



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Hacienda

**Superintendencia de Casinos de
Juego**





Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
Ministerio de Hacienda	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	5
3. Resultados de la Gestión año 2020	6
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	7
5. Anexos	8
Anexo 1: Identificación de la Institución	9
a) Definiciones Estratégicas 2018-2022	9
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio	9
c) Principales Autoridades	9
Anexo 2: Recursos Humanos	10
Anexo 3: Recursos Financieros	39
a) Resultados de la Gestión Financiera (Proporcionado por DIPRES)	39
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	43
Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	44
Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)	45
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	46
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	47
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018- 2022	48
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	50
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	50
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	51

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Hacienda

Presentación del Ministro

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía y generar condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo. Esta tarea fue encomendada por el Presidente de la República y es llevada a cabo a través de los Servicios dependientes y relacionados el Ministerio de Hacienda: Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos, Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas, Servicio de Tesorerías, Dirección de Compras y Contratación Pública, Dirección Nacional del Servicio Civil, Unidad de Análisis Financiero, Superintendencia de Casinos de Juego, Consejo de Defensa del Estado y Comisión para el Mercado Financiero.

Durante el año 2020 el Ministerio de Hacienda llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento a sus 5 objetivos estratégicos:

1. Retomar el crecimiento económico fomentando instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2. Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3. Reducir el déficit fiscal estructural, estabilizar la deuda pública y fortalecer la institucionalidad fiscal.
4. Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.
5. Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.

En el año 2020 el impacto de la pandemia fue de proporciones históricas para nuestro país. El PIB de Chile se contrajo casi un 6% respecto al año anterior, alcanzando su punto más bajo durante el segundo trimestre, en el que la actividad cayó más de 14% respecto del mismo trimestre de 2019. En mayo de 2020, el Imacec mostró una caída histórica de más de 15%. Estas cifras importan, pues golpean directamente a nuestros compatriotas, a través de la pérdida de sus empleos y la caída en los principales ingresos de las familias. Así, cerca de 2 millones de chilenos perdieron sus trabajos producto de la pandemia, además de muchos otros compatriotas que vieron sus ingresos reducidos o sus emprendimientos en riesgo.

La crisis económica producida por la pandemia del Covid-19 ha llevado al Ministerio de Hacienda a cambiar las prioridades de la política fiscal hacia la pandemia, anunciando importantes medidas fiscales para apoyar a las familias y empresas, cuyos ingresos han sido golpeados por la crisis y situándose en una posición de política expansiva. Tras la llegada del virus a Chile en marzo de 2020, el Ministerio de Hacienda anunció la primera parte del Plan Económico de Emergencia, que se complementó posteriormente con más medidas y en lo más reciente con el acuerdo para enfrentar la pandemia sellado con los principales partidos de la oposición, llamado el Plan de Emergencia por la Protección de los Ingresos y la Reactivación Económica y del Empleo. El plan inicial contempló medidas por 17 mil 150 millones de dólares, equivalentes a un 6,9 por ciento del PIB anual, mientras que el acuerdo implica una combinación de gastos e incentivos tributarios por hasta 12 mil millones de dólares en un horizonte de 24 meses.

El Ministerio de Hacienda ha ejercido un rol fundamental en el diseño e implementación de los planes económicos de emergencia para mitigar esta crisis, y a su vez, ha continuado trabajando en el fortalecimiento institucional, la modernización del Estado y del sistema tributario y avanzar sistemática y progresivamente en priorizar la asignación de recursos según las necesidades de la ciudadanía.

Respecto de la modernización del Estado. El 24 de febrero de 2020 se publicó la Ley N° 21.210, sobre Modernización Tributaria que tiene como focos principales el incentivo a la inversión, el potenciamiento de las Pymes, la certeza tributaria, la simplificación del sistema tributario, la digitalización y el apoyo de los adultos mayores. La Modernización Tributaria es el resultado de amplios acuerdos alcanzados por el Gobierno, los que han permitido avanzar en la modernización de nuestro ordenamiento tributario. En materia de recaudación, se estima que esta reforma tributaria aumenta los ingresos fiscales en 2.204 millones de dólares anuales en régimen.

Asimismo, durante el año 2020 se promulgó el Decreto Supremo N°11 que crea la Comisión asesora Ministerial para mejorar la Transparencia, Calidad y el Impacto del Gasto Público, que tiene por objetivo asesorar en el diseño e implementación de una agenda de modernización del sistema presupuestario y del gasto público, para mejorar la transparencia, eficiencia, eficacia e impacto en el uso de recursos públicos.

Además, el Ministerio de Hacienda ingresó un Proyecto de Reforma Constitucional que faculta al Banco Central para comprar y vender en el mercado secundario abierto instrumentos de deuda emitidos por el Fisco, en circunstancias excepcionales. Las circunstancias excepcionales y transitorias descritas en el proyecto, aseguran que su atribución se utilice excepcionalmente y dentro del espíritu de la norma constitucional, evitando que sea empleada para financiar el gasto fiscal. El Consejo determinará mediante acuerdo fundado si se podrán realizar este tipo de transacciones.

En las circunstancias excepcionales por las que atraviesa la economía, es de vital importancia contrarrestar el shock negativo transitorio y entregar herramientas de estímulo fiscal y monetario que permitan dar un impulso a la actividad y el empleo, así como proteger los ingresos de las familias. El Ministerio de Hacienda se ha comprometido a redoblar los esfuerzos para entregar apoyo a todos los agentes que se han visto afectados por el Covid-19: trabajadores, empresas y familias. Las cifras inéditas del Plan Económico de Emergencia y el histórico Plan de Emergencia por la Protección de los Ingresos y la Reactivación Económica y del Empleo son factibles gracias al manejo fiscal prudente y responsable que ha mostrado Chile a lo largo de los últimos años. En el mediano plazo, una de las principales tareas del gobierno será velar por la sostenibilidad de las cuentas fiscales, para lo cual la recuperación económica será fundamental.

Secretaría y Administración General Ministerio de Hacienda

La Secretaría y Administración general del Ministerio de Hacienda ha estado trabajando para elevar la capacidad de largo plazo de la economía, lo que implica promover el fortalecimiento institucional, consolidar las finanzas públicas, profundizar la apertura comercial, promover la competencia, modernizar el Estado y diversificar la economía, entre otras materias.

Con el objetivo de contener la desaceleración de la actividad económica y hacer frente a la crisis sanitaria, En marzo del año 2020, el Gobierno, a través del Ministerio de Hacienda, lanzó un Plan Económico de Emergencia (PEE), cuyos ejes principales son la protección de los empleos e ingresos laborales, la inyección de liquidez para apoyar a las empresas,

especialmente a las Pymes y el apoyo a los ingresos de las familias. Para cumplir tales objetivos, el PEE moviliza recursos por más de US\$ 17 mil millones, lo que equivale a 6,9% del PIB de 2020.

Entre las medidas para apoyar el empleo y los hogares se generaron avances en materias contenidas por el Plan de Emergencia por la Protección de los Ingresos y la Reactivación Económica y del Empleo, entre ellas la Ley de Protección del Empleo y la Flexibilización del seguro de cesantía, medida acompañada con un compromiso de inyección al seguro de cesantía que asciende a US\$ 2.000 millones por parte del Estado, a fin de salvaguardar los ingresos de aquellos trabajadores pertenecientes a las actividades económicas más afectadas por la pandemia. Esta medida está regulada por la Ley N° 21.227, promulgada el 1 de abril del año 2020. Otra de las medidas contenidas en este Plan son aquellas relacionadas con la liquidez para el sistema productivo, permitiendo a las empresas diferir el pago de impuestos mensuales (PPM e IVA), Rebaja transitoria, por seis meses (hasta septiembre), del Impuesto de Timbres y Estampillas hasta 0%, y el programa de garantías crediticias FOGAPE-COVID para incentivar el otorgamiento de préstamos frescos de capital de trabajo.

Por su parte, la agenda social del Plan Económico de Emergencia Covid-19 se ha centrado en disponer de instrumentos de política social que den respuesta a individuos que presentan una realidad muy heterogénea a través del Ingreso Familiar de Emergencia, Bono de Emergencia Covid-19, Aporte Fiscal Clase Media, Préstamo Estatal Solidario, Bonos Clase Media, y préstamos solidarios a transportistas.

En relación al contexto internacional, Chile volvió a los mercados internacionales en mayo de 2020 con la reapertura de un bono en Euros con vencimiento en 2025, por EUR500 millones, así como la emisión de un bono denominado en dólares y con vencimiento en 2031, por US\$ 1.458 millones. Las tasas obtenidas fueron de 1,165% en el caso de Euros, y de 2,454% para dólares, reafirmando la confianza de los mercados en el país, más aún en el contexto de pandemia

Respecto de materias en modernización tributaria, se publicó la Ley N° 21.210 sobre Modernización Tributaria que tiene como focos principales el incentivo a la inversión, el potenciamiento de las Pymes, la certeza tributaria, la simplificación del sistema tributario, la digitalización y el apoyo de los adultos mayores. En materia de recaudación, la Modernización Tributaria aumenta los ingresos fiscales en dos mil 204 millones de dólares anuales en régimen

Dirección de Presupuestos

La Dirección de Presupuestos (Dipres), como institución responsable de la formulación y ejecución del Presupuesto de la Nación, durante el año 2020 dio cumplimiento a las etapas del proceso de formulación presupuestaria correspondiente al Presupuesto 2021, considerando el ingreso del proyecto de ley dentro del plazo legal, hasta el despacho del erario nacional el 28 de noviembre de 2020, con su consecuente promulgación como Ley de la República. Lo anterior, en el contexto de la pandemia provocada por el Covid-19, significó esfuerzos importantes, tanto humanos, como de recursos fiscales, destinados a enfrentar las dificultades derivadas de la emergencia.

En la formulación para el año 2021, se priorizó el cumplimiento de los compromisos del programa de gobierno del presidente Sebastián Piñera, así como aquellos adquiridos durante el año 2020, derivados de las emergencias sanitaria y social, incluyendo el Fondo de Emergencia Transitorio, mediante el cual se consignaron recursos extraordinarios para atender materias de empleo, inversión en infraestructura, apoyo a pymes, apoyo a sectores específicos como la cultura, el turismo, etc., entre otros. Cabe destacar que la formulación 2021 se realizó en base a una metodología de base cero ajustada, la que, en base a criterios de evaluación, eficiencia y priorización, permitió redirigir gasto hacia el manejo de la pandemia y hacia medidas económicas tendientes a mitigar los efectos económicos de la crisis sanitaria y cimentar el camino de la reactivación.

La ejecución del presupuesto 2020 involucró gastos del Gobierno Central Total por \$54.793.037 millones, en línea con lo proyectado para el año, e ingresos totales por un total de \$40.150.115 millones, lo que implicó un Balance Efectivo de -\$14.642.922 millones, es decir un déficit de 7,3% del PIB. Esto corresponde a un incremento del déficit efectivo de 4,4 puntos porcentuales del PIB con respecto al 2019, ya que en dicho año el déficit alcanzó un 2,9% del PIB. Cabe indicar, que para el año 2020 se ejecutaron \$5.056.404 millones asociados al financiamiento del Plan Económico de Emergencia y otras medidas para enfrentar la pandemia.

Con todo, al cierre del año 2020 el gasto del Gobierno Central Total alcanzó una tasa de variación real anual de 10,4%; siendo mayor a la del año 2019 que fue de un 4,2% y mayor que la tasa de crecimiento del PIB, cercano al -5,8%. La ejecución del Gasto del Gobierno Central Presupuestario al mes de diciembre del 2020 llegó a un 106,5% con respecto a la Ley Aprobada, incluyendo tres ajustes fiscales necesarios para redestinar recursos hacia las áreas prioritarias de la emergencia.

En términos del Balance Estructural, en 2020 se alcanzó un déficit de 2,6% del PIB. El saldo de Deuda Bruta del Gobierno Central (DBGC) totalizó \$65.167.462 millones al cierre del ejercicio 2020, equivalente al 32,5% del PIB.

Por último, también se destaca que durante 2020 finalizaron un total de 17 evaluaciones ex post: 13 evaluaciones en la línea Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), 3 evaluaciones en la línea Evaluación Focalizada de Ámbito (EFA) y una Evaluación de Impacto (EI), todas comprometidas durante procesos previos de formulación del Presupuesto.

Servicio de Impuestos Internos

La situación actual que vive nuestro país ha generado grandes desafíos a nuestras instituciones, lo que nos ha obligado a cambiar la forma de relacionarnos con los ciudadanos, a optimizar el presupuesto y a hacer más eficientes cada uno de los procesos. Como país enfrentamos profundas necesidades y esto hace aún más preponderante el rol del Servicio de Impuestos Internos, para continuar contribuyendo a que el país cuente con los recursos que la ciudadanía requiere.

En este sentido, el Servicio desplegó sus mayores esfuerzos en innovación de procesos, adaptación de sistemas y capacidad técnica, para cumplir en muy breve periodo, con la entrega masiva de beneficios sociales destinados a los sectores más afectados por la pandemia. El Servicio impulsó distintas iniciativas y acciones tendientes no solo a facilitarles a los ciudadanos el acceso a los beneficios en el marco de la ley, sino también apoyando el cumplimiento a sus responsabilidades tributarias.

