
CUENTA PÚBLICA

Gestión 2021 y Desafíos 2022

Mayo, 2022

La Ley N° 19.995, de 2005, creó a la Superintendencia de Casinos de Juego como un organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Hacienda y tiene el mandato legal de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego del país.

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

Consejo Resolutivo de la Superintendencia

Órgano colegiado que tiene las atribuciones exclusivas de otorgar, denegar, renovar y revocar los permisos de operación de casinos de juego en el país, y está integrado por:

La/el Subsecretaria/o de Hacienda, quien lo preside.

La/el Subsecretaria/o de Desarrollo Regional y Administrativo.

La/el Presidenta/e de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

La/el Subsecretaria/o de Turismo.

Dos representantes del Presidente de la República nombrados con acuerdo del Senado.

La/el Gobernadora/or Regional correspondiente a la región de localización del casino de juego respectivo.



- Desarrollar los procesos de Otorgamiento de Permisos de Operación de Casinos de Juego.
- Verificar el cumplimiento de las obras de los proyectos integrales de casinos de juego y las obligaciones legales y reglamentarias para autorizar el inicio de operaciones.
- Fiscalizar las actividades de los casinos de juego y sus sociedades operadoras, para el debido cumplimiento de la Ley de Casinos de Juego y sus reglamentos.
- Fiscalizar el desarrollo de los juegos, como también el correcto funcionamiento de las máquinas e implementos usados para el desarrollo de los juegos.
- Convenir con otros organismos de la Administración del Estado o con entidades privadas, la realización de acciones específicas o la prestación de servicios que permitan complementar el ejercicio de sus funciones.
- Homologar las máquinas e implementos de juego que podrán utilizarse en los casinos de juego, para cuyo efecto la Superintendencia mantendrá un registro actualizado.



62

Funcionarios/as

99,5%

Ejecución presupuestaria (\$ 4.546.883.056)

100%

Cumplimiento Metas de Eficiencia Institucional



ISO 9001:2015

Nch 3262 - 2012

Agustinas 640, Piso 9
Santiago Centro - Santiago
T: +56 (2) 2562 90 18
F: +56 (2) 2562 90 99
www.lgachileapplus.cl
certificacion@applus.com



REGISTRO NACIONAL N° 13292

LGAI CHILE S.A.,

Certifica que el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa:

Superintendencia de Casinos de Juego

SCJ

RUT: 61.976.100-6
Morandé N° 360, Pisos 4 y 11, Santiago
Región Metropolitana de Santiago, Chile.

Para las actividades siguientes:

Otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego, certificación de inicio de operación, autorizaciones, notificaciones, planificación estratégica y operativa y ejecución de la fiscalización de casinos de juego, tramitación procedimiento administrativo sancionatorio, evaluación anual del desempeño operacional y tramitación del cierre de un casino de juego. Acreditación de laboratorios, homologación de implementos de juego y calificación de máquinas de juego. Elaboración del plan, creación y modificación de normas y estándares. Atención de solicitudes ciudadanas y del medio, y ejecución de las disposiciones ley de transparencia. Todo lo anterior para la industria de casinos de juego en Chile a nivel nacional

Es conforme con los requisitos de la norma
ISO 9001:2015

Fecha de Otorgamiento Inicial: 30 de Marzo del 2022
Fecha de Vencimiento: 29 de Marzo del 2025

Para Verificar validez del certificado tomar contacto telefónico al +56 (2) 2562 90 18 o vía e-mail a: certificacion@applus.com

Carolina Troncoso Fernández
Directora de Certificación CHILE



El presente certificado se considera válido siempre que se cumplan todas las condiciones del contrato del cual este certificado forma parte

Alfredo Novillo 2317
Providencia - Santiago
T: +56 (2) 2562 90 18
F: +56 (2) 2562 90 99
www.lgachileapplus.cl
certificacion@applus.com



LGAI CHILE S.A.,

Certifica que el Sistema de Gestión - Gestión de igualdad de género y Conciliación de la vida Laboral, Personal y Familiar:

Superintendencia de Casinos de Juego

SCJ

RUT: 61.976.100-6
Morandé N° 360, Pisos 4 y 11, Santiago
Región Metropolitana de Santiago, Chile.

Para las actividades siguientes:

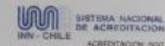
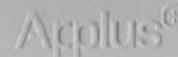
Planificación y estructura organizacional para la Igualdad de género y conciliación de la vida laboral y familiar de la Superintendencia de Casinos de Juego los cuales se desarrollan en sus dependencias de Morandé N° 360, pisos 4 y 11, Santiago para las funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego del país

Es conforme con los requisitos de la norma
NCh 3262 - 2012

Fecha de Otorgamiento Inicial: 31 de Diciembre del 2019
Fecha de Vencimiento: 30 de Diciembre del 2022

Para Verificar validez del certificado tomar contacto telefónico al +56 (2) 2562 90 18 o vía e-mail a: certificacion@applus.com

Carolina Troncoso Fernández
Directora de Certificación CHILE



El presente certificado se considera válido siempre que se cumplan todas las condiciones del contrato del cual este certificado forma parte



El país cuenta con una industria de Casinos de Juego, regulada y sustentable, donde se resguarda la fe pública y se promueve el juego responsable, aportando al desarrollo turístico de los territorios y contribuyendo al desarrollo comunal y regional

RELACIONAMIENTO
CON LA
COMUNIDAD Y
PARTES
INTERESADAS

CUMPLIMIENTO DE
LA NORMATIVA Y
OPERACIÓN
RESGUARDANDO LA
FE PÚBLICA

PROMOCIÓN DEL
JUEGO
RESPONSABLE Y
SUSTENTABILIDAD
DE LA INDUSTRIA

GESTIÓN INTERNA Y PERSONAS: CALIDAD + APRENDIZAJE + INNOVACIÓN



5

Casinos Municipales

1. Arica (Latin Gaming)
2. Iquique (Dreams)
3. Pucón (Enjoy)
4. Puerto Varas (Dreams)
5. Natales (Inversiones del Sur)

En 2018 se autorizaron nuevos casinos de juego en las comunas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón y Puerto Varas. En 2021 inició sus operaciones Enjoy Viña del Mar y en enero de 2022 comenzó a funcionar Enjoy Coquimbo.

