brote denominado coronavirus Covid-19, se instruyó el cierre de los casinos de juego hasta que las condiciones epidemiológicas así lo permitieran, lo que impacta directamente en el volumen de solicitudes ciudadanas que fueron recibidas durante el 2021.

Por otra parte, cabe precisar que, en materia de juego responsable, con fecha 02 de abril de 2019 se emitió la Circular N°102, modificada por la Circular N°122 de 2021 que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego y cuya vigencia comenzó a partir del 11 de agosto de ese año, que corresponde a un instrumento que pretende colaborar con las personas que sufran o consideren que están en riesgo de adicción al juego, y por ello, deciden voluntariamente autoexcluirse de concurrir a los casinos de juego, renunciando así a su derecho de ingresar y permanecer en dichos establecimientos.

Así, a diciembre de 2021 un total de 1.721 personas se encontraban autoexcluidas a nivel nacional, lo que representa una tasa de crecimiento de un 2,3% respecto a las personas que se encontraban autoexcluidas a diciembre de 2020.

Respecto al procedimiento para la tramitación y respuesta de los reclamos que presentan los clientes de los casinos de juego, se encuentra normado en la Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°51 de 2014, ambas de esta Superintendencia, en la cual se estableció que ante discrepancias respecto del funcionamiento de un casino de juego o de la explotación de los juegos de azar, éstos deben ser presentados en primera instancia ante el propio casino de juego y que en caso de disconformidad con la respuesta dada, el cliente puede recurrir en segunda instancia ante la Superintendencia.

Durante el año 2021, ingresaron a tramitación en segunda instancia para revisión de la Superintendencia 12 reclamos de clientes que no quedaron conformes con la respuesta dada por el casino de juego. Esto representa un 2,3% del total de reclamos que recibieron los casinos en primera instancia (520 presentaciones).

Considerando las cifras de 2021 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria presentó una tasa de reclamos de 2 por cada 10.000 visitas.

Respecto al indicador referido a la resolución de un porcentaje de reclamos presentados ante la Superintendencia (www.scj.cl) respondidos en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, del total de reclamos resueltos durante 2021, todos fueron contestados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, por lo que el respectivo indicador fue de un 100%, superando la meta definida de un 90%.

En cuanto a las consultas formuladas por los usuarios de casinos de juego y el público en general sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego, se recibieron a tramitación un total de 175 presentaciones referidas principalmente al procedimiento de autoexclusión voluntaria (23%), al

procedimiento para solicitar la calificación de máquinas electrónicas (19%), al funcionamiento y/o normativa aplicable a juegos online (9), y al procedimiento de otorgamiento de permisos de operación (7). Por su parte, de las 177 consultas resueltas en el período, 155 fueron respondidas en un plazo menor o igual a 18 días corridos, por lo que el indicador de porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 18 días fue de un 87,57%, superando la meta de un 80%.

Los resultados de los reclamos y consultas en el periodo 2013-2021 se muestran en los siguientes cuadros:

Reclamos		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Volumen de ingresos y resolución	N° Reclamos Ingresados	36	29	44	61	51	36	20	12
	N° Reclamos Resueltos	32	28	42	47	54	38	21	11
Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos (corridos)	90 días	85 días	85 días	80 días	75 días	75 días	75 días	75 días
	Meta	85%	80%	85%	85%	85%	90%	90%	90%
	Cumplimiento del indicador	89%	93%	88%	89%	94%	92%	95%	100%

Consultas		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Volumen de ingresos y resolución	N° Consultas Ingresadas	172	107	101	160	156	104	160	175
	N° Consultas Resueltas	171	127	101	160	154	117	162	177
Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido	N° días definidos (corridos)	30 días	25 días	25 días	20 días	20 días	20 días	18 días	18 días
	Meta	95%	85%	90%	90%	93%	95%	70%	80%
	Cumplimiento del indicador	99%	97%	93%	91%	97%	97%	97%	87%

En cuanto a las denuncias formuladas por los usuarios de casinos de juego y el público en general se recibieron a tramitación un total de 34 presentaciones referidas principalmente a funcionamiento y/o problemas con páginas que eventualmente desarrollan juegos online (24%), procedimiento de autoexclusión voluntaria de jugadores (18%), entre otros

Para el año 2021, se estableció que el 85% de las denuncias recibidas se contestaran en un tiempo menor o igual a 30 días corridos, por lo que el indicador de porcentaje de denuncias ingresadas por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días fue de un 79%, bajo la meta establecida.