Junto al anterior desafío, durante el año 2020 se sumó la implementación de la Ley de Modernización Tributaria, que significó grandes esfuerzos para cumplir de forma íntegra con cada una de las medidas, como lo fue la generación de la respectiva Normativa, la implementación de procesos y procedimientos, adaptación de sistemas, capacitaciones internas.

Dentro de las medidas, encontramos la creación de los nuevos Regímenes Tributarios, donde se traspasaron de forma automática, de acuerdo con sus características, 1.800.000 contribuyentes. Otra de las grandes medidas fue la obligatoriedad del uso de la Boleta Electrónica de Venta de Bienes y Servicios, que entró en vigencia en enero de 2021, para los facturadores electrónicos, y en marzo, para los demás contribuyentes. Para facilitar el proceso de adaptación, en septiembre de 2020, el Servicio habilitó un sistema gratuito

para la emisión de estos documentos tributarios, además de una App gratuita para dispositivos móviles y una sección especial en sii.cl. Otras medidas que se implementaron fueron el IVA a los Servicios Digitales y la Sobretasa a propietarios de Bienes Raíces cuyos avalúos fiscales, en suma, excedan los \$400 millones de pesos.

Todas estas medidas, sumado a los beneficios a los ciudadanos producto de la emergencia sanitaria, llevó al Servicio a replantear la forma en que nos relacionamos al interior de la organización y también con nuestros contribuyentes, con el fin de asegurar el cumplimiento tributario. Esto ha implicado disponer de diversas medidas que permitan continuar entregando los servicios habituales a los contribuyentes, además de facilitar su cumplimiento con mayores opciones de servicios online.

Estos esfuerzos se han evidenciado en distintos reconocimientos al Servicio, como el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2020, en la categoría Servicios Públicos; el resultado de satisfacción neta en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes; la obtención del mejor resultado entre los 37 organismos públicos participantes en la primera versión del Índice de Innovación Pública 2020.

Por su parte, para generar conciencia en la ciudadanía respecto de la importancia que tiene hoy más que nunca el pago de impuestos en el desarrollo de nuestro país, el Servicio puso a disposición de la ciudadanía una rendición de cuentas del Gasto Público. Este consiste en un reporte personalizado que detalla el monto pagado de impuestos y cómo se utilizaron dichos recursos, por tipo y área del gasto público.

Para el año 2021, se trabajará fuertemente en el Plan de Gestión de Cumplimiento Tributario (PGCT), que permitirá recaudar \$1,7 billones de pesos. Los focos del PGCT 2021 estarán centrados en apoyar decididamente a los contribuyentes para que cumplan con sus obligaciones tributarias con especial énfasis en los pequeños; entregar nuevas herramientas que contribuyan a mantener actualizada la información que el SII tiene sobre los contribuyentes; orientar y asistir a los emprendedores para incentivar su formalización, y focalizar las acciones de fiscalización en Grandes Contribuyentes, Multinacionales, actualización del catastro de bienes raíces, contribuyentes de comportamiento agresivo y contribuyentes de Alto Patrimonio, además de controlar el uso correcto de las franquicias y exenciones del Impuesto Territorial.

Servicio Nacional de Aduanas

El Servicio Nacional de Aduanas, cumple con fiscalizar y facilitar el comercio exterior, para contribuir a la recaudación fiscal, al desarrollo económico, a la competitividad y la protección del país y las personas, a través de procesos sinérgicos, efectivos y transparentes, sustentados en una gestión estratégica e inteligente de los datos e información.

En el año 2020, se presentó un panorama extremadamente difícil en el ámbito económico, social y sanitario en todo el mundo, que significó una variación negativa del 8,3% en nuestro intercambio comercial respecto del año anterior. Esta disminución representó 11.011 millones de dólares en valor FOB. Asimismo, la recaudación tributaria nacional totalizó un monto de 40.775 millones de dólares, alcanzando un nivel de participación del 81,0% respecto del total de los ingresos percibidos por el Gobierno Central durante el año 2020, y representó un 16,4% del PIB global del país. Estos ingresos por concepto tributario registraron una variación negativa del 17,1%, lo que generó una reducción en los impuestos recaudados a nivel nacional de 8.439 millones de dólares, respecto del año 2019. En relación con la participación exhibida por el Servicio Nacional de Aduanas dentro del total de gravámenes percibidos por el país, fue del orden del 29,2%, es decir, 11.912 millones de dólares (4,8% del PIB), cifra que registró una disminución del 12,2% en comparación al recaudo aduanero del año anterior.

Los resultados anteriores permitieron visualizar espacios para que Aduanas fuera capaz de adecuarse con celeridad a los nuevos desafíos, estableciendo en forma inmediata una serie de acciones concretas para simplificar y asegurar las operaciones en todos los puertos marítimos, aéreos y terrestres de Chile, que posibilitaron mantener activas la cadena logística y las operaciones de comercio exterior del País, destacándose especialmente las facilidades concedidas para el ingreso preferente de mercancías declaradas como insumos críticos y donaciones efectuadas al Gobierno de Chile por instituciones de beneficencia u organismos gubernamentales extranjeros para enfrentar la emergencia sanitaria. Al respecto, puede indicarse que se importó por concepto de donaciones un monto 20.036 millones de dólares en valor CIF, y por insumos críticos un monto de 2.155 millones de dólares en valores.

En la misma línea, el Servicio dispuso una serie de medidas que facilitaron el comercio exterior lícito, mejorando e integrando los procesos asociados a trámites, reduciendo demoras y trámites innecesarios, logrando durante el año contar con el 81% de los trámites digitalizados del Registro Nacional de Trámites.

Finalmente, cuando el escenario internacional se ha vuelto más adverso e incierto por la pandemia y estado de la economía mundial, el Servicio Nacional de Aduanas no ha cesado en los esfuerzos de combatir el comercio ilícito, con destacados hallazgos en la incautación de drogas, cigarrillos, armas, fuegos de artificio, contrabando y propiedad intelectual, que se traducen en un incremento del 27,7% en las denuncias por contrabando respecto del año anterior. Todos estos esfuerzos deben sumarse a las medidas de reimpulso económico que el Gobierno definió para instalar las bases de un comercio exterior lícito que permita el desarrollo y fomento de la economía, escenario en el que Aduanas tiene un rol fundamental que evidentemente debe cumplir en forma coordinada con otros organismos y entidades, tanto públicas como privadas.

Servicio de Tesorerías

En el periodo 2020, Tesorería General de la República (TGR) consolidó la estrategia de modernización y transformación iniciada a fines de 2018. Un proceso profundo que ha movilizado a toda la institución en su compromiso con un Estado más cercano, eficiente y ágil, para responder a las necesidades de la ciudadanía. El trabajo sobre tres pilares esenciales es el que ha permitido avances sostenidos en este desafío: los usuarios y contribuyentes como el centro de su quehacer, en busca de entregarles una atención de excelencia; lo que a su vez exige contar con equipos de trabajo comprometidos, capacitados e innovadores y, en tercer término, la modernización de sus procesos, para garantizar procesos ágiles y una operación segura y eficiente, que a su vez permita una respuesta más rápida a los contribuyentes.

Esta transformación del servicio permitió que TGR pudiera responder adecuadamente a la implementación del Plan Económico de Emergencia, implementado por el gobierno, a raíz de la pandemia del COVID – 19. Al servicio le correspondió la entrega directa de los beneficios a más de 4 millones 300 mil personas, que recibieron montos directos en sus cuentas bancarias por \$1,6 billón (unos US\$ 2.000 millones), a los que se sumaron 230 mil bonos y préstamos a pequeños y medianos transportistas.

En el ámbito de la recaudación, se registraron 6,1 millones de pagos realizados por los contribuyentes a través del sitio web institucional; en distribución el Servicio concretó el pago de 1.667.365 bonos de clase media; la transferencia de ayuda monetaria a más de 100 mil pequeños y medianos transportistas; y la entrega de 930 mil préstamos blandos a microempresarios y trabajadores independientes.

En el ejercicio 2020, el monto de recaudación total recibida en la Tesorería General de la República fue de 68,51 billones de pesos, lo que representa un aumento de 30% en relación a 2019. A su vez, la recaudación espontánea ascendió a 53,31 billones de pesos, esto significa un aumento de 21% respecto del periodo anterior, lo que confirma el alto nivel de cumplimiento de la ciudadanía con sus compromisos fiscales, ya que representa 78% de la recaudación total.

En relación a la gestión de inversiones, el principal desafío del año 2020 fue realizar procesos eficientes y que aseguraran en todo momento la continuidad operacional, con el fin de garantizar la disponibilidad de los fondos del Tesoro Público. Como nuevas iniciativas en el área de Finanzas Públicas de TGR, se implementó la contabilidad automática para las inversiones de los Otros Activos del Tesoro Público y Fondos Especiales en Moneda Nacional; la optimización en conjunto a la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Programa Caja, cuyo objetivo es optimizar el uso de los recursos públicos, generando una mejor gestión del Aporte Fiscal Libre y, a partir de abril de 2020, se dio inicio a la subasta de dólares por parte de DIPRES a través de la plataforma DATATEC, la que fue materializada en forma exitosa por el área de Finanzas Públicas en coordinación con las distintas contrapartes, generando subastas de dólares por un total de 15.178 millones de dólares.

También como parte de las medidas de la Modernización Tributaria, se inició la recepción de impuestos digitales, con la implementación de una herramienta que permite registrar automáticamente en las arcas fiscales, los pagos efectuados por concepto de "Impuesto Digital" dando así cumplimiento a lo dispuesto por la reforma tributaria vigente. Esta recaudación de impuesto, a beneficio fiscal, es aplicado a empresas digitales o servicios de streaming, prestadas por personas o entidades domiciliadas o residentes en el extranjero.

En el marco de la Operación Renta, hasta entonces uno de los procesos más masivos que lleva a cabo TGR, durante 2020 se efectuaron 2,8 millones de devoluciones a contribuyentes, de los cuales 2,7 millones solicitaron su pago de manera electrónica, lo que equivale a un 96,8% del total. Debido a las medidas gubernamentales que se adoptaron en 2020, hubo dos procesos de devolución de renta extraordinarias (renta anticipada 2020 y 2021), que hicieron que en total se efectuaran 3,6 millones de devoluciones a contribuyentes por este concepto.

Dirección de Compra y Contratación Pública.

La plataforma Mercado Público que administra la Dirección ChileCompra mantuvo plena continuidad operacional el 2020, con un monto total transado de US\$12.365 millones, que representó un 7,8% más que el mismo periodo del 2019 por parte de entidades públicas. El sector salud es el que más creció en términos de montos con un 24% (US\$ 4980 millones) y Obras Públicas con un 22% (US\$1.439 millones). A su vez se emitieron 1.622.611 órdenes de compra, lo que equivale a un 29% menos de las emitidas por los organismos en 2019.

El total de proveedores transando fue de 107 mil proveedores, el 96% de los cuales son Mipymes. A nivel nacional, la participación en montos transados de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) alcanzó más de US\$ 7.295 millones.

También destacan entre las cifras del año 2020, importantes avances en materia de modernización y eficiencia en las compras públicas gracias a la agregación de demanda en compras coordinadas entre algunas instituciones, las que permitieron ahorros por mejores precios que superaron los US\$ 21 millones, equivalentes a un 33% en relación al presupuesto estimado para estas compras.

En cuanto a los Convenios Marco, en el 2020 se instalaron nuevos convenios en aquellos rubros transversales, estandarizados y frecuentes del Estado, asegurando la obtención de precios de mercado e incluso ahorros para el Estado. Se generaron mayores niveles de competencia y apertura del mercado, disminuyendo los plazos (de 6 años a 2 años, e incluso a 1 año en algunos casos) y estandarizando productos, en búsqueda de la eficiencia y economías de escala. Se implementaron así los convenios de computadores, combustibles, mobiliario, artículos de escritorio y servicios para la emergencia, con ahorros en los precios obtenidos de entre 7% y 33,5% según los rubros.

Asimismo, se abrió el mercado para los rubros que no cuentan con las características mencionadas anteriormente, pasando a poder ser vendidos en forma abierta y competitiva por proveedores de todo el país, especialmente micro y pequeños, a través del nuevo canal de Compra Ágil, que permite un acceso abierto, transparente y competitivo, especialmente para las empresas de menor tamaño,; así como por la nueva modalidad de Bases Tipo de Licitación que entrega un formato estándar aprobado por la Contraloría General de la República. Estas nuevas modalidades con mayor competencia y flexibilidad se están aplicando para los rubros de neumáticos, producción de eventos, combustibles, perfiles de desarrollo, courier, avisaje y libros, entre otros.

En el año 2020, se transaron US\$ 82 millones en Compra Ágil en www.mercadopublico.cl a través de la emisión de 114.013 órdenes de compra. El 81% de los montos transados fueron a Mipymes en una amplia variedad de productos y servicios, la que ha ido aumentando a medida que los organismos utilizan esta herramienta que permite un amplio acceso a los proveedores, transparencia y menor burocracia.