En ambos casos, además de los impuestos que paga la industria, se contempla el pago de una oferta económica de carácter anual a beneficio de la respectiva municipalidad. En el caso de Viña del Mar, el monto anual es de UF 831.123 y el caso de Coquimbo es de UF 481.501



21

Casinos Ley
N° 19.995



1. Casino Luckia, Arica
2. Marina del Sol, Calama
3. Enjoy Antofagasta, Antofagasta
4. Antay Casino & Hotel, Copiapó
5. Ovalle Casino Resort, Ovalle
6. Enjoy Coquimbo, Coquimbo
7. Enjoy Santiago, Rinconada
8. Enjoy Viña del Mar, Viña del Mar
9. Monticello, Mostazal
10. Casino de Juegos del Pacífico, San Antonio
11. Casino de Colchagua, Santa Cruz
12. Gran Casino, Talca
13. Marina del Sol, Chillán
14. Marina del Sol, Talcahuano
15. Casino Gran, Los Ángeles
16. Dreams, Temuco
17. Dreams, Valdivia
18. Marina del Sol, Osorno
19. Enjoy Chiloé, Castro
20. Dreams, Coyhaique
21. Dreams, Punta Arenas

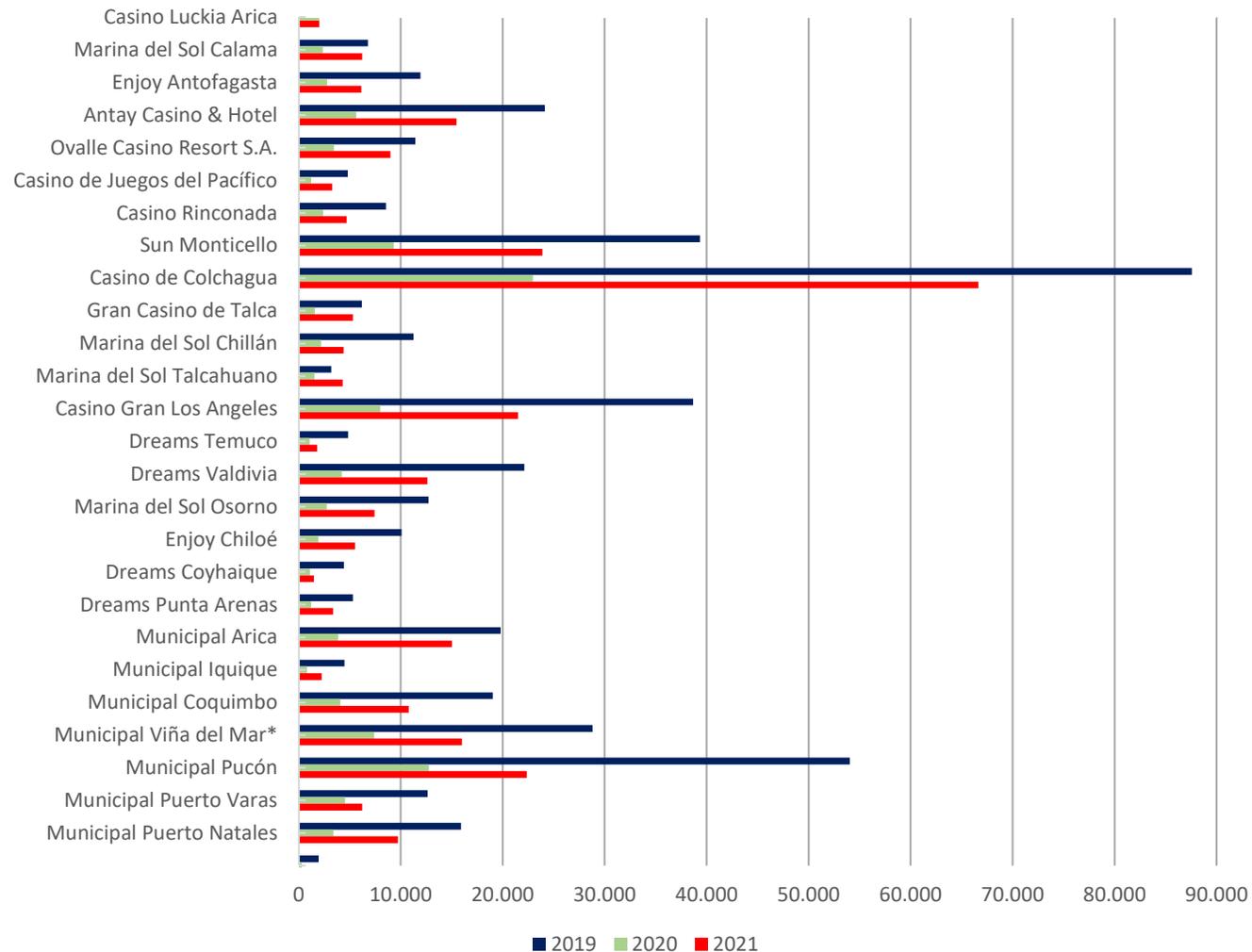




Resultados operacionales
Casinos municipales y casinos 19.995

INGRESOS BRUTOS TOTAL INDUSTRIA 2019 - 2020 – 2021

(millones \$2019)



Año	Anuales	Cuarto trimestre
2019	470.159	106.660
2020	112.958	15.763
2021	286.060	141.333