Por otra parte, respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de las 65 presentaciones contestadas en el período, el 83 % se respondieron en un plazo menor o igual a 15 días hábiles.

Asimismo, se continuó con el funcionamiento de su Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, conformado en 2013 en el marco de la política de Participación Ciudadana e integrado por la Fundación de Jugadores en Terapia (AJUTER), la Asociación Chilena de Casinos de Juego A.G., la Corporación de Juego Responsable y los Sindicatos de trabajadores/as de casinos de juego, los cuales durante el año 2021 participaron de 5 sesiones. Durante el año se impulsaron iniciativas con respecto al Juego Responsable, claro ejemplo de esto es el trabajo que se realizó junto a la Corporación de Juego Responsable, referido a la actualización del decálogo de buenas prácticas de Juego Responsable, el que fue lanzado en el mes de septiembre. Otras temáticas que se trabajaron son referidas al juego ilegal, máquinas de azar fuera de los casinos de juego y temáticas sobre la prevención de la adicción al juego.

Para el producto estratégico relacionado con los desafíos correspondiente a "Entrega de información sobre la industria de casino de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos", el monto devengado del presupuesto 2021 fue de aproximadamente M\$ 439.229 lo que corresponde al 9,6% del total presupuestado.

Modernización institucional

Durante el año 2021, la Superintendencia logró materializar una serie de avances en materia de modernización institucional, que se han focalizado en dos líneas fundamentales: la implementación de los lineamientos de la Ley 21.180 sobre transformación digital y la ampliación del alcance del sistema de gestión de la calidad, basada en la norma internacional NCh-ISO 9001:2015. En particular, se destaca lo siguiente:

- Se finalizó exitosamente el proceso para la ampliación del alcance del sistema de gestión de la calidad (llegando a un 88% de los procesos), incorporando 10 nuevos procesos, quedando dicho alcance ampliado al "Otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego, certificación de inicio de operación, autorizaciones, notificaciones, planificación estratégica y operativa y ejecución de la fiscalización de casinos de juego, tramitación procedimiento administrativo sancionatorio, evaluación anual del desempeño operacional y tramitación del cierre de un casino de juego. Acreditación de laboratorios, homologación de implementos de juego y calificación de máquinas de juego. Elaboración del plan, creación y modificación de normas y estándares. Atención de solicitudes ciudadanas y del medio, y ejecución de las disposiciones Ley de Transparencia. Todo lo anterior para la industria de Casinos de juego en Chile a nivel nacional". El sistema de

gestión de la calidad ha sido certificado por tres años bajo la norma NCh ISO 9001:2015 desde el año 2018. La certificación de este alcance está programada para el mes de marzo de 2022.