En materia de transparencia, se facilitó la apertura de datos en las compras públicas través de la implementación de todos los procesos de compra disponibles en www.mercadopublico.cl en el Estándar Abierto de Contratación, también conocido como Open Contracting Data Standard (OCDS). Esto fue reconocido por el World Commerce & Contracting Association (WCCA) y Open Contracting Partnership (OCP), organismos destacados a nivel multilateral en materia de compras y datos abiertos, que recalcaron que la Dirección ChileCompra está en el grupo de países que han alcanzado los mayores avances en la construcción de un mercado público más abierto y accesible.

Finalmente, se ha trabajado en la próxima presentación del proyecto que moderniza la Ley N°19.886 de Compras Públicas, donde como Ministerio de Hacienda convocamos a la ciudadanía a través de una Consulta Pública participativa para que entregue su visión sobre el anteproyecto de ley, el que busca instalar más competencia y más transparencia en las compras públicas para que cada peso a través de las compras públicas se gaste de la mejor forma en bienes y servicios para la ciudadanía, buscando el mejor uso posible de estos recursos fiscales.

Dirección Nacional del Servicio Civil

Ante la crisis sanitaria, el Servicio Civil readecuó las líneas de trabajo en todas sus áreas y digitalizó todos sus procesos, dando cumplimiento al instructivo presidencial de transformación digital del Estado. El Sistema de Alta Dirección Pública (SADP) priorizó los concursos para proveer cargos críticos, especialmente en Salud, y adaptó su funcionamiento a través de reuniones telemáticas, para las sesiones del Consejo ADP, los comités de selección, la evaluación de candidatos/as por parte de empresas consultoras y la realización de entrevistas.

El año 2020, ADP terminó con 368 concursos finalizados y recibió 48.716 postulaciones. La duración de los concursos para cargos adscritos fue, en promedio, de 69 días corridos (en 2007 fue de 110 días), mientras que, en materia de costos, se registró una disminución del 20,1% con respecto a 2019, por un menor uso del servicio de búsqueda de candidatos y la rebaja de los costos promedio de las empresas consultoras.

En el ámbito educacional, se nombraron 261 directores/as de establecimientos educacionales, sumando un total de 2.075 directores/as con nombramiento vigente. De esta forma, siete de cada diez estudiantes de educación municipal cuenta con un director/a seleccionado con apoyo de la ADP. También se registraron 13 nombramientos de jefes/as DAEM de comunas de más de 1.200 estudiantes matriculados y 1 de menos de 1.200. En el marco de la Ley N°21.040, de 2017, que creó el Nuevo Sistema Nacional de Educación Pública, en 2020 se llevaron a cabo los nombramientos de los directores/as ejecutivos de los SLEP Gabriela Mistral, Valparaíso, Atacama, Andalién Sur y Chinchorro, haciendo posible que el 100% de los 11 SLEP creados en una primera etapa cuenten con un director/a nombrado por concurso ADP.

Como parte de su rol rector en materias de gestión y desarrollo de personas, el 2020 el Servicio Civil verificó el cumplimiento de las normas de aplicación general en ministerios y sus servicios dependientes o relacionados, observando un porcentaje promedio de cumplimiento del 81%. Las normas con mayor nivel de acatamiento fueron Concursabilidad y Carrera Funcionaria (100%) y Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral (98%).

Respecto a la concursabilidad en el Estado, durante 2020 el portal www.empleospublicos.cl difundió 4.124 convocatorias, cifra que representa una disminución del 35% respecto de 2019, por efecto de la pandemia y la Circular 15 del Ministerio de Hacienda. Asimismo, un total de 2.493 estudiantes fueron seleccionados por el Programa Prácticas Chile, para efectuar su práctica en el Estado.

En materia de capacitación y formación en el Estado, la plataforma Campus SC, capacitó a 6.493 funcionarios/as de 60 servicios públicos. Además, se llevó a cabo la segunda versión de la Red de Mujeres Líderes en el Estado, fortaleciendo el desarrollo profesional de 50 funcionarias de 25 servicios públicos, quienes fueron guiadas por 42 mentoras, y se realizaron dos versiones del programa de mentoring inverso Líderes Digitales, congregando a 174 funcionarios públicos de 52 servicios.

En cuanto a las acciones de reconocimiento la iniciativa Yo Sirvo a Mi País se focalizó en enfrentar la pandemia. De este modo, el Servicio Civil junto al Ministerio de Salud implementaron el portal Yo Sirvo a Mi País en la Emergencia Covid-19, para reclutar a personal sanitario, cerrando con 14 mil profesionales y técnicos inscritos, de los cuales 4 mil fueron contratados en distintos servicios de salud del país.

Como parte del trabajo surgido de la Agenda de Modernización del Estado, el año 2020 el Servicio Civil realizó un trabajo de coordinación con distintos actores del mundo público para impulsar, a través de coloquios, la reflexión sobre el futuro del empleo público y el perfeccionamiento del SADP. Asimismo, el Servicio Civil (DNSC) y el Consejo ADP modificaron las remuneraciones del Presidente de la República, Ministros de Estado, Diputados, Senadores y otras altas autoridades, encomendando al Consejo de Alta Dirección Pública la rebaja transitoria de las remuneraciones por una única vez, en cumplimiento de la Ley N°21.233.

Unidad de Análisis Financiero

En 2020, la pandemia de la COVID-19 fue vista por las organizaciones delictivas como una oportunidad para hacer crecer su negocio a través de fraudes, estafas, falsificación de productos médicos o aprovechamiento de las medidas de estímulo implementadas por los gobiernos.

En este escenario, los esfuerzos globales para prevenir y combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y el de la proliferación de armas de destrucción masiva, tienen por objetivo lograr condenas que priven de libertad a los delincuentes y, además, golpeen duramente sus finanzas y su capacidad para reiniciar actividades ilícitas, a través de terceros.

La clave para aumentar el número de activos incautados es llevar adelante más y mejores investigaciones financiero-patrimoniales en delitos complejos tales como el narcotráfico, el contrabando y la corrupción.

En este contexto, el trabajo que realizan 16 entidades públicas lideradas por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), en el marco de la Estrategia Nacional para Prevenir y Combatir el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), es y ha sido fundamental no solo para fortalecer la cooperación y el intercambio de información interinstitucional, sino también para sancionar y dismantelar económicamente a los criminales.

La implementación de diversas medidas contra el LA/FT, así como las capacitaciones y la coordinación interinstitucional, han generado un círculo virtuoso en el cual los sectores público y privado son cada vez más activos para prevenir, detectar y perseguir ambos delitos y, con ello, fortalecer el Sistema Nacional Antilavado de Activos y contra el Financiamiento del Terrorismo (ALA/CFT), que coordina la UAF. La efectividad de estas medidas se refleja en que, entre los años 2007 y 2019, los Tribunales de Justicia chilenos

han dictado 167 sentencias definitivas condenatorias por el delito de lavado de activos, las que involucran a 368 personas condenadas (260 hombres y 108 mujeres).

Hasta el año 2014, el principal delito base de dichas sentencias era el tráfico de drogas, al representar más del 80% del total. Sin embargo, entre el 2014 y 2019, el narcotráfico redujo su participación hasta situarse en un 40,9%. En igual lapso, las sentencias por delitos precedentes relacionados con la corrupción, esto es, cohecho, fraude al fisco, malversación de caudales públicos y negociación incompatible, aumentaron hasta alcanzar un 46,9%.

Solo una comprensión integral de los riesgos de LA/FT permite establecer las estrategias y prioridades nacionales para combatir ambos ilícitos. De acuerdo con la Evaluación Nacional de Riesgos de LA/FT, elaborada por la UAF, los riesgos de lavado que tiene el país se relacionan, principalmente, con el narcotráfico, la corrupción, la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes.

Estos, y otros delitos base de lavado de activos, generan una vasta cantidad de ganancias todos los años. Según estimaciones de Naciones Unidas, el blanqueo de dinero equivale al 2,7% del Producto Interno Bruto mundial.

El objetivo de toda organización delictiva es ocultar el origen, identidad y destino del dinero o bienes obtenidos ilegalmente. Por eso es imprescindible contar con buenas prácticas de investigación financiera, que permitan identificar y localizar patrimonios ilegítimos que después se puedan incautar y, ojalá, restituir a sus verdaderos dueños y al Estado.

Mientras tanto, el Gobierno, a través de la UAF, seguirá promoviendo la implementación de sistemas preventivos antilavado y anticorrupción en el sector público, e impulsando la Agenda de Modernización del Estado, entre cuyos desafíos están avanzar hacia un Estado más moderno. Íntegro, transparente y que esté siempre al servicio de las personas.

Superintendencia de Casinos de Juego

El 27 de enero de 2020, el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género otorgó a la Superintendencia el “Sello Iguala-Conciliación Vida Laboral, Familiar y Personal”, convirtiéndose en el primer servicio público en obtener dicho reconocimiento, el cual se encuentra vigente, ya que durante el año la Superintendencia se recertificó en la norma NCH 3262-2012 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

El 27 de julio de 2020, la Superintendencia inició el proceso de otorgamiento de permisos de operación para doce casinos en Chile, que corresponden a los cupos que quedarán disponibles entre el 29 de julio de 2023 y el 14 de mayo de 2024. Este proceso se encuentra suspendido desde el año pasado, entre otras razones, debido a las condiciones sanitarias desfavorables, y a la operación reducida de los casinos de juego, por lo que se busca asegurar una adecuada e informada preparación por parte de los postulantes y renovantes de sus proyectos en sus respectivas ofertas técnicas y económicas.

El 12 de noviembre de 2020 la Superintendencia publicó la Circular N° 116 que imparte instrucciones 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 el bingo electrónico interconectado, que se explota en casinos de juego autorizados de la Ley N° 19.995.

El 12 de noviembre de 2020 la Superintendencia emitió el Oficio Circular N° 40, a través del cual se informó la aprobación y vigencia del “Protocolo de Manejo y Prevención ante COVID-19 en casinos y establecimientos de juego y entretenimiento”, por parte del Ministerio de Salud, instruyendo la reapertura voluntaria de los casinos de juego que se ubiquen en las comunas ubicadas en los Pasos 3 y 4, del Plan Paso a Paso, Nos cuidamos”, y recordando que es obligatoria para los recintos emplazados en el paso 5.

El 28 de noviembre de 2020 la Superintendente fue invitada a participar en la campaña denominada #Poderosas, a cargo del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y el Servicio Civil, la cual busca incrementar la participación de las mujeres en cargos de liderazgo en el Estado y aumentar la postulación de mujeres al Sistema de Alta Dirección Pública (ADP).

El 16 de diciembre de 2020, la Superintendencia amplió el alcance de la norma ISO 9001:2015, certificando el proceso de ejecución de la fiscalización de casinos de juego, junto con la puesta en marcha de la nueva plataforma tecnológica FISA para apoyar la ejecución del proceso.

Esta Superintendencia fue la primera institución pública en realizar una transferencia de documentos electrónicos al Archivo Nacional, usando la nueva plataforma de transferencia desarrollada por esa institución. Este fue el resultado de un proyecto piloto liderado por el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio y que contó con la colaboración de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

Durante el año 2020, la Superintendencia realizó tres estudios asociados a los procesos esenciales que se desarrollan en la institución, los que entregaron lineamientos para mejorar los mismos, así como sustentar propuestas de cambio regulatorio. Los estudios abordaron las siguientes temáticas: Tendencias en las homologaciones de implementos y material de juego; Mecanismos para integrar aspectos de Supervisión Basada en Riesgo en el proceso en el proceso de fiscalización; y Circunstancias modificatorias de responsabilidad en procedimientos administrativos sancionatorios con el objeto de incluir criterios de proporcionalidad.

Respecto a los productos estratégicos que brinda la Superintendencia, es posible señalar que entre el año 2014 y 2020, la Superintendencia ha reducido continuamente los tiempos de tramitación de los procesos sancionatorios (de 90 días a 75 días), respuesta a consultas (de 30 a 18 días), reclamos (de 90 a 75 días) y autorizaciones de cambios societarios (de 80 a 30 días).

Consejo de Defensa del Estado.

Durante el año 2020 el Consejo de Defensa del Estado (CDE) procuró mantener los más altos estándares de eficacia en la defensa judicial de los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado.

El año 2020 el número de ingresos de nuevos litigios contra el Estado presentó una disminución del 16%, pasando de 5.831 a 4.925 ingresos. Por otra parte, los ingresos judiciales no contenciosos presentaron un leve aumento del 2%, pasando de 1.893 a 1.922 y respecto de las gestiones extrajudiciales hubo una disminución del 2%, pasando de 14.018 a 13.757 asuntos.

En el contexto de los resultados alcanzados en litigio contra el Estado, en materia de indemnización de perjuicios, reclamos de monto de indemnización, entre otras materias, se logró evitar un 84,7% de pagos demandados al Estado, lo que equivale a US\$559 millones, considerando que la cuantía total demandada ascendió a US\$659 millones. En este contexto, el desempeño del CDE ante los tribunales permitió un importante ahorro de recursos públicos para ser destinados a fines comprometidos en beneficio de toda la comunidad.