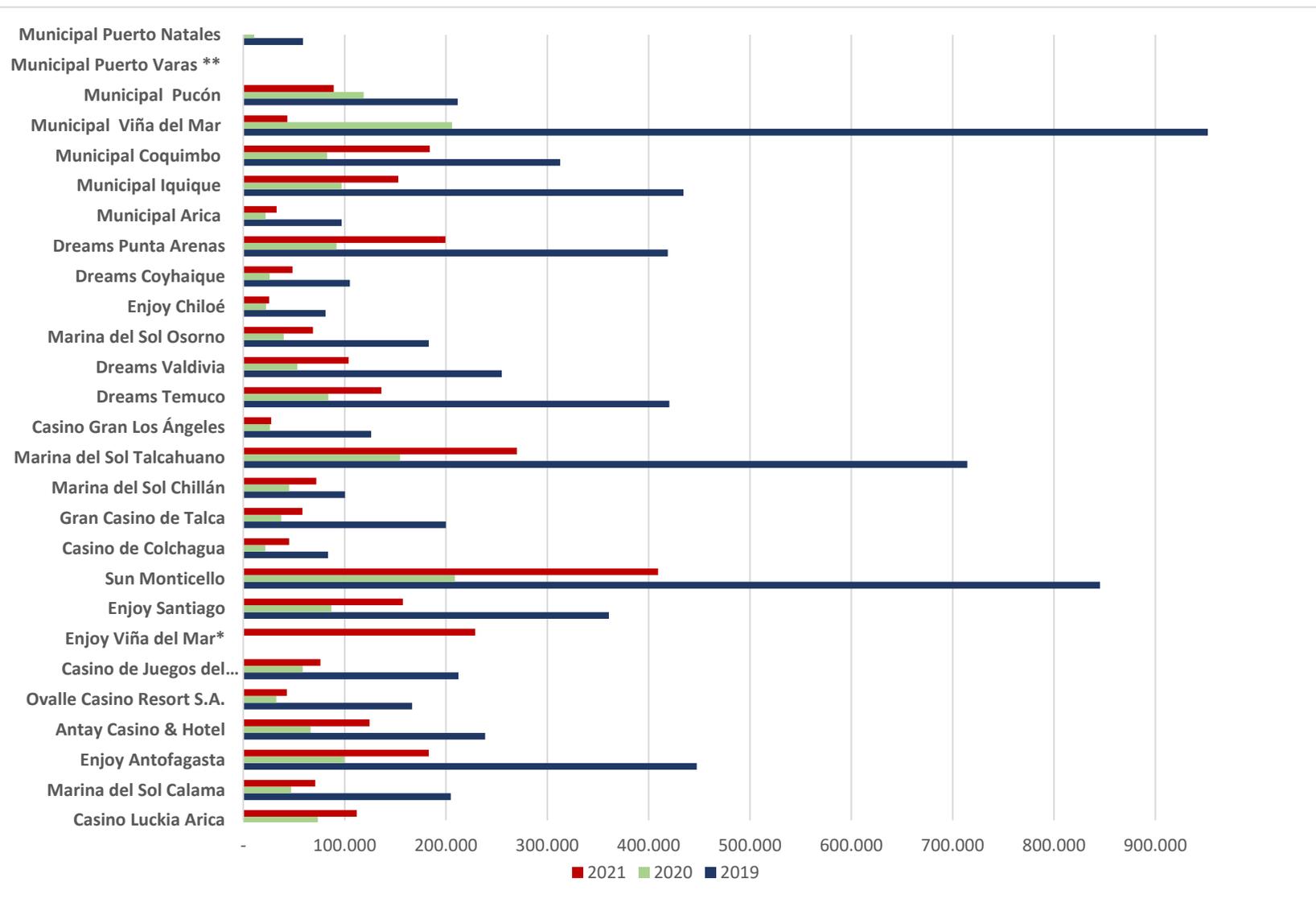
Durante 2021, los ingresos brutos de los casinos de la Ley N°19.995 y concesiones municipales, disminuyeron un 39,2% en comparación con el año 2019 en términos reales*; y aumentaron un 153% respecto de 2020.

Destaca que el cuarto trimestre 2021, con los casinos operando con mayor continuidad, los ingresos superaron en un 32,5% los del cuarto trimestre 2019.

*Descontado el efecto de la inflación.

*El casino municipal de Viña del Mar operó hasta el 30 de julio como tal, y a partir del 31 de julio inició su operación Casino del Mar S.A. como casino 19.995

