

CUENTA PÚBLICA

Gestión 2023
y desafíos 2024
2023 - 2024

SCJ | SUPERINTENDENCIA
DE CASINOS DE JUEGO

SCJ | SUPERINTENDENCIA
DE CASINOS DE JUEGO

A photograph of a blue folder or notebook with the SCJ logo and the text 'SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO' printed on it. A silver pen is resting on the folder. The background is a light-colored wall.

CONTENIDOS

01

QUIÉNES
SOMOS

02

RESULTADOS
OPERACIONALES

03

RESULTADOS
Y LOGROS 2023

04

DESAFÍOS
2024



01

QUIÉNES
SOMOS





MISIÓN

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.

Aumentar la competitividad y 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 de los casinos de juego y desarrollo de una estrategia de juego responsable, preservando la fe pública.

Generar un nuevo marco regulatorio que permita incorporar las nuevas tendencias de desarrollo de la industria, resguardando una relación armónica con la comunidad y su entorno.

01

PILARES DE LA PROPUESTA DE VALOR

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

01

PRINCIPALES FUNCIONES

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.

01

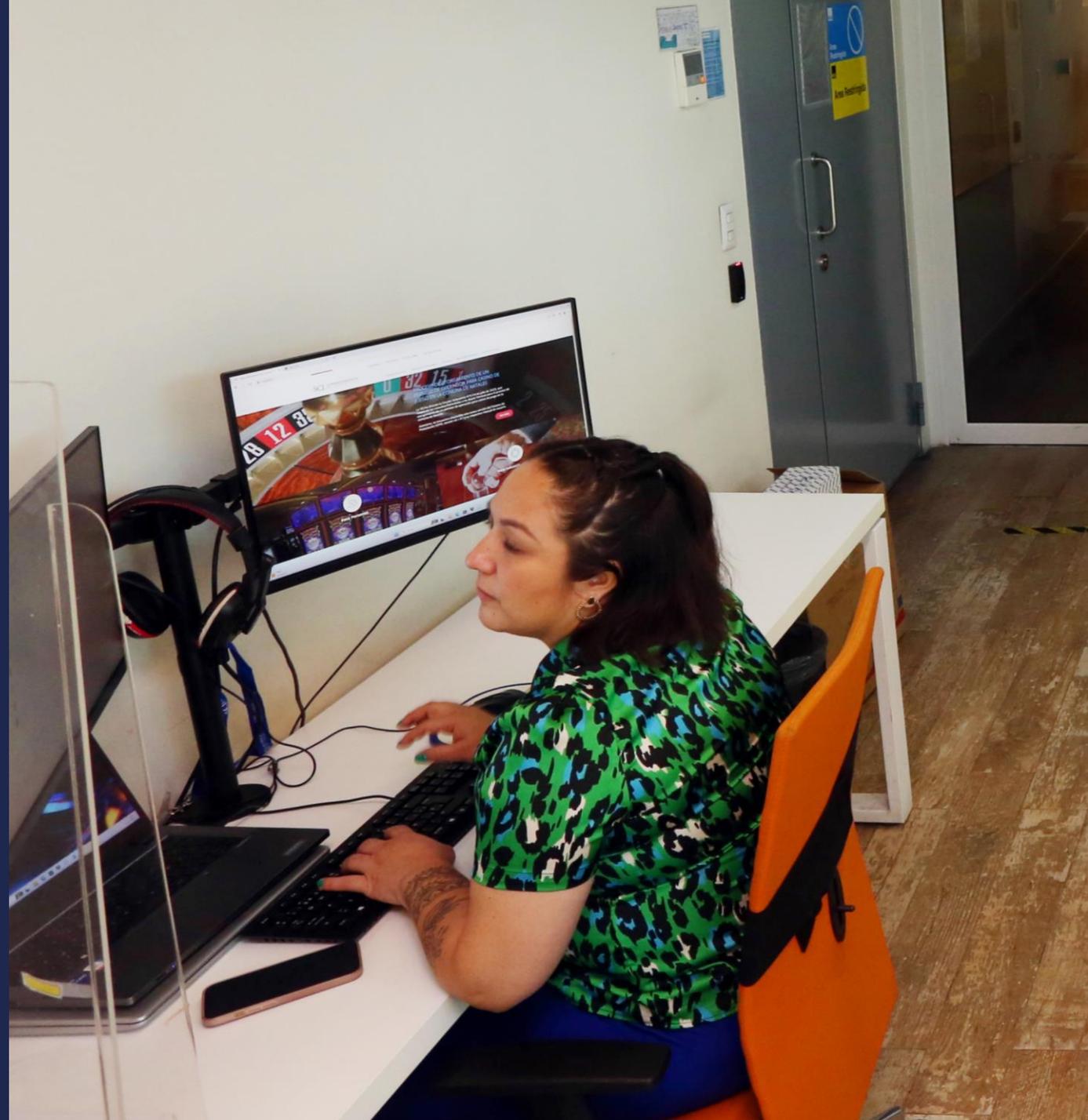


PRINCIPALES FUNCIONES

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 mantiene un registro actualizado.