- Se avanzó en la implementación de los lineamientos de tecnologías de la información del Estado sobre la transformación digital, puesto que a 31 de diciembre de 2021 la Superintendencia tiene digitalizado el 100% de los trámites informados en el Registro Nacional de Trámites, lo que equivale a 34 trámites. En el plan del año 2021 se incorporaron y digitalizaron 3 nuevos trámites.
- Del mismo modo y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Transformación Digital, desde el año 2020 todos los documentos que la Superintendencia remite a otros organismos de la Administración del Estado se realiza en formato digital y se encuentran incorporados al sistema de comunicaciones DocDigital.
- En el ámbito de la cooperación interinstitucional, la Secretaría de Modernización del Estado coordinadamente con la Superintendencia, identificaron y trabajaron en la optimización de las funcionalidades del sistema de gestión documental y de procesos (SGDP), para impulsar su replicación en otras instituciones públicas, con una solución informática que resuelve la gestión de procesos y de documentos digitales, junto con vincularse con otras partes claves en la gestión de documental como son Firma Electrónica Avanzada, Clave Única, DocDigital, SIMPLE, Notificador del Estado y el repositorio documental que creó el Archivo Nacional para recibir archivos digitales de escala. En específico, se desarrolló un primer piloto en la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI).
- También como una iniciativa de cooperación interinstitucional, se implementó un módulo que permite realizar consultas sobre avalúo fiscal y participación en sociedades directamente en el repositorio del Servicio de Impuestos Internos (SII), a través de servicios web.
- Haciendo uso de metodologías ágiles de desarrollo de sistemas de información y una arquitectura de TI basada en microservicios, se desarrolló y/o logró poner en operación, entre otras, las siguientes soluciones:
 - Aumento del alcance con nuevas operaciones en el sistema de autorizaciones y notificaciones (SAYN) - autorizaciones de modificación de infraestructura de los casinos de juego, de ampliación/ reducción de servicios anexos y acreditación de laboratorios certificadores, notificaciones de información financiera, de reportes e incidentes de ciberseguridad, valor de entrada, de cambio de horario, entre otras, que se encuentran debidamente publicadas en el sitio Web de la Superintendencia, en la URL <https://www.scj.gob.cl/procesos-de-la-industria/digitalizacion-de-tramites-scj>.
 - Se puso en operación el módulo de apoyo a la tramitación de los sancionatorios del sistema de fiscalización y sanciones (FISA), que permite obtener la trazabilidad completa desde el hallazgo hasta la ejecución del proceso sancionatorio. Además, se incorporaron nuevas funcionalidades en el módulo de ejecución de la fiscalización.

Generación de estudios sobre la industria de casinos de juego

En el marco del Comité de Estudios, cuyo objetivo es “asesorar a la Superintendente respecto a la definición de las principales áreas y temáticas de estudios relativos al desarrollo de la industria de casinos de juego en Chile, velando por la pertinencia de cada investigación, el rigor metodológico de las mismas y en general, la calidad de los proyectos que se desarrollen”, durante 2021, se elaboraron 3 estudios de manera interna.

El primer estudio, desarrollado por un equipo conformado por las tres Divisiones de la Superintendencia más la Unidad de Estudios, realizó una acabada revisión de la normativa dictada por la SCJ para determinar necesidades de ajustes relacionados con la situación de pandemia o por cambios e innovaciones de mercado. A partir de este estudio se elaboró un conjunto de propuestas que se incluyeron en el plan de regulación anual. El segundo estudio propuso una metodología de evaluación de la normativa, proponiendo que en la etapa de diseño y elaboración de circulares o estándares técnicos se definan los criterios evaluables. Por último, el tercer estudio se propuso generar un conjunto de indicadores respecto a la relación entre la infraestructura y actividad turística y la industria de casinos.

Gestión y desarrollo de personas

Entre las actividades relevantes del año 2021, se destacan las siguientes:

- Actualización Política de Gestión y Desarrollo de Personas.
- Elaboración de Manual de Desarrollo de Personas, el cual se incluye al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Implementación Plan de Trabajo de Sistema de Integridad.
- Aprobación de traspaso de personal honorarios a contrata.
- Mejoras al seguimiento de la realización de trabajo remoto.
- Implementación Plan de Comunicaciones del Área de Gestión y Desarrollo de Personas.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