VISITAS A LOS CASINOS 2019 - 2020 - 2021

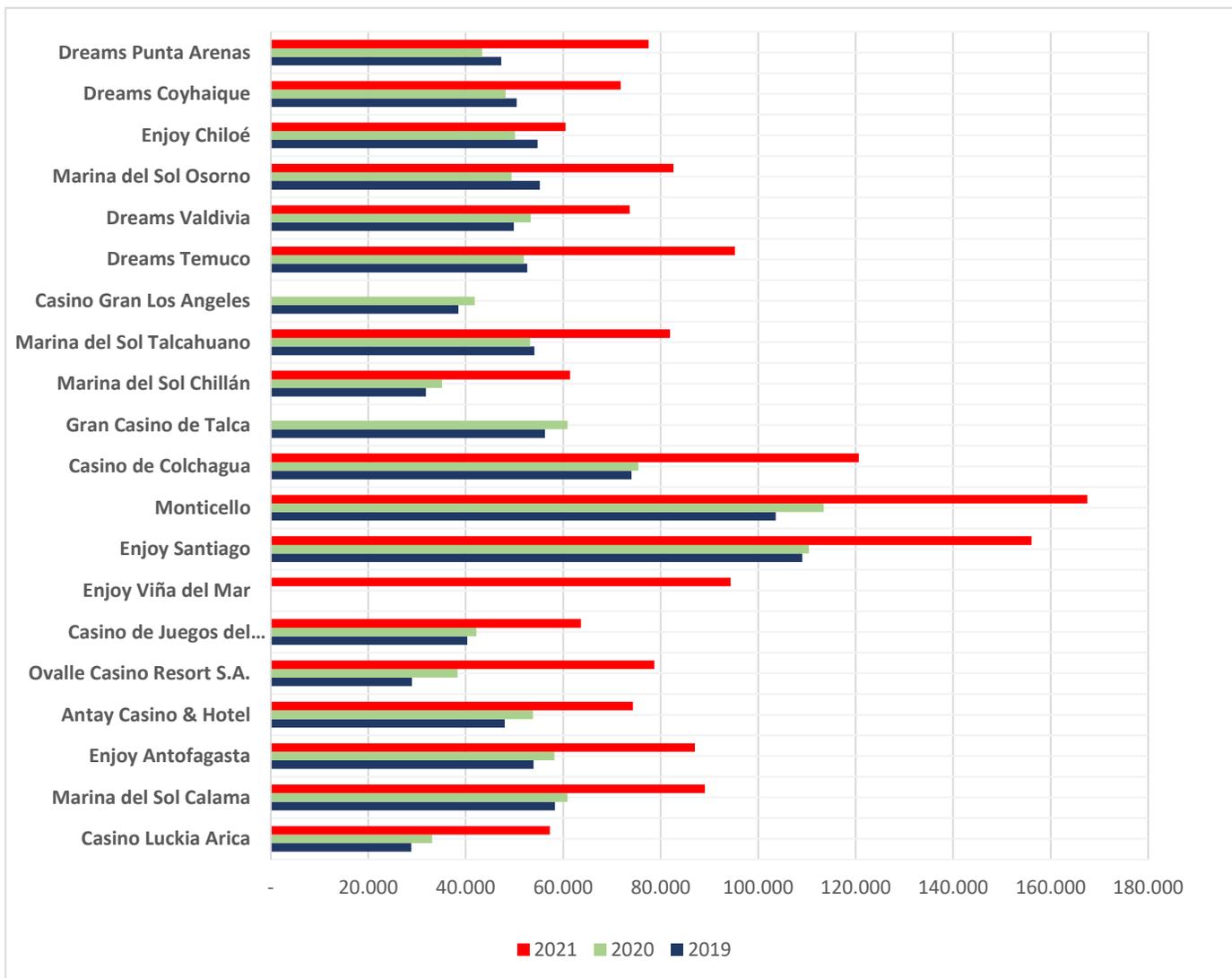


2019: \$ 7.629.364
 2020: \$ 1.814.273
 2021: \$ 2.973.108

Durante 2021, el número de visitas disminuyó en un 61% respecto de 2019; y aumentó en un 64% respecto de 2020.



GASTO PROMEDIO POR VISITA 2020– 2021



2019: \$ 61.727
2020: \$ 64.275
2021: \$ 100.003

En el año 2021, el gasto promedio nominal por visita aumentó en un 38% respecto de 2019; y un 35% respecto de 2020.

20 CASINOS EN FUNCIONAMIENTO

Generaron recaudación tributaria de \$ 89.672 millones el 2021, lo que representa el 36,4% de los ingresos brutos de la industria de casinos de juegos autorizados por la Ley N°19.995.

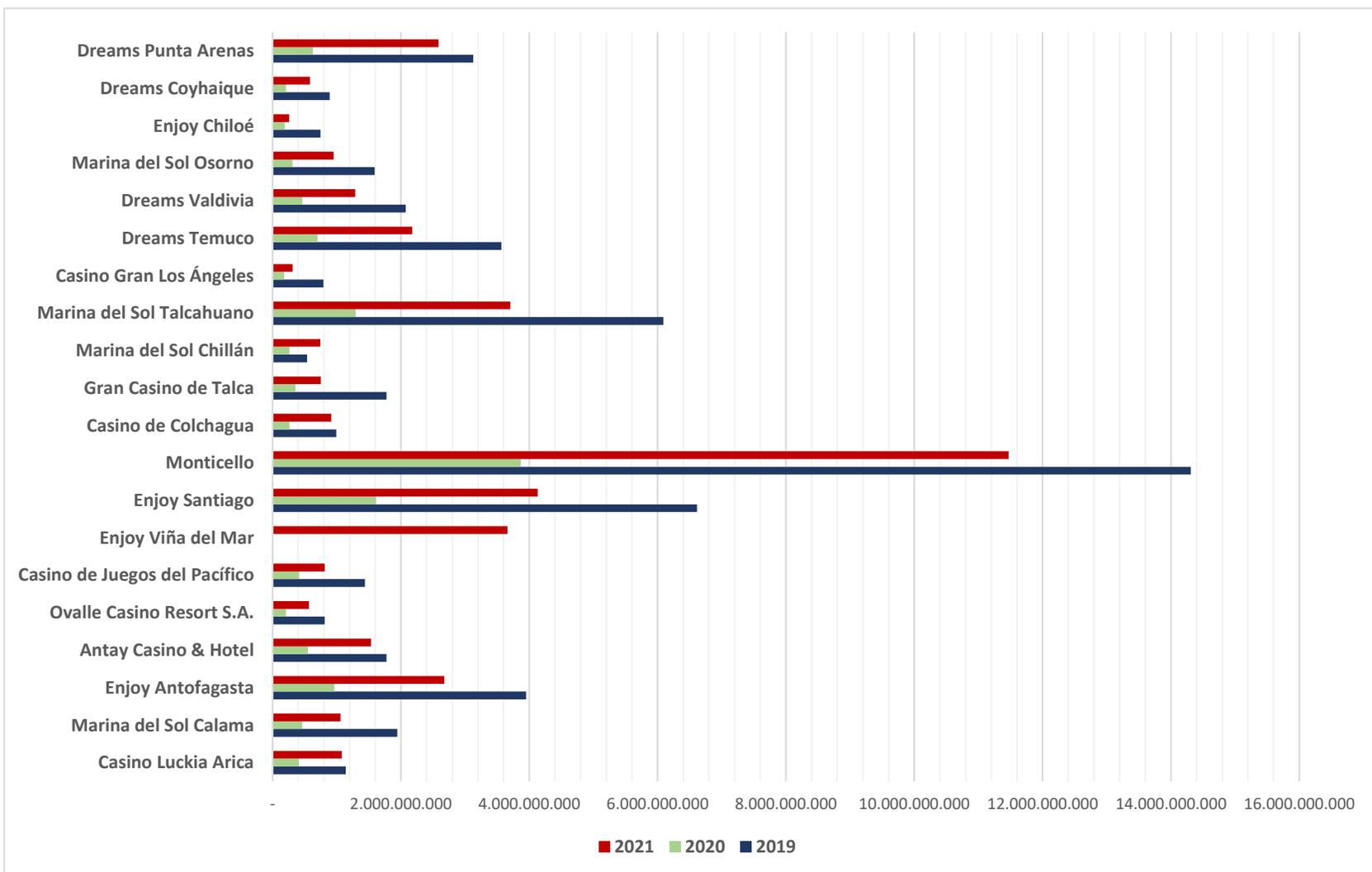
\$20.631 millones para los 20 municipios y para los 14 GORES, correspondiente a la recaudación del impuesto específico*.

