

PLAN ESTRATÉGICO DE FISCALIZACIÓN 2018

Comité de Fiscalización SCJ.

Santiago, diciembre 2017.

Índice

1. Consideraciones Generales	3
2. Lineamientos Estratégicos Esenciales del PEF 2018	6
3. Enfoque PEF 2018	6
4. Tipología de Fiscalizaciones	7
5. Actividades/Subprocesos - PEF 2018	8
6. Tareas - PEF 2018	9
a. Tareas del Proceso Transaccional de Datos	9
b. Tareas del Proceso Operacional de Juego	10
c. Tareas del Cumplimiento Normativo General	11

1. Consideraciones Generales

Como consideraciones generales para la elaboración del Plan Estratégico de Fiscalización (PEF) 2018 se mantienen los siguientes elementos:

1. El propósito final del Macroproceso de Fiscalización es lograr el más alto estándar posible de cumplimiento normativo de las sociedades operadoras de los casinos de juego, a través de la fiscalización y de la prevención.

La elaboración de un PEF es un proceso Metodológico, cuyo objetivo es la Focalización de la fiscalización y sus recursos considerando las siguientes prioridades:

- **Prioridades Políticas:** Elementos de política pública considerados.
 - **Prioridades Estratégicas:** Prioridades estratégicas de la autoridad.
 - **Prioridades Técnicas:** Riesgos o Esperanza de Hallazgo.
2. Fija las directrices generales para el marco de la ejecución de las fiscalizaciones en un período comprendido en un año, en este caso el 2018.
 3. En su metodología incorpora los cambios normativos, nuevas tecnologías, nuevos procesos y su fiscalización, sin embargo, no es dinámico ya que se fija para un período de ejecución de fiscalizaciones (actualmente un año).
 4. El PEF considera metodológicamente un Enfoque de Procesos para la organización del trabajo, y define, por lo tanto, categorías como: Macroproceso, Procesos, Actividades/Subprocesos, Tareas, etc.
 5. El PEF se operacionaliza a través de los Planes Operativos de Fiscalización (POF), su control y evaluación.
 6. El PEF considera y reconoce en la ejecución operativa del Proceso de Fiscalización su principal componente. Se denomina, Gestión de la Ejecución, y se diferencia de la Gestión del Desarrollo del proceso de fiscalización.
 7. El PEF considera un mejoramiento continuo del proceso en sus formas, contenidos y registros para el desarrollo del proceso de fiscalización. Este componente si bien se desarrolló con mayor énfasis durante el año 2017, se continuará en esta línea en el año 2018. Su objetivo es formalizar la Gestión de Desarrollo del Proceso (a través del rediseño, revisando directrices, lineamiento, planeación, objetivos, registros, respaldos, etc.), diferenciándose de la ejecución del proceso. Con ello se busca evitar la obsolescencia del proceso.

8. Finalmente, se ha tenido presente el mapa estratégico 2018 de la Superintendencia, para alinear los objetivos del proceso de fiscalización a estas directrices.
9. Focalización de recursos de fiscalización.

En la construcción del PEF 2018, y específicamente referido a la asignación de ponderaciones que impactan en la distribución y posteriormente el trabajo en los Planes Operativos de Fiscalización (POF), se consideraron los siguientes criterios metodológicos:

- I. **CRITERIO DE COBERTURA POR ACTIVIDAD/CASINO:** realizar fiscalizaciones de las Actividades que requieren de continuidad y control.
- II. **CRITERIO DE PREVENCIÓN:** si bien se mantiene revisar conforme a los resultados de las fiscalizaciones del 2017, se agrega una mirada de carácter educativo y formativo, donde se tenderá a introducir acciones de mejoramiento continuo y mejores prácticas para la prevención y un desarrollo sano y sustentable de la industria.
- III. **CRITERIO ESTRATÉGICO:** por criterio de la Autoridad se focalizan recursos en Actividades de alta relevancia.
- IV. **CRITERIO WIN:** el control y resguardo de los ingresos de juego y los respectivos impuestos, que constituyen el ingreso fiscal, son prioritarios dentro de la focalización de la fiscalización.
- V. **CRITERIO COBERTURA PROMEDIO POR CASINO:** se considera mantener una presencia de fiscalización en la totalidad de los casinos con una cantidad promedio similar, evitando una diferencia significativa o sesgo respecto del promedio de fiscalizaciones por casino.