- a. **Presentación de proyectos de ley referidos a la regulación del juego online y modernización de la Ley N°19.995:** Apoyar técnicamente a la Subsecretaría de Hacienda en la elaboración de dos proyectos de ley destinados a regular el desarrollo del juego online y la modernización de la Ley N°19.995.
- b. **Audiencias de apertura de ofertas económicas y resoluciones de otorgamiento de permisos:** Durante el 2022 se deben desarrollar las audiencias públicas de apertura de las ofertas económicas de aquellos postulantes que hayan superado el puntaje mínimo ponderado establecido en la Ley, para 14 cupos disponibles a nivel nacional, a partir de julio de 2023. En el marco de los procesos que se están desarrollando se presentaron 17 proyectos postulantes, de los que 13 corresponden a sociedades renovantes y 4 a sociedades nuevas.
- c. **Otorgamiento de permisos de operación para las comunas de Arica y Natales:** Iniciar nuevos procesos de otorgamiento de un permiso de operación para ambas comunas.
- d. **Ecosistema de fiscalización:** Implementar el ecosistema de fiscalización que permita hacer más eficiente la coordinación con otras entidades públicas que tienen facultades fiscalizadoras y reguladoras en distintos ámbitos de la operación de los casinos.
- e. **Implementación de un Modelo de Productividad:** Desarrollar un modelo que permita identificar oportunidades de mejoras para lograr un nivel óptimo entre uso de recursos y calidad de los productos, reflejar lo que se hace con los recursos públicos (accountability) y avanzar hacia prácticas de teletrabajo.
- f. **Implementar un proceso de gestión de cambio institucional:** Adaptar a la Superintendencia a las transformaciones que ha experimentado el entorno a partir del cierre de los casinos de juego por la emergencia sanitaria y el impacto que esto ha tenido en la situación financiera de las sociedades operadoras, con la consiguiente merma en los aportes que reciben las municipalidades y gobiernos regionales, lo que obliga a buscar los mecanismos que contribuyan a la recuperación de la industria.
- g. **Reglamento de calificaciones de la Superintendencia:** Elaborar el Reglamento Especial de Calificaciones, en el marco del trabajo de la Mesa de Gestión y Desarrollo de Personas, integrada por funcionarios/as de todas las unidades y divisiones de la SCJ.
- h. **Satisfacción de clientes:** Incorporar nuevas herramientas de medición de satisfacción de clientes (ciudadanos, sociedades operadoras de casinos de juego, fabricantes de implmentos de juego y laboratorios certificadores, entre otros) y mejorar las actualmente definidas, de modo que sean insumos relevantes para la detección de brechas y oportunidades de mejora de los procesos, junto con el diseño e implementación de un nuevo sistema de gestión de solicitudes ciudadanas.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley N° 19.995 promulgada el 4 de Enero de 2005 y publicada en el Diario Oficial el 7 de enero de 2005. Los reglamentos de la Ley N°19.995, que se encuentran contenidos en los decretos supremos del Ministerio de Hacienda N°s 211, 287, 329, 547 y 1.536.

Misión Institucional

Promover el desarrollo sostenible de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, adaptándolo a las nuevas tecnologías y contribuyendo al desarrollo regional a través del aporte a la oferta turística de los territorios

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Fomentar el crecimiento económico promoviendo instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2	Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3	Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.
4	Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Aumentar el valor público de la industria y los proyectos integrales, relevando su aporte al desarrollo regional y local.
2	Generar un marco ético que contribuya al cumplimiento normativo en la operación y desarrollo del juego, preservando la fe pública.
3	Promover la incorporación de nuevas tecnologías y el juego responsable, así como también una relación armónica con la comunidad y su entorno.