Recaudación en IVA destinado a fondos generales de la nación \$39.313 millones

Recaudación en impuesto por entradas destinado a fondos generales de la nación \$ 9.096 millones.

* Se aplica sobre los ingresos brutos obtenidos en la explotación de los juegos, previa deducción del monto por impuesto al valor agregado (IVA) y el monto para los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM).

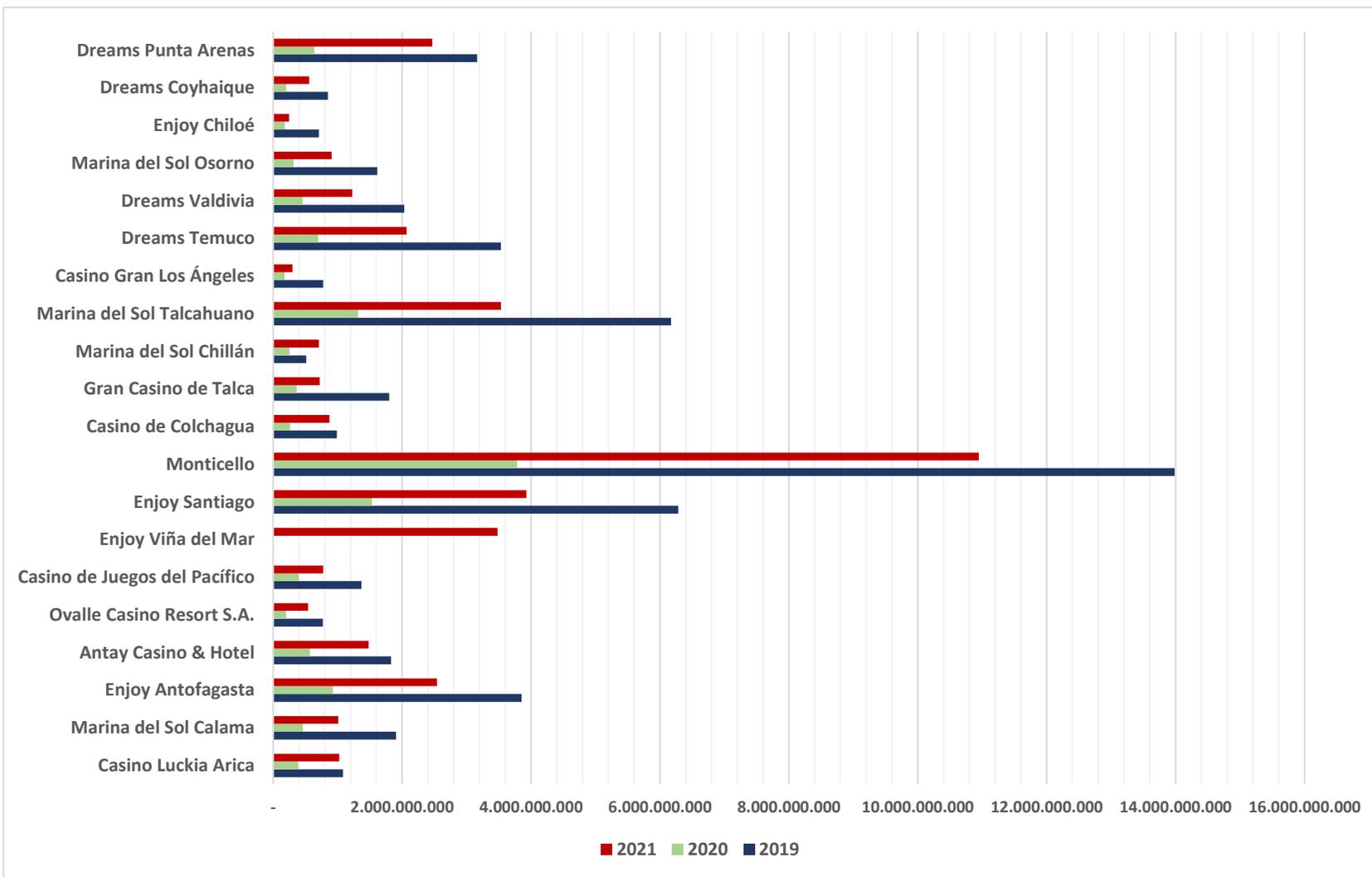
IMPUESTOS ESPECÍFICOS 2020– 2021 (CPLT)



2019: \$ 54.162 millones
2020: \$ 13.365 millones
2021: \$ 41.262 millones

Durante 2021, el impuesto específico al juego disminuyó en un 23% respecto de 2019 y aumentó un 68% respecto de 2020.