Si bien no es un criterio absoluto de focalización, se propone mantener un nivel estándar de fiscalizaciones por casino, lo anterior, no considera situaciones especiales no planificadas o no previsibles, o la atención de contingencias.

Respecto del alcance de los POF a casinos, estos no contemplan los Casinos Municipales, los que, si bien pueden ser fiscalizados por la SCJ con alcance parcial, éstos no son parte de los indicadores de gestión. Por ello, los casinos municipales sujetos a un contrato de concesión vigente, serán objeto de un plan de trabajo específico y diferenciado al de los casinos surgidos bajo la Ley 19.995.

- VI. **TEMAS EMERGENTES:** se consideró incorporar y/o reforzar los temas que han surgido como emergentes, atendidas circunstancias que se presentaron y que tuvieron alguna relevancia durante el año 2017, a saber; Autorregulación, Juego Responsable, Prevención del Lavado de Activos, Personal de Juego, Seguridad, CCTV, entre otros.

2. Lineamientos operativos del PEF 2018

- ✓ Incluir fiscalizaciones en periodos de mayor demanda o estrés operativo.
- ✓ Considerar fiscalizaciones de alcance más amplio o sistémico, para mejorar la detección y generar acciones de prevención, a través de la capacitación y el acompañamiento en la solución de deficiencias durante las visitas.

3. Enfoque PEF 2018

Se mantienen las 3 áreas o procesos donde se concentran las acciones de fiscalización:

1. PROCESO TRANSACCIONAL => **PROCESO TRANSACCIONAL DE DATOS**

Alcance: abarca y fiscaliza todo lo referente a la captura y transmisión de data de juego y la recaudación, considerando el análisis de los ingresos operacionales a través de registros operacionales, contables y del sistema, con impacto en la recaudación y pago de impuestos. A su vez, pone foco en la integridad en la transmisión de los datos y la seguridad del sistema de juego y comunicación y de los controles aportados por los Sistemas de CCTV.

2. PROCESO OPERACIONAL = ► **PROCESO OPERACIONAL DE JUEGO**

Alcance: sobre este proceso se fiscaliza toda la operación directa del juego en las 5 categorías de juego, considerando los procedimientos operativos, el control de las operaciones críticas del proceso operacional a través de los Sistemas de CCTV, oferta y funcionamiento de los juegos a los clientes ajustados a los estándares técnicos emitidos por la Superintendencia, entre otros.

3. PROCESO CUMPLIMIENTO NORMATIVO => **CUMPLIMIENTO NORMATIVO GENERAL**

Alcance: sobre este proceso se fiscaliza el cumplimiento de toda la normativa general no incluida en los procesos Operacional de Juego y Transaccional de Datos, que considera el cumplimiento normativo en términos preventivos asociados a procesos internos de las sociedades operadoras referidas a juego responsable, gestión de reclamos, personal de juego, prevención de lavados de activos, aspectos financieros, entre otros.

4. Tipología de Fiscalizaciones

Se identifican los siguientes tipos de fiscalizaciones:

- 1. Fiscalizaciones Presenciales**
- 2. Fiscalizaciones Remotas o de Oficina**
- 3. De la información operacional de SIOC**

Eventualmente se pueden requerir fiscalizaciones No Planificadas, las que surgen de contingencias no previstas en la programación y que operan, según los siguientes criterios:

- ✓ Corresponden a las acciones de fiscalización, ya sea en terreno u oficina, que siendo requeridas para ejecutarse no han sido planificadas en el Plan Operativo de Fiscalización.
- ✓ Nacen de un requerimiento formal ((autoridad, ente interno o externo).
- ✓ Si bien pueden surgir ante la respuesta a una contingencia (evento natral, caída de sistema, etc.), su requerimiento debe ser formal.
- ✓ Las Actividades/tareas, su desarrollo y la documentación de sustento, son asimilables a una fiscalización planificada (POF).