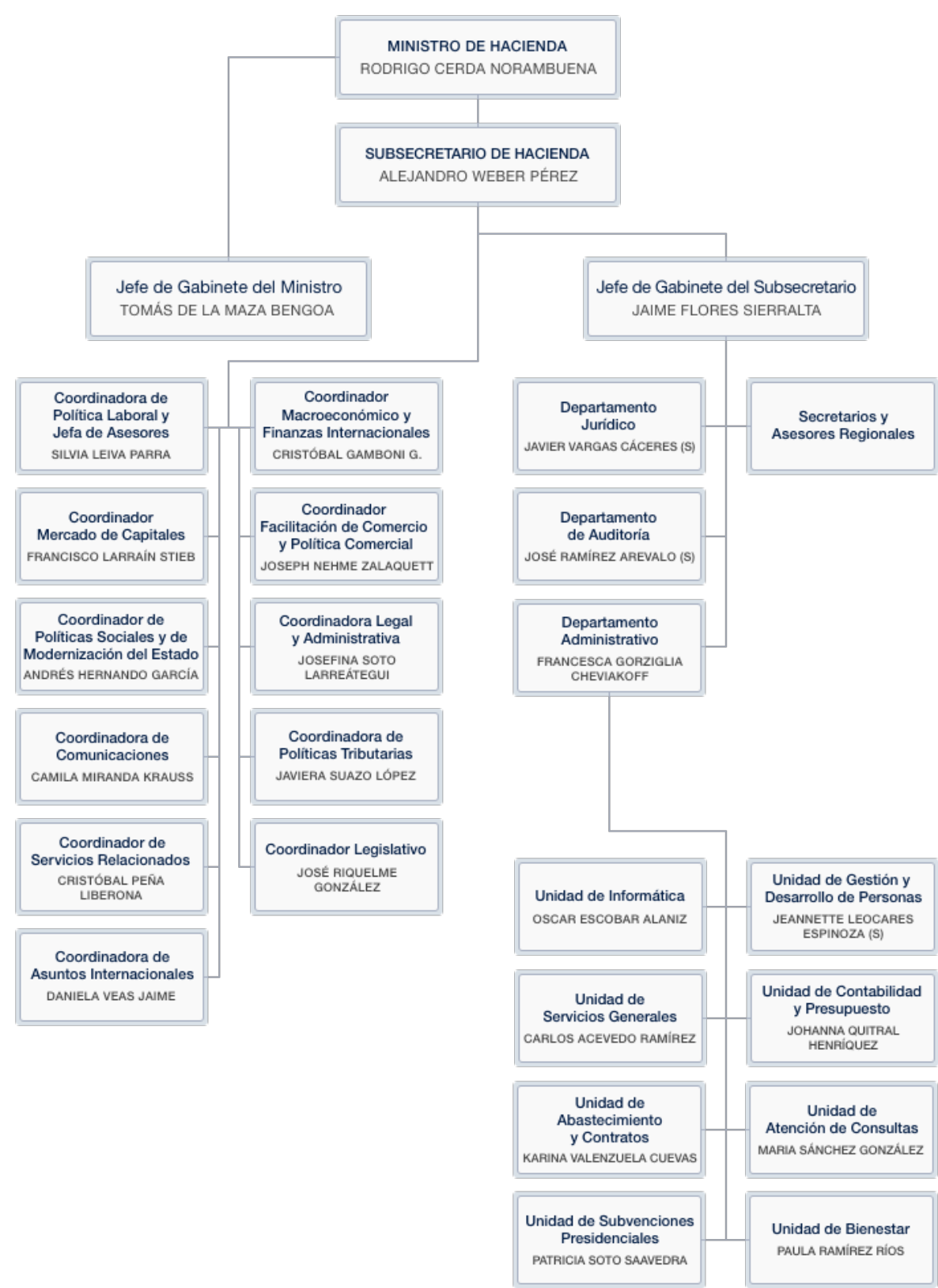
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Ejecución de la fiscalización.	La ejecución de la fiscalización en los casinos de juego contempla el resguardo de la fe pública, orden público, pago de impuestos y contribución al desarrollo regional. Las fiscalizaciones se clasifican en: a) planificadas, b) no planificadas y c) información operacional. Las fiscalizaciones planificadas y no planificadas se pueden ejecutar tanto en oficina como en los propios casinos de juego.	1, 3
2	Regulación de la industria de casinos de juego.	Considera la generación de nuevas normas y estándares para la industria de casinos de juego, la actualización de la normativa vigente y las propuestas de modificaciones legales y/o reglamentarias.	2, 3
3	Aplicación de sanciones a los casinos de juego.	Aplicación de sanciones a las sociedades operadoras de casinos de juego por el incumplimiento de la normativa vigente.	2, 3
4	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.	Considera todas las autorizaciones que son requeridas por la industria de casinos de juego para su funcionamiento y que contemplan plazos de respuesta según su tipología.	2
5	Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos	Considera las respuestas a consultas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública establecidas en la Ley N°20.285, así como la entrega de información relevante del quehacer institucional a través de distintos canales de comunicación.	3