Respecto los hitos más relevantes del año 2020 cabe señalar:

- El CDE asumió la defensa de autoridades y organismos en numerosas acciones constitucionales, principalmente, recursos de protección, deducidas ante diversas Cortes de Apelaciones del país por todo tipo de recurrentes en el contexto de las movilizaciones sociales y, luego, de la pandemia por Covid 19. Concluido el primer trimestre del año, con la llegada de la pandemia, se reactivó la presentación de acciones constitucionales y, en marzo, el Consejo dio curso a su coordinación judicial. Esta coordinación de sus defensas logró un 98% de efectividad.
- Durante 2020 se desarrolló un arduo trabajo para asegurar la reparación de daños provocados al medioambiente y proteger el patrimonio natural, histórico y cultural del país. En la definición de las estrategias judiciales contó con la asesoría de la Unidad especializada de Medio Ambiente y la participación de las Procuradurías Fiscales en aquellas regiones donde se ocasionaron los daños.

Respecto de la Mediación por daños en salud, las restricciones sanitarias adoptadas para el control de la pandemia provocaron la suspensión de esta función por cuatro meses, lo que impactó significativamente en la continuidad de la labor de mediación que desarrolla el Consejo por daños ocurridos en establecimientos públicos de salud. Hacia mediados de año, la Unidad de Mediación puso en marcha un plan de reactivación de un volumen de alrededor de 800 audiencias en todo el país, innovando en el uso de mecanismos telemáticos, cuya efectividad permitió asegurar la continuidad del servicio.

Comisión para el Mercado Financiero. Avances de la Gestión 2020

La Comisión para el Mercado Financiero consolida de sus predecesores casi 100 años de historia. Siempre con la misión de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. A lo que se suma la visión de ser una institución técnica, confiable y de excelencia, con una mirada integral del sistema financiero y un actuar transparente frente a la sociedad.

Cumplir con esta tarea es un gran desafío, especialmente en los tiempos presentes, donde a la incertidumbre de la pandemia se suman sus efectos económicos, el descontento social y los desafíos de un nuevo proceso constituyente. En este ambiente es difícil percibir la labor rigurosa y silente del supervisor y regulador financiero, y sus importantes contribuciones al bienestar social.

La CMF supervisa más del 70% de los activos del sistema financiero. Al objeto de ejercer su labor, apoya su trabajo y estructura organizacional en tres pilares. Estos son el pilar prudencial, el pilar de conducta y el pilar de desarrollo del mercado financiero. El primero de ellos tiene como foco la solvencia, liquidez y gestión de riesgos de las instituciones financieras supervisadas, a objeto de resguardar su viabilidad y resiliencia. Lo que se busca es evitar que sus decisiones afecten a los clientes financieros, sean estos depositantes, tenedores de pólizas de seguros, comercios afiliados al sistema de pagos, entre otros. El pilar de conducta, por su parte, busca proteger a los inversionistas y usuarios que participan del mercado financiero, a través de promover la transparencia y un trato justo por parte de las instituciones financieras. El pilar de desarrollo responde a la necesidad de crear condiciones que faciliten la innovación y el acceso de los usuarios a productos financieros idóneos. Ello, como vía para alcanzar una mayor inclusión financiera.

La Comisión se estructura bajo un modelo de twin peaks (o cumbres gemelas), el cual permite alinear la estructura institucional con el mandato legal otorgado a la Comisión. Este modelo recoge las recomendaciones que nos hizo el Fondo Monetario Internacional (FMI) durante la asesoría prestada el 2018, además de la experiencia comparada con otros reguladores financieros a nivel global.

La agenda durante el 2020-21 estuvo marcada por iniciativas para hacer frente a los efectos de la pandemia tanto en el ámbito prudencial como de conducta y por la dictación e implementación de la normativa de Basilea III para la banca, especialmente el denominado Pilar 2, que busca asegurar que bancos mantengan capital en un nivel consistente con su nivel de riesgos y modelo de negocios. Se suman la modernización de los sistemas de pagos de bajo valor, la propuesta normativa que incluye nuevos requerimientos de información relativa a aspectos económicos medioambientales y sociales denominados ESG, avanzar en el Plan Institucional para hacer frente al cambio climático y continuar con la propuesta que permitirá cerrar brechas en materia de resolución bancaria y supervisión de conglomerados financieros.

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 59 funcionarios, estructurado funcionalmente en 3 Divisiones y 6 Unidades. Para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, durante el año 2020 se dispuso de un presupuesto de M\$ 4.153.073.

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 19 casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Arica, Calama, Antofagasta, Copiapó, Ovalle, San Antonio, Rinconada, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Chillán, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas. Adicionalmente, se

deben considerar los siete 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, Viña del Mar, 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 5 permisos de operación en las comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón y Puerto Varas, los que en el 2020 se encontraban en su fase de construcción y/o ampliación de su infraestructura turística.

Finalmente, es necesario precisar que el año 2020, por la situación de emergencia nacional a causa de la pandemia de Covid-19, a partir del 18 de marzo, los 26 casinos del país debieron cerrar sus operaciones y recién el 19 de noviembre, tras ocho meses completamente cerrados, algunos recintos, en función de los avances de la pandemia en sus respectivas comunas, pudieron volver a funcionar bajo estrictos protocolos sanitarios.

3. Resultados de la Gestión año 2020

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 2020, se contempló la realización de 370 acciones de fiscalización que se realiza a los casinos de juego regulados por la Ley N°19.995, considerando lo definido en el Plan Anual Base (PAB) para el año 2020 como en la Planificación On Demand (POD) 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 2020, el indicador presentó un valor de 378 fiscalizaciones por casino de juego, lo que se obtiene luego de haber ejecutado todas las actividades de fiscalización comprometidas durante el año, superando 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 2020 se realizaron un total de 378 acciones de fiscalización en los 25 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 y Punta Arenas.

El proceso de fiscalización fue realizado considerando lo definido en el Plan Anual Base (PAB) para el año 2020 como en la Planificación On Demand (POD) de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Del total de fiscalizaciones realizadas, 271 fueron planificadas, 22 no planificadas y 85 de información operacional. 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
N° fiscalizaciones realizadas	356	437	475	517	517	465	378
N° casinos fiscalizados	16	16	16,38	17,25	18	26	25

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 552 hallazgos

Para el producto estratégico relacionado con estos desafíos, correspondiente a "Ejecución de la Fiscalización", se dispuso de un presupuesto para el año 2020 de M\$ 1.394.279

Regulación de la industria de casinos de juego

Durante el año 2020, se llevó a cabo un proceso de actualización de las instrucciones impartidas por la Superintendencia, en donde se destacan:

- Circular N°108, que Imparte instrucciones a las Sociedades Operadoras y Concesionarias de Casinos Municipales para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego.
- Circular N°109, que Modifica Circular N°105, de 05 de agosto de 2019, que imparte instrucciones de carácter general a las Sociedades Operadoras, sobre el cumplimiento de los estándares técnicos que será aplicables a las máquinas de azar, que podrán inscribirse en el Registro de Homologación y Explotarse por las Sociedades Operadoras en sus casinos de juego; establece exigencias para dicha explotación.
- Circular N°110, que Imparte instrucciones relativas a los procedimientos y requisitos que deberán cumplir las Sociedades Operadoras para implementar actividades de demostración y/o enseñanza en las que se utilicen el funcionamiento de máquinas de azar y/o mesas de juego.
- Circular N°111, que Imparte instrucciones a las Sociedades Operadoras acerca del medio y contenido y de las solicitudes de cambios de Gerente General , y/o de representantes o apoderados y/o directores.
- Circular N°112, que Modifica Circular N°36, de 2013, que imparte instrucciones sobre la presentación de formulario de solicitud de homologación de material de juego, la información técnica, documentación y antecedentes que deberán ser presentados ante esta Superintendencia.
- Circular N°113, que Imparte instrucciones relativas a la información que deberá remitirse a esta Superintendencia por parte de las Sociedades Operadoras respecto al pago de la oferta económica.
- Circular N°114, que Imparte instrucciones relativas a la formulación de solicitudes de autorización de transferencias de acciones, modificaciones de capital, de los estatutos, divisiones y fusiones de la Sociedad Operadora o de su estructura societaria.
- Circular N°115, que Modifica Circular N°37, de 23 de agosto de 2013, que imparte instrucciones de carácter general a las Sociedades Operadoras acerca de la notificación y contenido de los reglamentos y/o de las bases de torneos de juego y sus modificaciones, en el sentido que indica.
- Circular N°116, que Imparte instrucciones 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 el bingo electrónico interconectado, que se explota en casinos de juego autorizados de la Ley N°19.995, derogando la circular N°39.

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\$ 637.385.

Aplicación de Sanciones a los casinos de juego

Durante el 2020, esta Superintendencia tramitó 22 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N°19.995, y 2 procesos a personas naturales, aplicándose multas por un monto total de 388 U.T.M.

Una comparación con los últimos 6 años muestra lo siguiente:

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

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 una meta anual de 65%. Es así como de los 22 procesos sancionatorios de las sociedades operadoras que concluyeron con resolución de término de primera instancia, 16 finalizaron con sanción en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, logrando un resultado del 73%.

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

Sociedad Operadora	N° de Sanciones	Monto Total UTM
Ovalle Casino Resort S.A.	2	75
Latin Gaming Osorno S.A.	1	30
Gran Casino de Copiapó S.A.	1	60
Operaciones El Escorial S.A.	2	25
Casino Luckia Arica S.A.	1	10
Casino Gran Los Angeles S.A.	1	5
Ranrur S.A.	1	25
San Francisco Investment S.A.	1	5
Casino de Juegos Temuco S.A.	1	5
Casino de Juegos Valdivia S.A.	1	5
Casino de Juegos Coyhaique S.A.	1	5
Casino de Juegos Punta Arenas S.A.	1	5
Casino de Juegos de Talca S.A.	1	10
Casino Rinconada S.A.	3	25
Latin Gaming Osorno S.A.	1	70
Casino de Juegos del Pacífico S.A.	2	10
Antonio Martínez y Cía.	1	10
Personas naturales	2	8
Total Procesos Sancionatorios	24	388

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 2020 de M\$ 557.712.

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 2020 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 95% 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 360 de un total de 366, obteniendo como resultado un 98%.

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 2020 de M\$ 717.058.

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 2020.

Por otra parte, cabe precisar que, en materia de juego responsable, con fecha 02 de abril de 2019 se emitió la Circular N°102, 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 2020 un total de 1.682 personas se encontraban autoexcluidas a nivel nacional, lo que representa una tasa de crecimiento de un 72% respecto a las personas que se encontraban autoexcluidas antes de la entrada en vigencia de la referida circular.

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 2020, ingresaron a tramitación en segunda instancia para revisión de la Superintendencia 20 reclamos de clientes que no quedaron conformes con la respuesta dada por el casino de juego. Esto representa un 6,4% del total de reclamos que recibieron los casinos en primera instancia (311 presentaciones), cifra que, tal como se señaló anteriormente, se ve afectada fuertemente por el cierre de los casinos de juego producto de la pandemia.

Considerando las cifras de 2020 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria presentó una tasa de reclamos de 0,15 por cada 10.000 visitas. Cabe consignar que el número de visitas disminuyó en un 76%, pasando de 5.398.942 en 2019 a 1.276.777 en 2020.

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 21 reclamos resueltos durante 2020, 20 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, por lo que el respectivo indicador fue de un 95%, 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 160 presentaciones referidas principalmente al procedimiento de autoexclusión voluntaria (36%), al funcionamiento y/o normativa aplicable a juegos online (18) y el procedimiento para solicitar la calificación de máquinas electrónicas (11%). Por su parte, de las 162 consultas resueltas en el período, 157 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 96,9%, superando la meta de un 70%.

Los resultados de los reclamos y consultas en el periodo 2013-2020 se muestran en los siguientes cuadros:

Reclamos		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen de ingresos y resolución	N° Reclamos Ingresados	36	29	44	61	51	36	20
	N° Reclamos Resueltos	32	28	42	47	54	38	21
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
	Meta	85%	80%	85%	85%	85%	90%	90%
	Cumplimiento del indicador	89%	93%	88%	89%	94%	92%	95%

Consultas		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen de ingresos y resolución	N° Consultas Ingresadas	172	107	101	160	156	104	160
	N° Consultas Resueltas	171	127	101	160	154	117	162
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
	Meta	95%	85%	90%	90%	93%	95%	70%
	Cumplimiento del indicador	99%	97%	93%	91%	97%	97%	97%

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 49 presentaciones referidas principalmente a funcionamiento y/o problemas con páginas que eventualmente desarrollan juegos online (35%), plataformas promocionales de los casinos de juego autorizados por la Ley N°19.995 (14%), y procedimiento de autoexclusión voluntaria de jugadores (10%), entre otros.

Para el año 2020, al igual que el anterior, se estableció que el 80% 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 94%, superando ampliamente la meta establecida.

Por otra parte, respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de las 103 presentaciones contestadas en el período, el 93 % 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 2020 participaron de 5

sesiones. Las principales temáticas abordadas se refirieron a la situación de la industria y trabajadores de casinos de juego producto de su cierre a partir del 18 de marzo y posteriormente, los protocolos de reapertura conforme a lo dispuesto por el Ministerio de Salud conforme a lo dispuesto en el Plan Paso a Paso, el inicio del levantamiento de buenas prácticas para la promoción del juego responsable y finalmente, las acciones desarrolladas por esta Superintendencia respecto al juego ilegal.