IVA AL JUEGO 2019 – 2020 (MM\$2019)

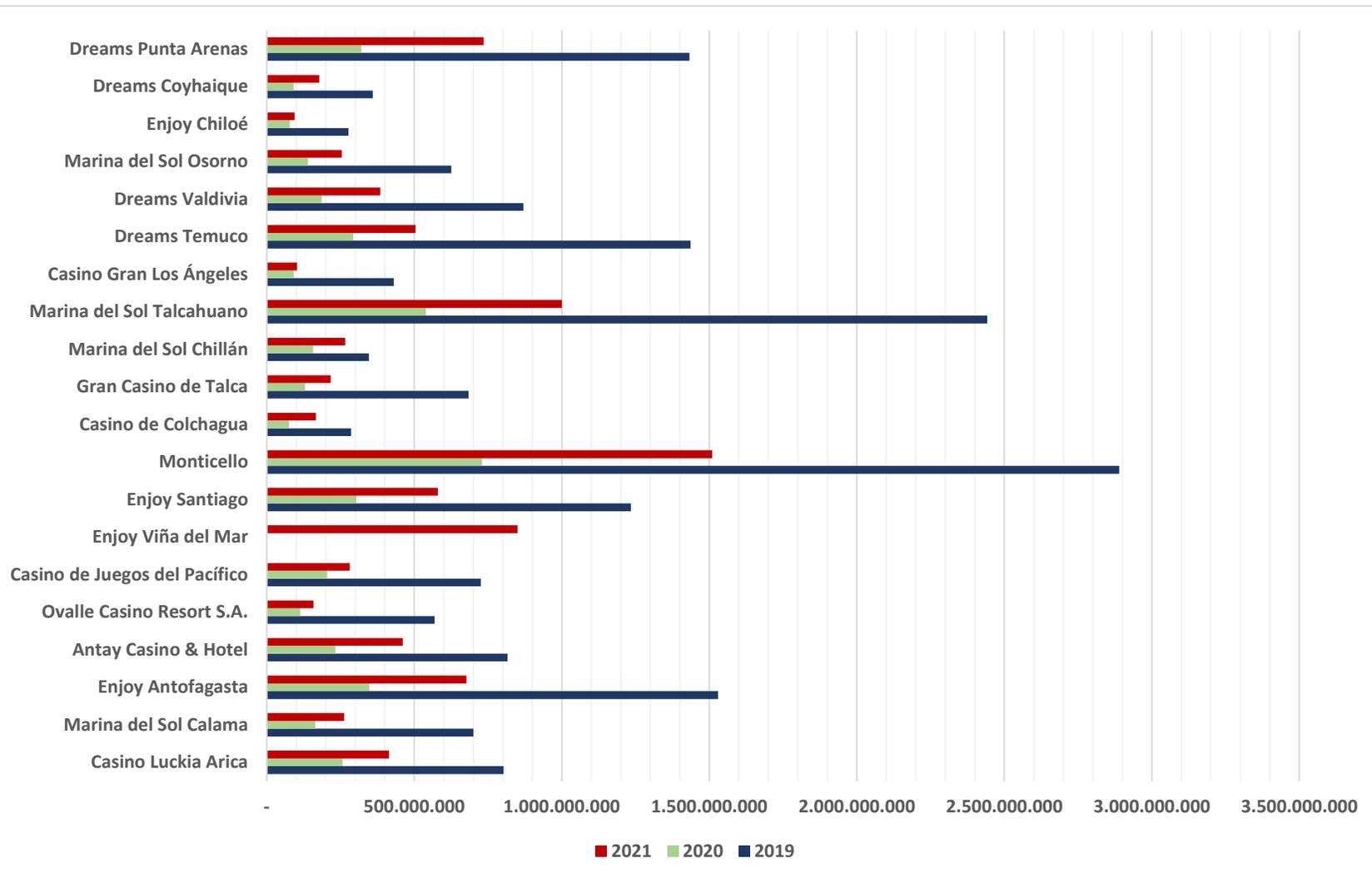


2019: \$ 53.209 millones
2020: \$ 13.102 millones
2021: \$ 39.313 millones

Durante 2021, el IVA al juego disminuyó en un 26% respecto de 2019 y aumentó un 67% en comparación con 2020.



IMPUESTOS POR ENTRADAS (MM\$2019)



2019: \$ 18.453 millones
2020: \$ 4.455 millones
2021: \$ 9.096 millones

Durante 2021, el impuesto por entradas disminuyó en un 50.7 por ciento respecto de 2019 y aumentó un 51% respecto de 2020.



Fiscalizaciones realizadas

En 2021 se realizaron 329 fiscalizaciones, de las cuales 233 se realizaron de manera remota y 96 en terreno.



Principales materias fiscalizadas:

- ✓ Análisis Financiero y Contable.
- ✓ Operación del Circuito Cerrado de Televisión.
- ✓ Autoexclusión.
- ✓ Servicio a usuarios.
- ✓ Juegos de Mesa y Bingo.
- ✓ Gestión de reclamos.
- ✓ Ingresos operacionales.
- ✓ Prevención de lavado de activos.
- ✓ Transacciones de máquinas de azar.