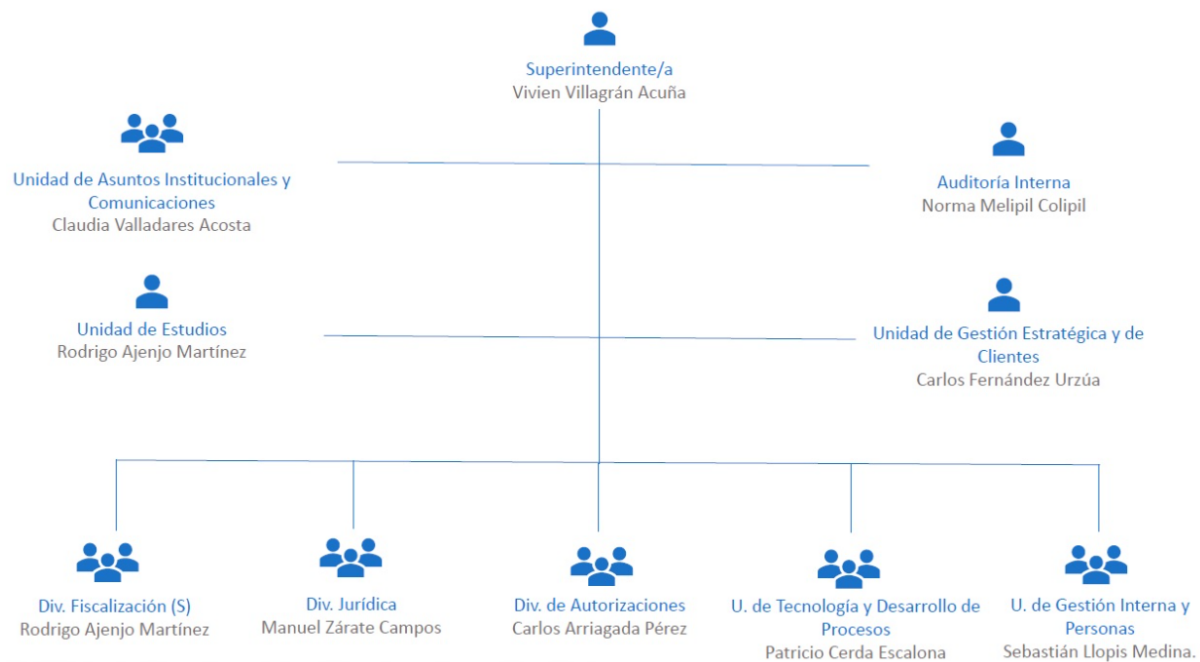
Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Casinos de juego en operación.	19
2	Autoridades regionales y comunidades donde se emplazan los casinos de juego.	31
3	Sociedades que se han adjudicado una licencia de casinos de juego, que no están en operación.	5
4	Proveedores nacionales y extranjeros (implementos de juego y laboratorios certificadores).	33
5	Público en general.	13.000.000
6	Visitantes a los casinos de juego.	5.398.942

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Casinos de Juego	Vivien Villagrán Acuña
Jefatura División de Fiscalización (S)	Rodrigo Ajenjo Martinez
Jefatura División Jurídica	Manuel Zárate Campos
Jefatura División de Autorizaciones	Carlos Arriagada Pérez
Jefatura Unidad de Asuntos Institucionales y Comunicaciones	Claudia Valladares Acosta
Jefatura Unidad de Gestión Estratégica y de Clientes	Carlos Fernández Urzúa
Jefatura Unidad de Auditoría Interna	Norma Melipil Colipil
Jefatura Unidad de Tecnología y Desarrollo de Procesos	Patricio Cerda Escalona
Jefatura Unidad de Gestión Interna y de Personas	Sebastián Llopis Medina
Jefatura Unidad de Estudios	Rodrigo Ajenjo Martinez

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
-----	------------	------------------

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

Boletín: 11320-06

Descripción Modifica la ley N° 19.995 que Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego y dispone otras normas en relación con las medidas de seguridad exigibles a la actividad de operación de tales instalaciones.