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 2020 fue de aproximadamente M\$ 384.821 lo que corresponde al 9.6% del total presupuestado.

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 2020, se elaboraron 3 estudios de manera interna y se desarrolló un documento que establece un marco de trabajo en una materia particular.

El primer estudio propuso mecanismos para integrar aspectos de Supervisión Basada en Riesgo al quehacer de la División de Fiscalización. El segundo estudio realizó una acabada revisión de determinantes de la sanción administrativa en la doctrina y jurisprudencia chilena en vista a una eventual modificación legal y, en particular, se abordó el criterio de proporcionalidad. El tercer estudio generó una revisión del proceso de homologaciones de implementos y material de juego y evaluó nuevas tendencias de la industria. Estos estudios fueron desarrollados por profesionales de las Divisiones de Fiscalización, Autorizaciones, Jurídica y con el apoyo de la Unidad de Estudios. Por último, se elaboró un Marco de Trabajo sobre juego online, consolidando el conocimiento al interior de la Superintendencia en la materia.

Modernización institucional

Durante el año 2020, 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 gubernamentales para la transformación digital institucional 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 ((alcanzando un 65% de los procesos), siendo certificado bajo la norma NCh ISO 9001:2015 por tercer año consecutivo, quedando dicho alcance ampliado al “Otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego, certificación de inicio de operación, autorizaciones, ejecución de la fiscalización de casinos de juego y tramitación procedimiento administrativo sancionatorio. 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 ejecución de las disposiciones Ley de Transparencia. Todo lo anterior para la industria de casinos de juego en Chile a nivel nacional”.

Se avanzó en la implementación de los lineamientos de tecnologías de la información del Estado: Transformación digital, cero papel y, en materia de identidad digital unificada, se logró materializar la implementación de la clave única en los sistemas de información.

Del mismo modo y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Transformación Digital, se logró la incorporación de la Superintendencia al sistema de comunicaciones entre organismos del Estado DocDigital.

Se logró reducir el volumen de impresión a través de la digitalización de procesos y, en consecuencia, se disminuyó el parque de impresoras de 12 a 4.

- Haciendo uso de metodologías ágiles de desarrollo de sistemas de información y una arquitectura de TI basada en microservicios, se logró poner en operación, entre otras, las siguientes soluciones:
- Asignación automática de número expediente en el SGDP a oficios ordinarios, resoluciones exentas y otros documentos oficiales.
- Aumento del alcance con nuevas operaciones en el sistema de autorizaciones y notificaciones (SAYN) -Restricción de ingreso o permanencia en la sala de juego, actividades de demostración dentro y fuera de los casinos, cambios de gerente, apoderados o representantes y directores.
- Se puso en operación el sistema de información de apoyo al macroproceso de fiscalización -FISA-Fiscalización.
- Se puso en operación una nueva versión del sistema SOPO (v 4.0) para apoyar la digitalización del proceso de otorgamiento/renovación de permisos de operación.

En el ámbito de la cooperación interinstitucional con la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda y el Archivo Nacional, se publicó en la plataforma Github el código del sistema de gestión documental y de procesos, con miras a la habilitación de un servicio compartido del Estado (<https://github.com/SuperintendenciaDeCasinosCL>)

Se formuló un plan de Gobierno Abierto con el compromiso de publicar datos georreferenciados en la Infraestructura de Datos Geoespaciales de Chile, IDE Chile, del Ministerio de Bienes Nacional, de la oferta de juegos y la información operacional de los casinos de juego en Chile (ingresos, visitas, montos apostados y pagados).

Mediante el mecanismo de compra conjunta, se renovaron todos los equipos personales, logrando por primera vez en la historia institucional la adquisición de un equipo de modelo único para todas/os las/os funcionarias/os, portátil y con características tope de línea.

Se implementó un sistema de envío/recepción de archivos de gran tamaño (e.g. videos de los sistemas CCTV) desde los casinos de juego hacia la Superintendencia (FileZilla)

Se entregó apoyo técnico a los proyectos estratégicos de reorganización de la normativa, sistema de inteligencia, rediseño del macroproceso de fiscalización y nuevas bases para el otorgamiento y renovación de permisos de operación.

Se pusieron a disposición de las/os funcionarias/os herramientas que permiten hacer inteligencia de negocios (business intelligence y business analytics) y se apoyó la transferencia de conocimientos necesarios para su explotación, en el marco del proyecto estratégico sistema de inteligencia.

Se habilitaron las condiciones tecnológicas para el trabajo remoto (primero se implementaron las plataformas libres Rocket y Jitsi para luego, al renovar el parque de equipos personales, migrar a Microsoft Teams con la adquisición de licencias MS Office 365)

En materia de gestión del conocimiento institucional, se hicieron progresos en el desarrollo de la Wiki y en la definición de un protocolo de trabajo del equipo editor de contenidos (se publicaron contenidos sobre jurisprudencia judicial y administrativa, modelos de bases de datos, caracterización de sistemas, manuales de sistemas y equipos).

Se implementó un balanceador de carga en la nube para asegurar la disponibilidad de los sistemas de información expuestos en Internet desde la SCJ (que se suma al Sitio Web que está en AWS).

Gestión y Desarrollo de Personas

Entre las actividades relevantes del año 2020, se destacan las siguientes:

Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incorporando el Manual de Gestión de Personas de la Superintendencia de Casinos de Juego, que incluye los subprocesos de control de asistencia, gestión de trabajos extraordinarios, tramitación de feriados, permisos y descansos, gestión de cometidos, gestión de licencias médicas, gestión dotacional y gestión de remuneraciones.

Redefinición de la metodología de la Mesa de Gestión y Desarrollo de Personas, incorporando la agenda de trabajo en materia de género y su representante.

Asegurar la continuidad del servicio, implementando medidas de resguardo de la salud de los/las funcionarios/as en el marco del brote de virus COVID-19 en Chile: Protocolo de retorno a las oficinas, seguimiento a planes de trabajo remoto, turnos de trabajo, entre otros.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Dentro de los desafíos para el período es posible señalar los siguientes:

Verificar el estado de avance de los 5 proyectos autorizados en 2018, en las comunas con casinos municipales, y activar el procedimiento de cobro de las boletas de garantía o pólizas que garantizan la oferta económica y la inversión del proyecto, en caso de que alguna sociedad operadora no cumpla en tiempo y forma con lo comprometido.

Colaborar técnicamente con el Ejecutivo en la preparación de los dos proyectos de ley, anunciados por el Subsecretario de Hacienda, que buscan modernizar y flexibilizar la industria de casinos de juego y sus operaciones en el marco de la pandemia y de la nueva realidad de la industria, resguardando los intereses del Fisco en la materia. Uno de ellos se refiere a la modernización de la industria de juegos de azar y flexibilización de su operación, y el otro a la regulación del juego online.

Implementar programas de fiscalización en forma remota y nuevos programas, especialmente aquellos referidos a protocolos sanitarios y procedimientos de reapertura de casinos de juego.

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.

Desarrollar un modelo de productividad que permita identificar oportunidades de mejoras para lograr un nivel óptimo entre el uso de los recursos de la institución y la calidad de sus productos y servicios; reflejar lo que hace la Superintendencia con los recursos públicos (accountability); así como disponer de la información necesaria ante una eventual modificación de la ley que permita el teletrabajo.

Implementar un proceso de gestión del cambio institucional para adaptar la Superintendencia a las transformaciones que ha experimentado el entorno.

Robustecer el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Superintendencia a través de un diagnóstico que permita detectar brechas respecto de los requisitos establecidos en la norma NCH 27000, para posteriormente evaluar la factibilidad de su certificación.

Incorporar nuevas herramientas de medición de satisfacción de clientes y mejorar las actualmente definidas, de modo que sean insumos relevantes para la detección de brechas y oportunidades de mejora de los procesos.

5. Anexos

Anexo 1: Identificación de la Institución

Anexo 2: Recursos Humanos

Anexo 3: Recursos Financieros

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2017-2020

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

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2017 -2020

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2018-2020

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

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 sustentable de la industria mediante el juego responsable, legal, transparente, contribuyendo al desarrollo regional.

Objetivos Ministeriales

Nro. Objetivo

- 1 Retomar el crecimiento económico fomentando instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
- 2 Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
- 3 Reducir el déficit fiscal estructural, estabilizar la deuda pública y fortalecer la institucionalidad fiscal para recuperar la clasificación de riesgo.
- 4 Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.
- 5 Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.

Objetivos Estratégicos

Nro. Objetivo

- 1 Aumentar el valor público, poniendo en valor la oferta territorial, preservando la fe pública.

- 2 Velar por el cumplimiento de la normativa y la operación de los casinos de juego, en base a un acuerdo ético.
- 3 Mitigar de manera proactiva los eventuales efectos negativos de la industria en los usuarios, su entorno y la comunidad.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

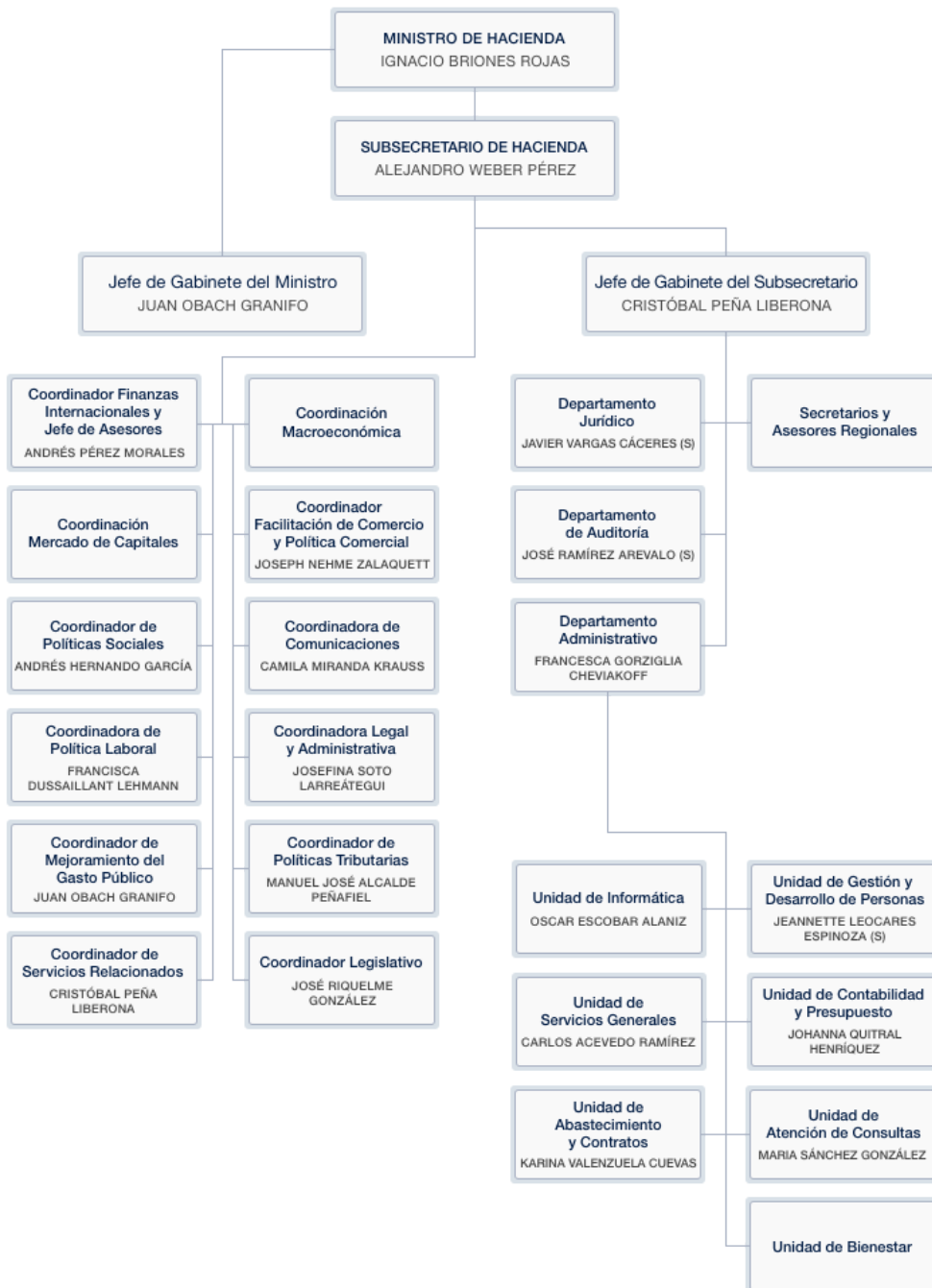
Nro.	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	La ejecución de la fiscalización en los casinos de juego contempla el resguardo de la fe pública, orden público, pago de impuestos y contribución al desarrollo regional. Las fiscalizaciones se clasifican en: a) planificadas, b) 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	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 las sociedades operadoras de casinos de juego por el incumplimiento de la normativa vigente.	2, 3
4	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	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