56

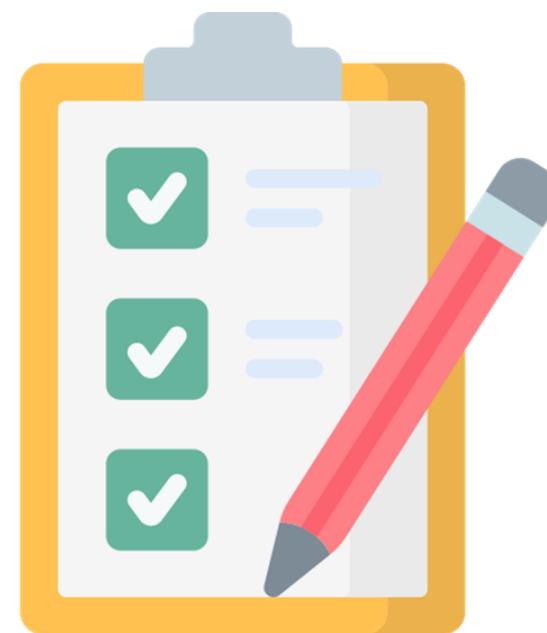
Procesos administrativos sancionatorios se iniciaron en 2021, de los cuales 29 están relacionados con incumplimientos de las sociedades operadoras; y 27 referidos a funcionarios/as públicos que tienen la custodia de fondos públicos, que habrían vulnerado la prohibición de apostar en los casinos de juego.

21

Procedimientos administrativos sancionatorios fueron ejecutados en su totalidad en 2021, los que implicaron multas por un total de 111 UTM, que se destinan a fondos generales de la Nación.

En 2021, la Superintendencia dictó 8 circulares, 2 estándares técnicos y una modificación al Catálogo de Juego, entre las que se encuentran las siguientes:

- ✓ Estándares técnicos de máquinas de azar.
- ✓ Autoexclusión de jugadores.
- ✓ Plan de apuestas.
- ✓ Bingo electrónico.
- ✓ Cambios societarios.
- ✓ Ciberseguridad.



Estos aportes permiten contar con un marco regulatorio que aporta mayor sustentabilidad a la industria.

TIPO DE AUTORIZACIÓN	TOTAL
Homologación de implementos de juego	224
Modificación de plan de apuestas	18
Modificaciones de infraestructura y/o servicios anexos	8
Modificaciones no sustanciales de obras	35
Cambios societarios	4
Cambios de gerente general	7
Cambios de directores	44
Cambios de apoderados o representantes	67
Registro de titulares en SSHI	3
Acreditación de laboratorios certificadores	1
Total	411

RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Reclamos que recibieron los casinos para resolución en primera instancia.

521

Reclamos que ingresaron para revisión de la SCJ, cifra que representa un 2,3% del total de reclamos en primera instancia.

12

33

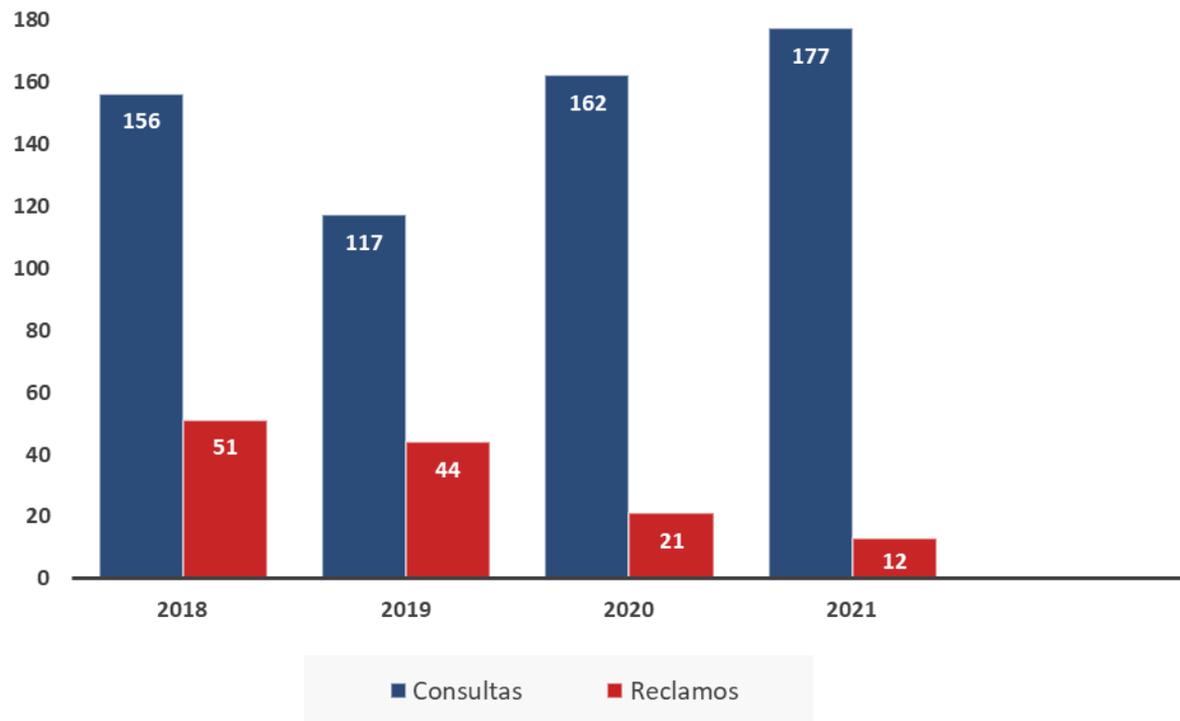
Denuncias recibidas. Un 79% fueron respondidas en menos de 30 días corridos.

68

Solicitudes de acceso a la información recibidas. El tiempo promedio de respuesta fue de 15 días hábiles.