5. Actividades/Subprocesos - PEF 2018

Se utilizan los siguientes criterios generales en la definición de Actividades/Subprocesos PEF 2018:

- i. Pertinencia legal y técnica al objeto fiscalizado.
- ii. Relevancia / Criticidad de las consecuencias del incumplimiento de la norma en el objeto fiscalizado.
- iii. Organización del Trabajo eficiente, comprensiva y controlable en el diseño de las Actividades fiscalizadas.
- iv. Cambio Normativo.
- v. Prioridad institucional.

Sobre esta base se toman decisiones de mantener, eliminar, incorporar o renombrar Actividades/Subprocesos del PEF 2017 en el PEF 2018, siendo la definición MANTENER todas las actividades y tareas, según lo siguiente:

Actividad/Subproceso PEF 2018	
Proceso Transaccional de Datos	<ol style="list-style-type: none"> 1 Ingresos Operacionales a través de documentación 2 Transacciones e ingresos de Máquinas de Azar (SMC) 3 Transacciones e Ingresos del parque de juegos (SIOC) 4 Seguridad del Sistemas de Juego y Comunicación 5 Infraestructura y operación del Sistema de CCTV
Proceso Operacional de Juego	<ol style="list-style-type: none"> 6 Procedimientos Operativos 7 Revisión Control de operaciones críticas a través de CCTV 8 Verificación de inicio de Operaciones 9 Juegos de Mesa y Bingo 10 Máquinas de Azar
Cumplimiento Normativo General	<ol style="list-style-type: none"> 11 Prevención del Lavado de Activos 12 Juego Responsable 13 Gestión de Reclamos 14 Infraestructura 15 Análisis Financiero y Contable 16 Servicio a Usuarios 17 Personal de Juego 18 Circular N°56/Cumplimiento Normativo

6. Tareas - PEF 2018

Para las tareas, se utilizan los mismos criterios generales definidos para las Actividades/Subprocesos consideradas en el PEF 2018:

- i. Pertinencia
- ii. Relevancia / Criticidad
- iii. Organización del Trabajo
- iv. Cambio Normativo
- v. Prioridad institucional

La propuesta de este PEF 2018 CONTIENE **18 ACTIVIDADES** y **51 TAREAS** y, dentro de estas mismas Actividades/Subprocesos se reconocen y refuerzan las acciones relacionadas con los temas emergentes.

a. Tareas del Proceso Transaccional de Datos

Nº	Actividad / Subproceso	Nº	Tareas
1	Ingresos Operacionales a través de documentación	1	✓ Análisis de la recaudación a través de registros operacionales y contables de las categorías de juego
		2	✓ Análisis de la recaudación a través de registros operacionales y contables de las categorías de entradas
2	Transacciones de Ingresos de Máquinas de Azar (SMC)	1	✓ Revisión de transacciones a través del Sistema de Monitoreo de MDA(SMC).
		2	✓ Prueba de integridad de la información
		3	✓ Homologación sistemas de juego y progresivos.
3	Transacciones e Ingresos del parque de juegos (SIOC)	1	✓ Validación de integridad y consistencia mensual de información operacional (SIOC).
4	Seguridad del Sistemas de Juego y Comunicación	1	✓ Revisión controles generales de sistema.
		2	✓ Revisión de seguridad de redes y comunicaciones.
		3	✓ Planes de recuperación de desastres (DRP).
5	Infraestructura y operación del Sistema de CCTV	1	✓ Operación Sistema de CCTV (cobertura y nitidez, tiempos de grabación).
		2	✓ Infraestructura y funcionamiento Sistema de CCTV.