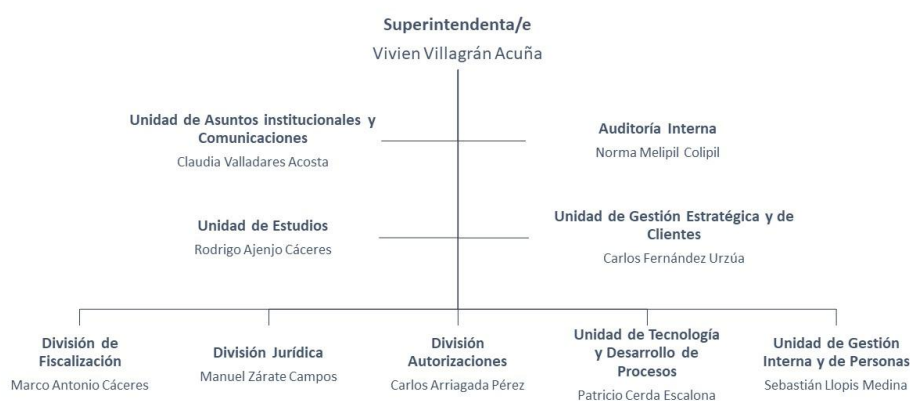
Nro.	Nombre	Cantidad
1	Casinos de juego en operación.	18
2	Autoridades regionales y comunidades donde se emplazan los casinos de juego.	31

3	Sociedades que se han adjudicado una licencia de casinos de juego, que no están en operación.	6
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.	5.490.728

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

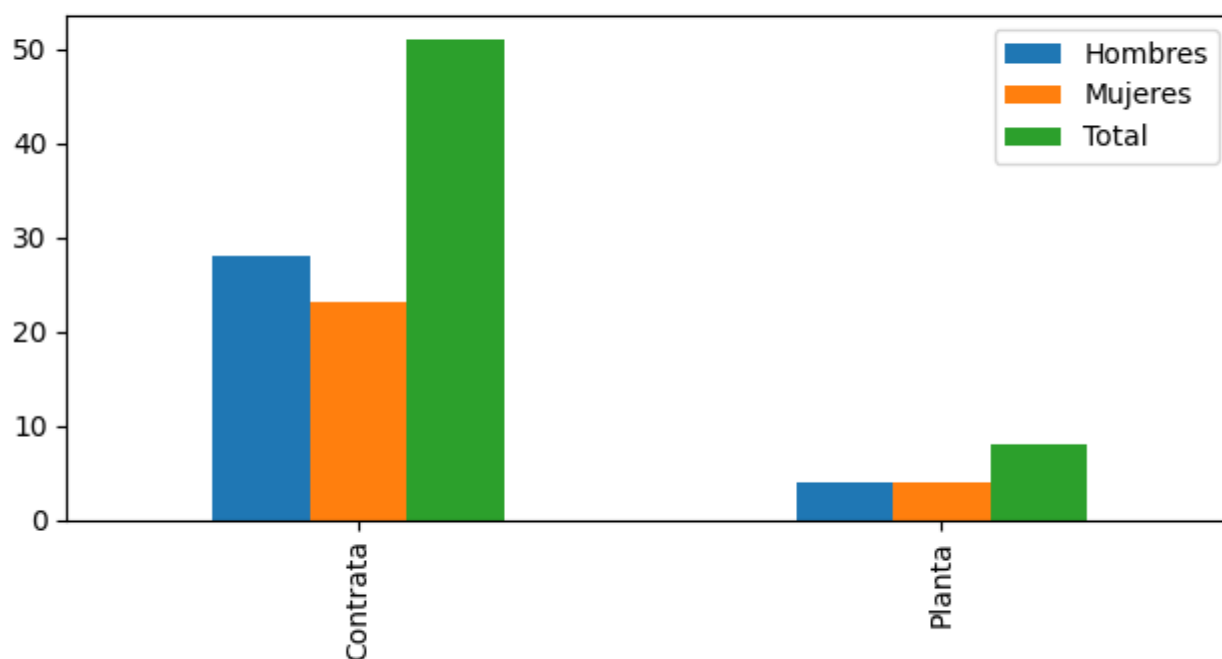


c) Principales Autoridades

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

Anexo 2: Recursos Humanos

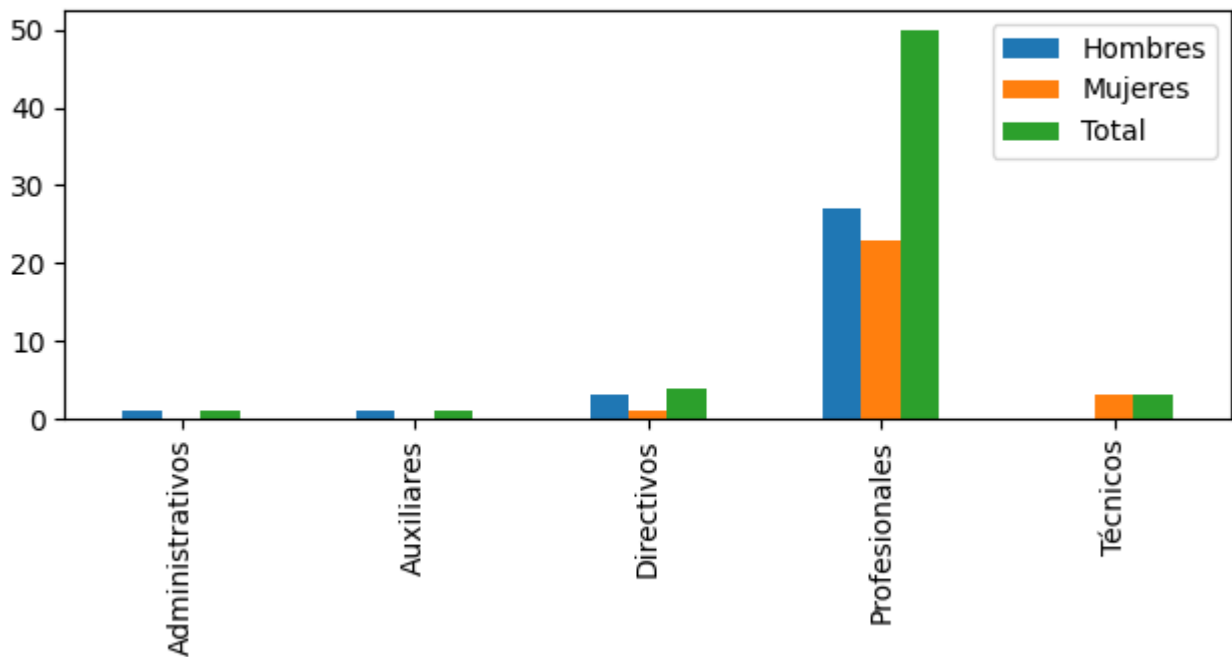
Dotación efectiva año 2020, por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Relación Laboral

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Contrata	23	85,19	28	87,5	51	86,44
Planta	4	14,81	4	12,5	8	13,56
Total	27		32		59	
Porcentaje	45,76		54,24			

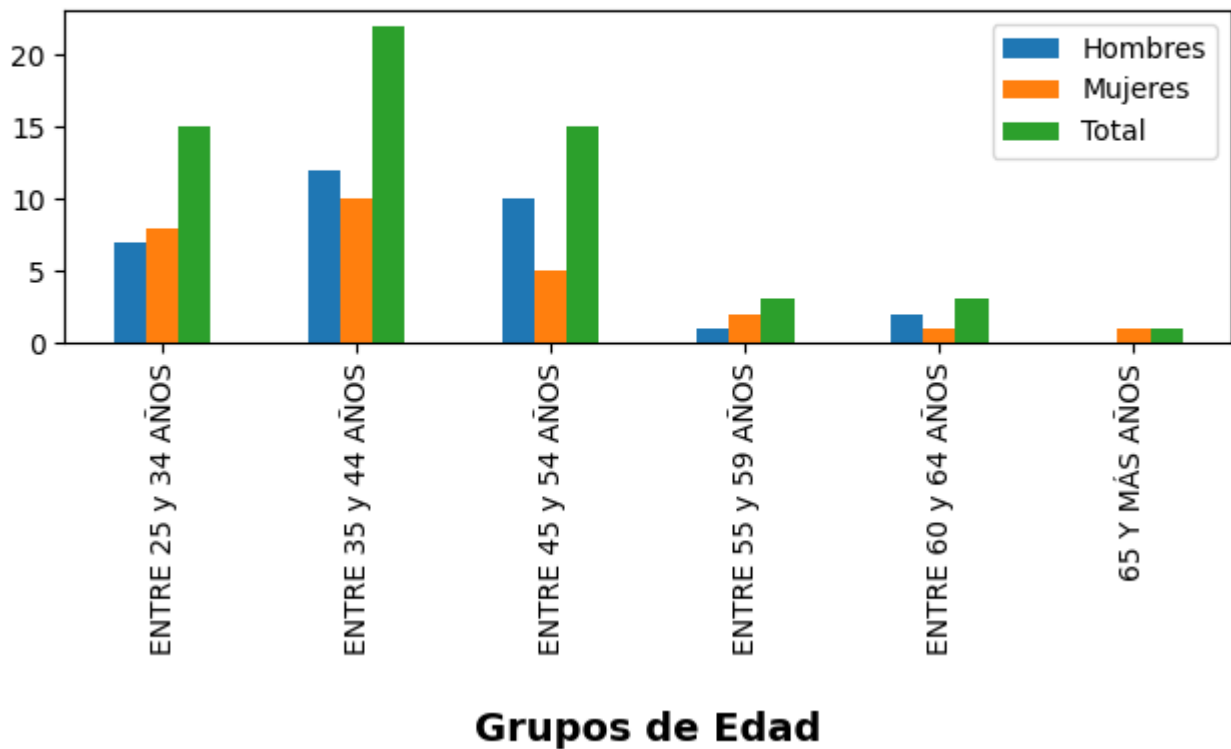
Dotación efectiva año 2020,
por Estamento (mujeres y hombres)



Relación Laboral

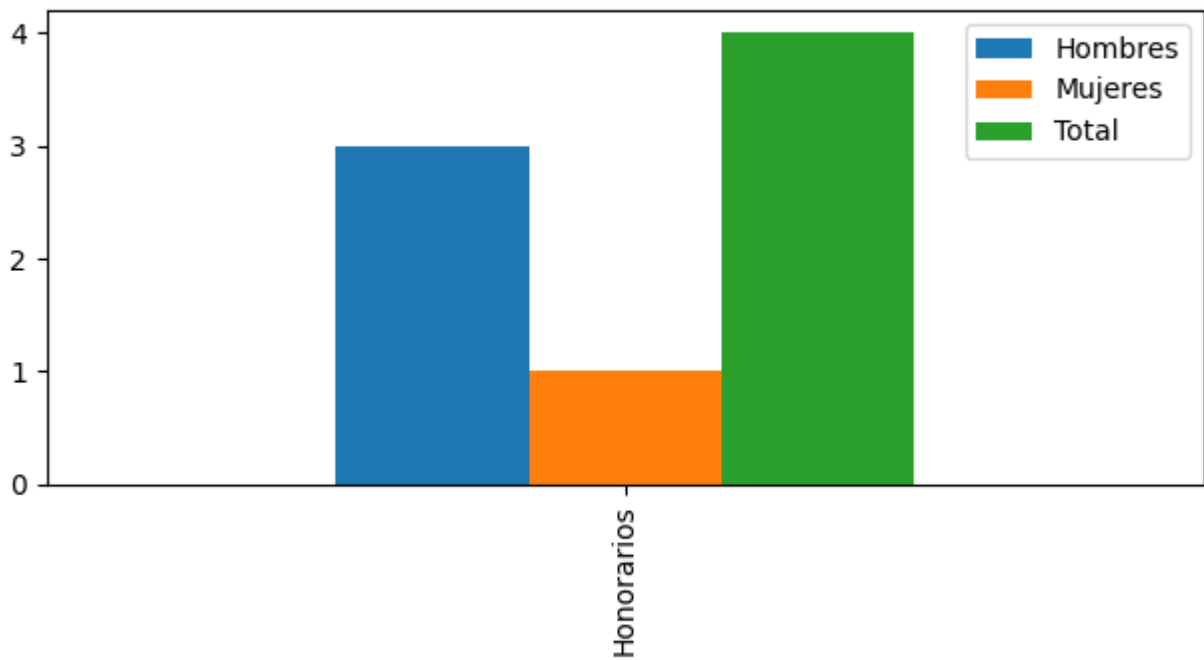
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	0	0	1	3,12	1	1,69
Auxiliares	0	0	1	3,12	1	1,69
Directivos	1	3,7	3	9,38	4	6,78
Profesionales	23	85,19	27	84,38	50	84,75
Técnicos	3	11,11	0	0	3	5,08
Total	27		32		59	
Porcentaje	45,76		54,24			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
ENTRE 25 y 34 AÑOS	8	29,63	7	21,88	15	25,42
ENTRE 35 y 44 AÑOS	10	37,04	12	37,5	22	37,29
ENTRE 45 y 54 AÑOS	5	18,52	10	31,25	15	25,42
ENTRE 55 y 59 AÑOS	2	7,41	1	3,12	3	5,08
ENTRE 60 y 64 AÑOS	1	3,7	2	6,25	3	5,08
65 Y MÁS AÑOS	1	3,7	0	0	1	1,69
Total	27		32		59	
Porcentaje	45,76		54,24			