Consultas- Reclamos contestados



Materias con mayor número de reclamos:

- Pago de premios y funcionamiento máquinas de azar.
- Porcentaje de retorno máquinas de azar.
- Prohibiciones legales de acceso a los casinos de juegos.
- Autoexclusión voluntaria



87,6 %

Consultas fueron respondidas
en menos de 18 días

AUTOEXCLUSIÓN

Región	Autoexcluidos	%	Mujeres	Hombres
Arica y Parinacota	24	1,4%	13	11
Tarapacá	58	3,4%	23	35
Antofagasta	122	7,1%	40	82
Atacama	62	3,6%	29	33
Coquimbo	74	4,3%	31	43
Valparaíso	152	8,8%	63	89
Metropolitana de Santiago	205	11,9%	51	154
Libertador General Bernardo O'Higgins	48	2,8%	12	36
Maule	83	4,8%	33	50
Biobío	273	15,8%	95	178
Ñuble	14	0,8%	2	12
La Araucanía	237	13,7%	98	139
Los Lagos	157	9,1%	51	106
Los Ríos	100	5,8%	43	57
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	36	2,1%	11	25
Magallanes y de la Antártica Chilena	81	4,7%	42	39
Total	1.726	100%	637	1.089

76,8%

Han aumentado las personas autoexcluidas desde que entró en vigencia la Circular N°102, en agosto de 2019.



1.726
AUTOEXCLUIDAS/OS A
DICIEMBRE DE 2021



MUJERES:
637 – 37%

HOMBRES
1.089 – 63%

Instancia de participación ciudadana que busca relacionarse de manera directa con la ciudadanía.



Principales áreas de trabajo:

- Protocolos sanitarios para reapertura de Casinos en pandemia.
- Buenas Prácticas en Juego Responsable.
- Actualización Decálogo Juego responsable
- Aumento de páginas de juego online



AVANZANDO HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- ✓ Durante 2021, la Superintendencia avanzó en la digitalización de los trámites que se ofrecen a la ciudadanía. Al 31 de diciembre del año pasado, la totalidad de los trámites informados en el Registro Nacional de Trámites (34) fueron digitalizados.
- ✓ En el contexto de la cooperación interinstitucional, la Secretaría de Modernización del Estado, en coordinación con la Superintendencia, trabajaron en la optimización de las funcionalidades del sistema de gestión documental y de procesos desarrollado por este organismo, para que sea replicado en otras instituciones públicas.
- ✓ Durante el año 2021 se desarrolló un primer piloto en la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI).



PROCESO OTORGAMIENTO O RENOVACIÓN DE PERMISOS DE OPERACIÓN PARA CASINOS DE JUEGO

El 24 de mayo de 2021, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) reinició el proceso de otorgamiento o renovación de permisos de operación de casinos de juego, iniciado originalmente el 27 de julio de 2020, y que fue suspendido por 270 días, en consideración a las condiciones económicas y sanitarias producto del COVID.

En este contexto, entre el 18 de octubre de 2021 y 07 de enero de ese año, se realizaron las audiencias públicas de presentación de ofertas técnicas y económicas, recibiendo un total de 14 proyectos, para los doce cupos que quedarán disponibles a nivel nacional, a partir de junio de 2023.



La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) busca contribuir en la prevención y combate del juego ilegal, velando por otorgar la certeza que solo el juego de azar que se desarrolla en los casinos legalmente autorizados y que promueve un juego responsable, se encuentra en una esfera de resguardo de la fe pública con la prevención de fraudes y malas prácticas.

En este contexto y en el marco del convenio de colaboración suscrito con el Ministerio Público, durante 2021 se presentaron 12 denuncias relacionadas con la explotación de máquinas de azar fuera de los casinos de juego y utilización del nombre de sociedades operadoras en sitios de juego online; derivándose además antecedentes de 6 sitios web en los que se estaría explotando juego online.

Asimismo, la Superintendencia prestó colaboración en 10 causas que investigan distintas fiscalías por la eventual explotación ilegal de juegos de azar.





DESAFÍOS
2022

- ✓ Desarrollar un plan de trabajo para promover el juego responsable, desde una perspectiva de política integral que combine acciones preventivas, de sensibilización y control.
- ✓ Colaborar técnicamente con el proyecto de ley referido a la regulación del juego online.
- ✓ Concluir los procesos de otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego, para los cupos disponibles a nivel nacional a partir de 2023.
- ✓ Iniciar los procesos de otorgamiento de permisos de operación para las comunas de Arica y Natales.
- ✓ 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.
- ✓ Implementar un Modelo de Productividad que permita identificar oportunidades de mejoras para lograr un nivel óptimo entre uso de recursos y calidad de los productos, reflejar lo que se hace con los recursos públicos (accountability) y avanzar hacia prácticas de teletrabajo.



- ✓ Concluir el Reglamento Especial de Calificaciones, el que se ha elaborado de manera participativa con las y los funcionarios de la Superintendencia.
- ✓ Incorporar nuevas herramientas de medición de satisfacción de clientes (ciudadanos, sociedades operadoras de casinos de juego, fabricantes de implementos de juego y laboratorios certificadores, entre otros) de manera que sean insumos relevantes para la detección de brechas y oportunidades de mejora de los procesos, junto con el diseño e implementación de un nuevo sistema de gestión de solicitudes ciudadanas.
- ✓ Recertificación de la Norma chilena NCh3262:2012: Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- ✓ Continuar, en coordinación con la Secretaria de Modernización del Estado, con las mejoras al sistema de gestión documental y de procesos desarrollado por la Superintendencia de manera de incorporar nuevas funcionalidades para cumplir con lo requerido por la ley de transformación digital, además de sumar a más instituciones públicas para su implementación en este proyecto piloto.



La Cuenta Pública de la Gestión 2021 y sus desafíos para 2022,
estará disponibles en el sitio web de la Superintendencia de Casinos de Juego.

www.scj.gob.cl



Santiago, mayo 2021