b. Tareas del Proceso Operacional de Juego

N°	Actividad / Subproceso	N°	Tareas
6	Procedimientos Operativos	1	✓ Procedimiento para el registro y control de apertura, desarrollo y cierre diario de los juegos que se prestan en el establecimiento.
		2	✓ Procedimiento para el control y registro de las recaudaciones de cada juego que se produzcan durante la jornada.
		3	✓ Procedimiento para el pago de premios manuales de las máquinas de azar, durante cada jornada en las salas de juego.
		4	✓ Otros procedimientos relacionados con el adecuado resguardo y continuidad de las operaciones.
7	Revisión Control de operaciones críticas a través de CCTV	1	✓ Revisión de registros de imágenes de operaciones críticas.
		2	✓ Revisión cumplimiento Circular de CCTV.
8	Verificación de inicio de Operaciones	1	✓ Verificación de actividades relacionadas con las Categorías de Juego.
		2	✓ Verificación de actividades relacionadas con los Procedimientos Operativos.
		3	✓ Verificación de actividades relacionadas con el Sistema de CCTV.
		4	✓ Verificación de actividades relacionadas con otros aspectos operativos exigidos.
9	Juegos de Mesa y Bingo	1	✓ Revisión de juegos en vivo y vía CCTV (conforme reglas Catálogo y material).
		2	✓ Plan de apuesta acorde SCJ.
		3	✓ Revisión de actividades de Demostración.
		4	✓ Control de Torneos conforme SCJ.
		5	✓ Cumplimiento estándares y funcionamiento juego de Bingo.
10	Máquinas de Azar	1	✓ Homologación programas de juego (incluido los descargables).
		2	✓ Operación pozos progresivos detalle (N°, niveles y valores).
		3	✓ Información de las máquinas de azar (idioma, instrucciones del juego, monto(s) mínimo(s) de apuestas, leyendas asociadas, etc.)
		4	✓ Cumplimiento de estándares de MDA

c. Tareas del Cumplimiento Normativo General

N°	Actividad / Subproceso	N°	Tareas
11	Prevención del Lavado de Activos	1	✓ Aplicación de normativas UAF – SCJ.
		2	✓ Revisión de registros de transacciones en dinero.
12	Juego Responsable	1	✓ Políticas para tratamiento de juego responsable.
		2	✓ Derechos y Deberes de los Usuarios.
		3	✓ Aplicación de normativa SCJ sobre juego responsable.
13	Gestión de Reclamos	1	✓ Aplicación de normativa SCJ sobre reclamos.
		2	✓ Cumplimiento de instrucciones sobre reclamos tramitados por la SCJ (UAC).
14	Infraestructura	1	✓ Servicios Anexos.
		2	✓ Modificaciones infraestructura casino de juego.
15	Análisis Financiero y Contable	1	✓ Presentación y Revelación de los Estados Financieros.
		2	✓ Análisis específico de determinadas cuentas.
		3	✓ Análisis de la Cuenta Propiedad, Planta y Equipos.
		4	✓ Análisis de la Cuenta Efectivo y Efectivo equivalente.
		5	✓ Análisis de la cuentas con Empresas Relacionadas.
16	Servicio a Usuarios	1	✓ Oferta juego conforme última modificación aprobada.
		2	✓ Revisión de información a Público (horarios, valor de la entrada, ley, reglamentos, etc.).
		3	✓ Beneficios y promociones a los Clientes.
17	Personal de Juego	1	✓ Revisión de Cumplimiento Normativo referido a Nómina de Personal.
		2	✓ Revisión de Muestra de Contratos y Funciones.
18	Circular N°56/Cumplimiento Normativo	1	✓ Verificar cumplimiento de formalidades establecidas para cumplimiento normativo, según instrucciones de la circular.
		2	✓ Implementación de normativa sobre instancias de cumplimiento normativo.