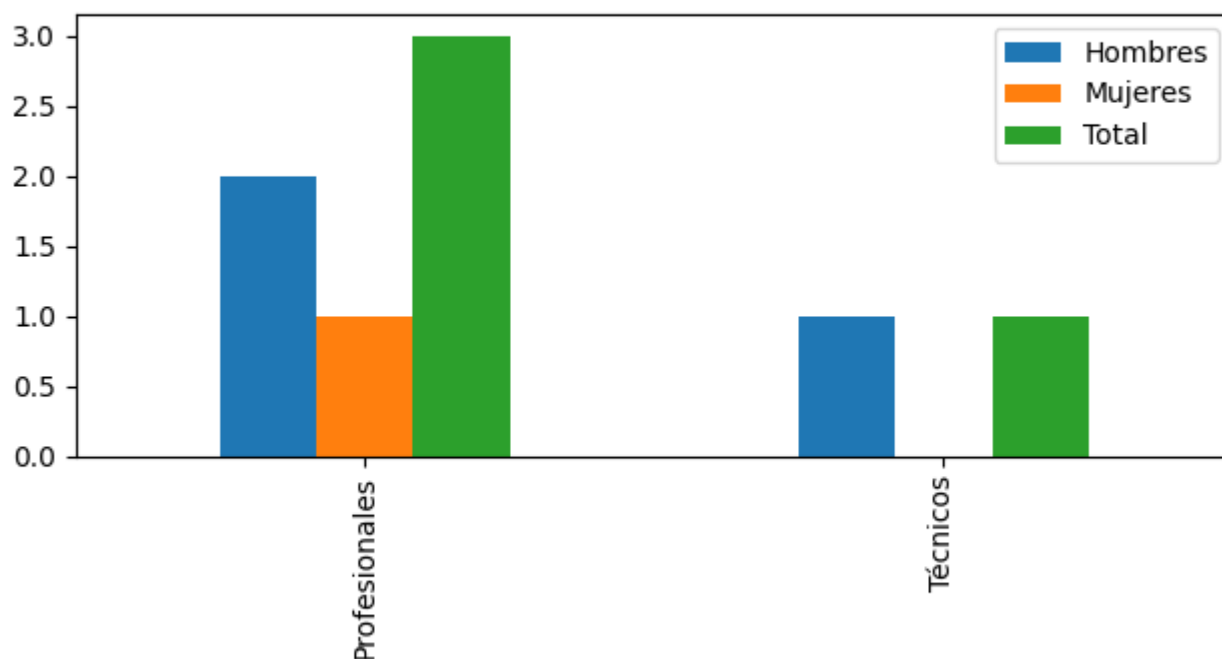
Personal fuera de dotación año 2020 ,
por tipo de contrato (mujeres y hombres)



Relación Laboral

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Honorarios	1	100,0	3	100,0	4	100,0
Total	1		3		4	
Porcentaje	25,0		75,0			

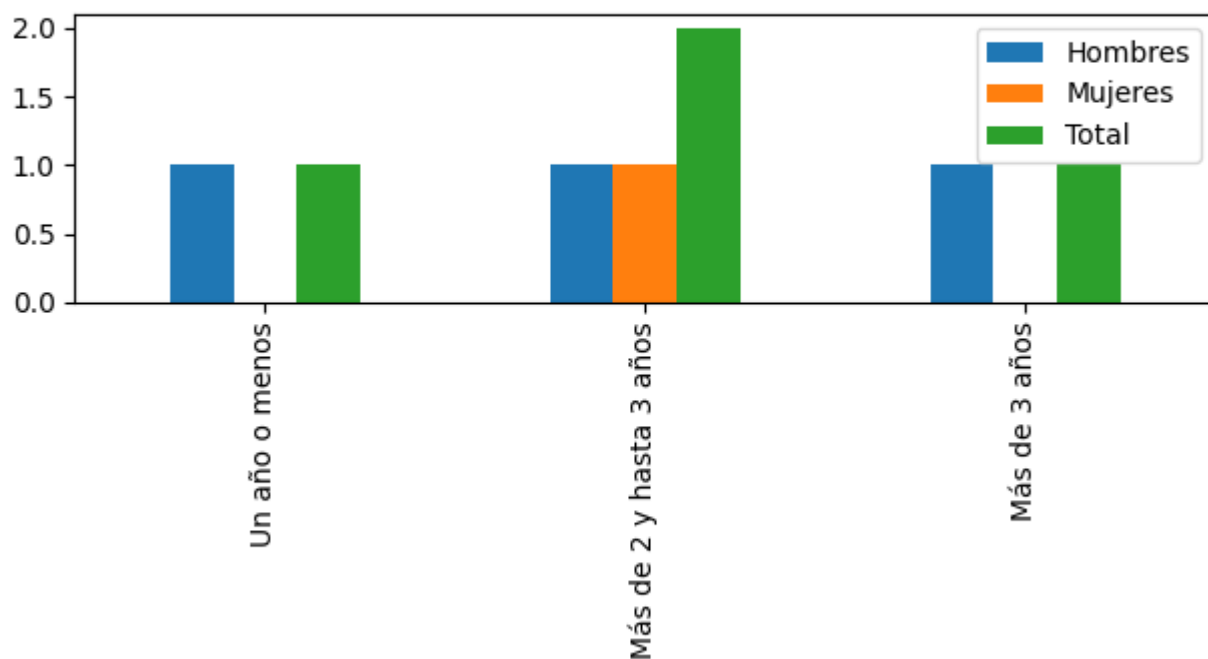
Personal a honorarios año 2020 según
función desempeñada (mujeres y hombres)



Relación Laboral

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Profesionales	1	100,0	2	66,67	3	75,0
Técnicos	0	0	1	33,33	1	25,0
Total	1		3		4	
Porcentaje	25,0		75,0			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Relación Laboral

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Un año o menos	0	0	1	33,33	1	25,0
Más de 2 y hasta 3 años	1	100,0	1	33,33	2	50,0
Más de 3 años	0	0	1	33,33	1	25,0
Total	1		3		4	
Porcentaje	25,0		75,0			

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores consultados

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	4	4	2
(b) Total de ingresos a la contrata año t	5	6	3
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	80%	66%	66%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	4	4	1
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	4	4	2
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100%	100%	50%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	7	2	3

(b) Total dotación efectiva año t	58	59	59
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	12,07%	3,39%	5,08%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	0	0	0
Otros retiros voluntarios año t	2	0	3
Funcionarios retirados por otras causales año t	5	2	0
Total de ceses o retiros	7	2	3

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	5	7	3
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	7	2	3
Porcentaje de recuperación (a/b)	71%	350%	100%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	7	8	8
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	7	4	10
(b) Total Contratos efectivos año t	51	51	51
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	13,73%	7,84%	19,61%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	57	58	59
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	59	59
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	98,28%	98,31%	100,00%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) $\sum(\text{N}^\circ \text{ horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes capacitados en act. de capacitación año t})$	407	348	381
(b) Total de participantes capacitados año t	57	58	59
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	7,14	6,00	6,46

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	2	9	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	17	15	52
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b))	11,76%	60,00%	1,92%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	59	59
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	37	29	35
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	59	59
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,64	0,49	0,59

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	32	6	22
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	59	59
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,55	0,10	0,37

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	1	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	59	59

Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,02	0,00	0,00
---	------	------	------

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	34	54	25
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	59	59
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,59	0,92	0,42

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	39	43	42
Lista 2	1	0	2
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	40	43	44
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	59	59
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	68,97%	72,88%	74,58%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	5	6	3
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	1	1
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)		0,00%	0,00%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	1	1	3
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	1	1
Porcentaje (a/b)	%	100%	300%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera (Proporcionado por DIPRES)

Cuadro 1
Ingresos y Gastos devengados año 2019 – 2020

Denominación	Monto Año 2019 M\$	Monto Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	4.130.989	3.950.265	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	5.242	92.096	
APOORTE FISCAL	4.125.747	3.858.169	
GASTOS	4.662.486	4.153.067	
GASTOS EN PERSONAL	2.781.181	2.779.453	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.270.566	1.121.268	
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	125.066	82.927	
SERVICIO DE LA DEUDA	485.673	169.419	
RESULTADO	-531.497	-202.802	

b) Comportamiento Presupuestario año 2020 (Proporcionado por DIPRES)

Programa 01 (miles de pesos)

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)	Presupuesto Final (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$)	Notas
INGRESOS				4.050.075	3.983.654	3.950.265		
8				0	92.516	92.096	420	
	01			0	78.568	78.148	420	
	02			0	13.877	13.877	0	
	99			0	71	71	0	
9				4.050.075	3.891.138	3.858.169	32.969	
	01			4.050.075	3.891.138	3.858.169	32.969	
GASTOS				4.050.075	4.153.073	4.153.067		
21				2.718.526	2.779.453	2.779.453	0	
22				1.185.973	1.121.273	1.121.268	5	
29				145.576	82.928	82.927	1	
	07			145.576	82.928	82.927	1	
34				0	169.419	169.419	0	
	07			0	169.419	169.419	0	

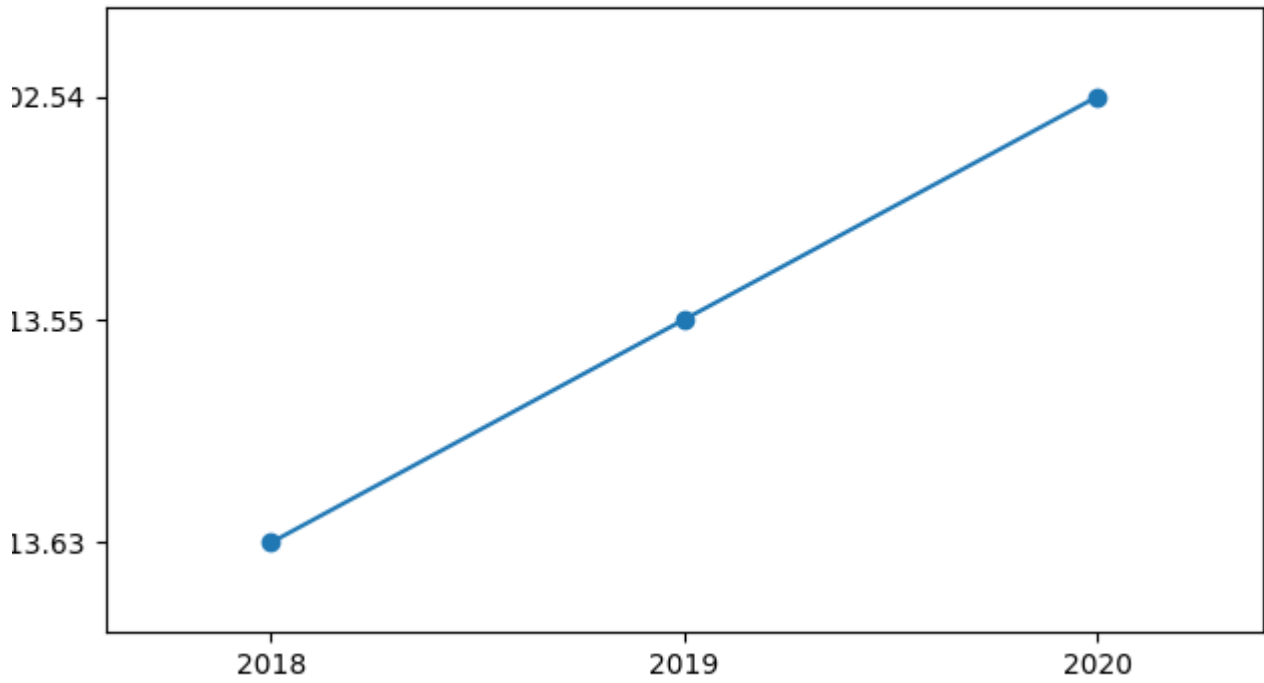
c) Indicadores Financieros (Elaborado por los Servicios)