Objetivo Prevenir actos de violencia o agresividad al interior de los casinos, así como la prevención de la ludopatía y a la atención y rehabilitación de las personas afectadas por ella.

Fecha de ingreso:	2017-07-05
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional / C. Diputados Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización
Beneficiarios directos:	Comunidad en general

Boletín: 11319-06

Descripción Modifica la ley N° 19.995, que Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego; y el Código Penal, en materia de exigencias de medidas de seguridad tanto para público como para trabajadores de dichas instalaciones

Objetivo Incorporar modificaciones a la ley N° 19.995 y al Libro Segundo del Código Penal.

Fecha de ingreso:	2017-07-05
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional / C. Diputados Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización.
Beneficiarios directos:	Comunidad en general

Boletín: 11321-06

Descripción Modifica la ley N° 19.995, que Establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, con el objeto de imponer exigencias y sanciones en relación con el ingreso a estos establecimientos en los casos que indica.

Objetivo Obligar a empresas de casino de juego a incorporar en la entrada de estos lugares detectores de metales, como medida de seguridad y prevención para el cumplimiento efectivo de esta disposición.

Fecha de ingreso:	2017-07-06
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional / C. Diputados Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización.
Beneficiarios directos:	Sociedades operadoras, comunidad en general

Boletín: 11550-06

Descripción Modifica la ley N° 19.995, que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, en lo relativo al acceso a casinos para personas que padezcan ludopatía y de las promociones que esas entidades pueden ofrecerles.

Objetivo Establecer medidas para prevenir la ludopatía.

Fecha de ingreso:	2017-12-20
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional / Senado Cuenta de segundo informe de comisión,
Beneficiarios directos:	Comunidad en general

Boletín: 11853-24

Descripción Declara el 2 de julio como Día Nacional de los Trabajadores de Casinos de Juegos.

Objetivo Declarar, en todo el Territorio Nacional, el día 2 de Julio de cada año, como “Día Nacional de los Trabajadores de casinos de juegos”.

Fecha de ingreso:	2018-06-21
Estado de tramitación:	Primer trámite constitucional / C. Diputados Archivado
Beneficiarios directos:	Sociedades operadoras.

Boletín: 12029-06

Descripción Modifica la ley N° 19.995 con el objeto de precisar el concepto y características de las máquinas de azar sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Casinos de Juegos.

Objetivo Precisar el concepto y características de las máquinas de azar sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Casinos de Juegos.

Fecha de ingreso:	2018-08-21
Estado de tramitación:	Segundo trámite constitucional / C. Diputados Cuenta del Mensaje 307-369 que retira la urgencia Suma
Beneficiarios directos:	Comunidad en general.

Boletín: 12119-06

Descripción Modifica la ley N° 19.995, sobre bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego, incorporando la definición y prohibición que indica.

Objetivo Incorporar a la ley N° 19.995 una definición de máquina de azar, utilizando como base la definición otorgada por el Catálogo de Juegos.

Fecha de ingreso:	2018-09-25
Estado de tramitación:	Segundo trámite constitucional / C. Diputados Cuenta del Mensaje 307-369 que retira la urgencia Suma
Beneficiarios directos:	Comunidad en general.

Boletín: 13142-06

Descripción Proyecto de ley que prohíbe a los operadores y servicios anexos la entrega a título gratuito de bebidas alcohólicas al interior de sus locales.

Objetivo Se propone prohibir que los operadores de Casino de Juegos y Servicios Anexos distribuyan gratuitamente bebidas alcohólicas al público, en razón a evitar los efectos que tiene el alcohol en la conducta de las personas. Al mismo tiempo establece sanciones a esta conducta, multando a quien corresponda a multas a beneficio fiscal que van desde cinco a ciento cincuenta unidades tributarias mensuales.

Fecha de ingreso:	2019-12-05
Estado de tramitación:	En primer trámite constitucional (Senado). Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización.
Beneficiarios directos:	Comunidad en general.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021