Cuadro 3
Indicadores de Gestión Financiera

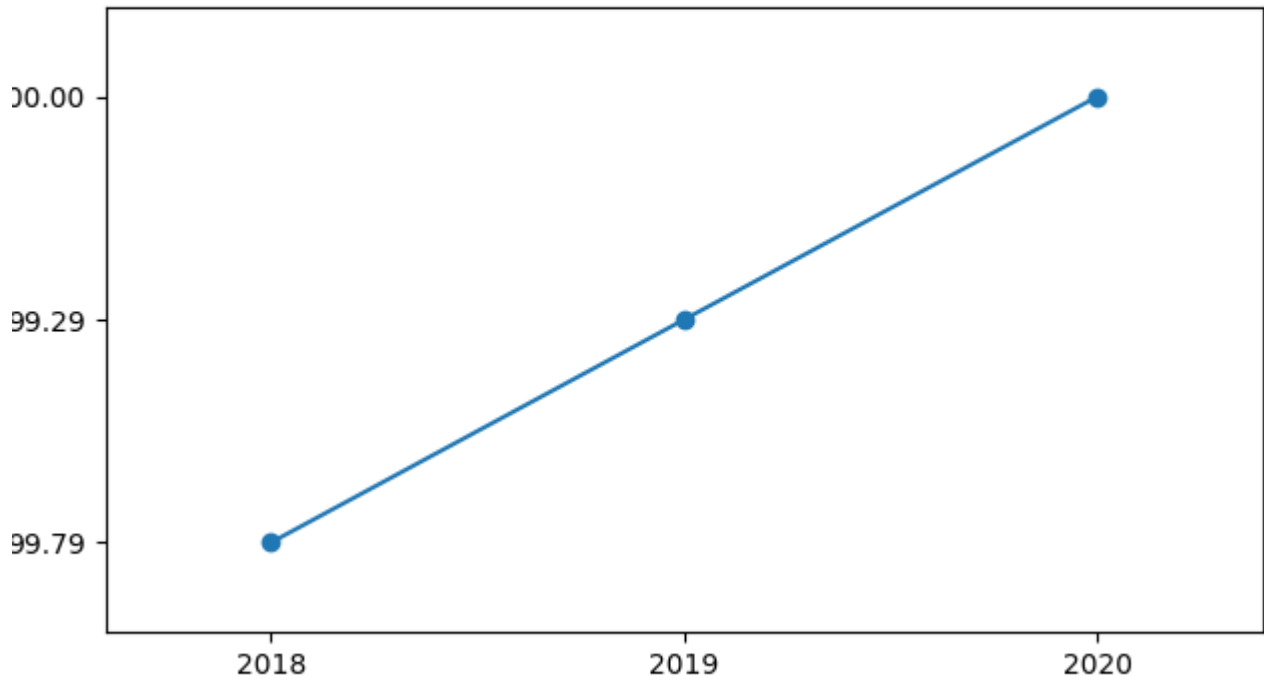
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
			2018	2019	2020	
Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial	(Presupuesto Final / Presupuesto Inicial) * 100	%	113,63	113,55		

Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final	(Gastos devengados / Presupuesto Final) * 100	%	99,79	99,29	100,00
--	---	---	-------	-------	--------

Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial



Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (Elaborado por los Servicios)

Cuadro 5

Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020

Proyectos / Categorías	Presupuesto Final	Ejecución	Saldo No Ejecutado	Notas
------------------------	-------------------	-----------	--------------------	-------

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6

RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 75,0%

Producto Estratégico	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.
Indicador	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t
Fórmula de cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el año t}) * 100$

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo	90,0%	98,0%	97,0%	100,0%	95,0%	100,0%
N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t	54	50	73	25	53	
N° de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas, en el año t	60	51	75	25	56	

Producto Estratégico	Autorización de solicitudes de la industria de los casinos de juego.
Indicador	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, en el año t
Fórmula de cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas, en el año t}) * 100$

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo	6,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas en un tiempo menor o igual a 30 días hábiles, en el año t	1	4	9	4	9	
N° de solicitudes de autorizaciones de cambios societarios resueltas, en el año t	16	4	9	4	9	

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

Indicador Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 18 días corridos, en el año t

Fórmula de cálculo $(\text{N}^\circ \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 18 días corridos o menos, en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el año t}) * 100$

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo	54,0%	68,0%	0,0%	97,0%	70,0%	100,0%
N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 18 días corridos o menos, en el año t	86	105		157	97	
N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en el año t	160	154		162	138	

Producto Estratégico Aplicación de sanciones a los casinos de juego.

Indicador Porcentaje de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, en el año t.

Fórmula de cálculo (N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, en el año t /N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el año t)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo	63,0%	25,0%	0,0%	0,0%	65,0%	0,0%
N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, en el año t	12	1		0	13	
N° de procesos sancionatorios de primera instancia tramitados, en el año t	19	4		0	20	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
No se han cargado los Compromisos		

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)

Cuadro 8

Programas e Instituciones Evaluadas (2019-2020)

Tipo de la evaluación	Programa/ Institución	Año o	Estado	Monto	Link de descarga	Evaluación Dipres (SI/NO)
-----------------------	-----------------------	-------	--------	-------	------------------	---------------------------

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020)

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA PRESUPUESTARIA	8
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	17
DOTACIÓN	59		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	4	45	44,5
2.- Eficiencia Institucional	4	25	25,0
3.- Calidad de Servicio	4	30	30,0
Total	12	100	99,5

Detalle Compromisos

N°	Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2020	EFFECTIVO 2020	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2020	Ponderación obtenida 2020
Objetivo 1: Gestión Eficaz					45%	44,5%
1	Cobertura de Fiscalización en el año t		96.15 % (25.00 / 26.00)*100	100.00 %	15	
2	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de las sociedades operadoras resueltas en un tiempo menor o igual a 8 días hábiles, en el año t		100.00 % (25 / 25)*100	105.26 %	10	
3	Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t		16.67 % (4.00 / 24.00)*100	Cumple	15	
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t		100.00 % (5 / 5)*100	100.00 % Descuento por informar con error	5	

Objetivo 2: Eficiencia Institucional 25% 25,0%

5	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	90.44 % (1204195.00 / 1331549.00)*100	Cumple	5
6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	10.16 % (421995.00 / 4153067.00)*100	157.48 %	5
7	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	11.10 % (1.0 / 9.0)*100	Cumple	5
8	Índice de eficiencia energética.	80.41 kWh/m2 135895.02 / 1690.00	Cumple	10

Objetivo 3: Calidad de los Servicios 30% 30,0%

9	Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 18 días corridos, en el año t	97.00 % (157 / 162)*100	138.57 %	5
10	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	87.50 % (21.00 / 24.00)*100	109.38 %	10
11	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	78.57 % (11.00 / 14.00)*100	100.00 %	5
12	Tiempo promedio de trámites finalizados	29.57 días 10821.00 / 366.00	118.36 %	10

Porcentaje de Cumplimiento Global 92%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 6,6% (100% del Bono)%

El resultado 2020 de 99,5% de la SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO, incluye hallazgos detectados en un indicador. En Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t se aplicó descuento de 0,5% por error de omisión debido a que los medios de verificación presentados originalmente se encontraban incompletos ya que no fue posible acreditar la nota metodológica comprometida en el programa de trabajo anual, que señala que Los comités de género se conforman para funcionar durante 3 años. El actual comité finaliza sus funciones el 2020. Por tanto, en los cursos participarán los nuevos integrantes del comité de género, que comenzará a funcionar el 2021 y serán los responsables de la administración del Sistema de Igualdad de Género y Conciliación entre 2021 y 2023 . Las resoluciones aportadas en la etapa de reclamo permitieron verificar la nota metodológica comprometida para la medida 6 Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2018

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo Trabajo	de por de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	N° de metas de por	de metas por	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	de	Incremento por Desempeño Colectivo
--------------------	---------------------------------------	---	--------------------	--------------	-------------------------------------	----	------------------------------------

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

MEDIDAS

Resultados 2020

i. Diagnóstico institucional de género.

El informe consolidó los resultados del "Diagnóstico de Brechas de Género" que la Superintendencia de Casinos de Juego realiza para la implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, el cual se basa en la Norma Chilena de Igualdad de Género: 3262 (NCh3262 en adelante). El objetivo del informe fue identificar las brechas de género existentes al interior de la organización a través de un estudio descriptivo y cuantitativo, cuya principal fuente son una serie de variables e indicadores organizacionales. De esta manera, la estructura interna de informe, así como las variables consideradas están basadas en el contenido de la NCh3262. Las principales brechas detectadas fueron las siguientes: 1. Capacitaciones en género: se detecta una diferencia importante en la participación de hombres respecto de las mujeres, ya que solo el 24% participó en capacitaciones en materia de género. 2. Presencia de brechas en cargos no tradicionales: se detecta una brecha en la presencia de mujeres en cargos asociados a tecnología. 3. Brecha salarial: A nivel institucional, existe una brecha negativa para mujeres de 31 en cuanto al total, y respecto al cálculo per cápita, hay igualmente una brecha negativa de 16%. 4. Participación del personal en actividades orientadas a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal: Durante el periodo analizado en el informe de brechas (año 2020), se detectó una brecha comunicacional, ya que no se han realizado charlas ni difusión del procedimiento de conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad.

ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.

iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género. No aplica

Los medios de verificación dan cuenta de la implementación de todos los compromisos establecidos en la Medida N°4 “Protocolos y/o Procedimientos en caso de Maltrato, Acoso Sexual y/o Laboral con perspectiva de género”. Dicha medida está compuesta por los siguientes compromisos: 1. Implementación del procedimiento sobre maltrato, acoso laboral y acoso sexual: el compromiso consistió en realizar capacitaciones y difusión de material educativo sobre el Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual de la Superintendencia. 2. Implementación de un plan de prevención de estas conductas: el compromiso consistió en realizar una campaña de prevención del acoso laboral y/o sexual, en conjunto con la Unidad de Asuntos Institucionales y Comunicaciones de la SCJ. Adicionalmente, se comprometió realizar un Focus group, realizado por un organismo externo para verificar el estado actual del procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual. El plan de prevención partió con la realización de un Focus Group, con el fin de identificar oportunidades de mejora al Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual de la Superintendencia, y poder enfocar adecuadamente el plan de prevención. 3. Diseñar e implementar un plan de seguimiento y monitoreo que permita generar las mejoras de estos procesos: El compromiso consistió en la realización de una auditoría anual al procedimiento por el Equipo de Auditores de Igualdad de Género de la SCJ, para verificar el correcto uso del procedimiento. Dicha auditoría fue realizada los días 5, 6 y 9 de noviembre. Se levantaron 5 hallazgos al procedimiento. 4. Evaluación anual de resultados: El compromiso consistió en la presentación del resultado de la auditoría interna y el focus group en reunión por la dirección. El resultado del focus group fue presentado en la reunión por la dirección realizada el 30 de septiembre de 2020.

iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.

v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico. No aplica

vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).

1. Implementación de la Norma NCH3262 Sistema de Igualdad de Género y Conciliación: el objetivo del curso fue el comprender la estructura y principales requisitos de la NCh 3262:2012 junto con las implicancias de su implementación y su relevancia en tiempos de pandemia y tensión social. En dicho curso participaron 6 funcionarias. 2. Formación de auditores internos de igualdad de género: este curso fue realizado internamente por la Auditora Líder de Igualdad de Género y el Encargado del Sistema de Igualdad de Género y Conciliación. A dicho curso asistieron 4 funcionarias, el cual fue realizado de forma presencial y remoto. El objetivo del curso fue preparar un equipo de auditores y auditoras internos/as capaces de llevar a cabo el proceso de auditoría al interior de la SCJ, aportando con su conocimiento a la mejora continua del sistema en cuanto a cumplimiento de requisitos, diseño y transversalización del género a todas las áreas.

vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género. No aplica

viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.

La última semana de diciembre de 2020 se realizó la auditoría de mantenimiento del sistema de igualdad de género y conciliación, a cargo de la casa certificadora APPLUS. Como resultado de la auditoría, no se detectaron no conformidades

ix. Legislación/ normativa con perspectiva de género.

No aplica

x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.

Se elaboró reporte que considera los 7 sistema de información y estadísticas oficiales del servicio que cuentan con información desagregada por sexo. Dicho reporte será utilizado como insumo de planificación estratégica para el año 2021, en el cual se exhiben los principales resultados del análisis de la información generada por las distintas Divisiones y Unidades de la Superintendencia.

INICIATIVA

RESULTADO 2020

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

BOLETÍN:	Descripción:	Objetivo:	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
11320-06	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.	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.	2017-07-05	Primer trámite constitucional / C. Diputados Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización.	Comunidad en general
11319-06	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.	Incorporar modificaciones a la ley N° 19.995 y al Libro Segundo del Código Penal.	2017-07-05	Primer trámite constitucional / C. Diputados Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización.	Comunidad en general

11321-06	<p>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.</p>	<p>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.</p>	2017-07-06	<p>Primer trámite constitucional / C. Diputados Cuenta de proyecto. Pasa a Comisión de Gobierno Interior, Nacionalidad, Ciudadanía y Regionalización.</p>	<p>Sociedades operadoras, comunidad en general</p>
11550-06	<p>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.</p>	<p>Establecer medidas para prevenir la ludopatía.</p>	2017-12-20	<p>Primer trámite constitucional / Senado Nuevo plazo para indicaciones Se amplía plazo para presentar indicaciones hasta el 09/07/2018 a las 12:00 en la Secretaría de la Comisión de Gobierno, Descentralización y Regionalización.</p>	<p>Comunidad en general</p>

12029-06	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.	Precisar el concepto y características de las máquinas de azar sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Casinos de Juegos.	2018-08-21	Primer trámite constitucional / Senado Cuenta nuevo primer informe	Comunidad en general
13142-06	Proyecto de ley que prohíbe a los operadores y servicios anexos la entrega a título gratuito de bebidas alcohólicas al interior de sus locales.	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.	2019-12-05	En primer trámite constitucional (Senado). Primer informe de Comisión Gobierno, Descentralización y Regionalización.	Comunidad en general

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley: Fecha de promulgación: Fecha de entrada en Vigencia: Materia:

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

La NCh 3262 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, es una norma de cumplimiento voluntario que busca incorporar acciones concretas e inmediatas de condiciones de igualdad de género y la conciliación de vida laboral, familiar y personal, en la institución.

Durante 2019 la SCJ certificó todas sus unidades laborales y durante el 2020 obtener el reconocimiento "Sello Igualdad-Conciliación Vida Laboral, Familiar y Personal" que otorga el SERNAMEG.