NUESTRA INSTITUCIÓN



62

Funcionarias
y funcionarios

99,82%

Ejecución
presupuestaria
(\$4.566.255.102)

100%

Cumplimiento
Metas de
Eficiencia
Institucional
(MEI)*

3.045

Productos de
procesos
esenciales.

* Los objetivos de gestión de las MEI son: Gestión eficaz, Eficiencia Institucional y calidad de los servicios.

01

GÉNERO Y CALIDAD

El 14 de julio 2023 se llevó a cabo la auditoría de mantención de la Norma Chilena NCh3262:2021, resultando sin observaciones.

El 2023 se cumplieron en un 100% las Metas MEI en materia de género.

El 20 y 21 de marzo 2024 se realizó la auditoría de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, la cual no detectó no conformidades.

01

REGULADOS Y FISCALIZADOS

23 Casinos
Ley N° 19.995

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

* Permiso renovado segundo período.

** Permiso otorgado en mayo de 2024

REGULADOS Y FISCALIZADOS

2 Casinos Municipales

Iquique (Dreams)

Puerto Varas (Dreams)

Continúan operando las antiguas concesionarias municipales mientras no se instale un nuevo casino.



Iquique:

- Autorizado en 2018 a Entretenimientos Iquique S.A. (Dreams). Construcción suspendida por orden judicial.



Puerto Varas:

- Autorizado en 2018 a Casino de Puerto Varas S.A. En curso revocación administrativa del permiso por no ejecutar obras comprometidas dentro de plazo.

02

RESULTADOS
OPERACIONALES





02

INGRESOS BRUTOS 2023

2023: \$ 554.266 millones

El año 2023 la industria mantuvo sus niveles de ingresos reales relativamente constantes, presentando una disminución real de un 1% respecto a 2022.

VISITAS CASINOS 2023

2023: 6.755.189

Durante 2023, el número de visitas a casinos bajo la Ley N° 19.995 aumentó en un 14,5% respecto de 2022.

2023: \$ 82.050

En el año 2023, el gasto promedio real por visita disminuyó en un 13,5% respecto del 2022.

APORTE TOTAL IMPUESTOS CASINOS LEY N° 19.995

22 Casinos
en funcionamiento

Recaudación tributaria:
\$195.724 millones.

Representa **38,1%** de los
ingresos brutos de casinos de
juegos Ley N°19.995.

\$83.928 millones

para los 22 municipios y para los 14 GORES, correspondiente
a la recaudación del impuesto específico*.

\$82.016 millones

de recaudación en IVA destinado a fondos generales de la nación.

\$29.780 millones

de recaudación en impuesto por entradas destinado a fondos
generales de la nación.

* 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).

02

IMPUESTOS INDUSTRIA 2023

02



IMPUESTOS INDUSTRIA 2023

IMPUESTOS ESPECÍFICOS

2022: \$ 81.141 millones*

2023: \$ 83.929 millones

Durante 2023, el impuesto específico al juego aumentó en un 3,4% real*, respecto de 2022.

*Descontado el efecto de la inflación. Datos en pesos 2023.

IVA AL JUEGO

2022: \$ 81.027 millones*

2023: \$ 82.016 millones

Durante 2023, el IVA al juego aumentó en un 1,2% real*, respecto de 2022.

*Descontado el efecto de la inflación. Datos en pesos 2023.

IMPUESTO POR ENTRADA

2022: \$ 24.894 millones *

2023: \$ 29.780 millones

Durante 2023, el impuesto por entradas aumentó en un 19,6% real*, respecto de 2022.

57,6% de las entradas son pagadas por asistentes, la diferencia son entradas de cortesía de la S.O.

*Descontado el efecto de la inflación. Datos en pesos 2023.

03

RESULTADOS
Y LOGROS 2023



COMPENDIO NORMATIVO



El 2 de enero del 2024 se publicó en nuestro sitio web el **Compendio de Normas de la Superintendencia de Casinos de Juego**, el cual deroga todas las circulares dictadas a esa fecha, salvo la conjunta con la UAF y simplifica el acceso, conocimiento y comprensión del marco regulatorio que rigen las actividades de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego.

16 instrucciones de general aplicación por parte de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego se actualizaron durante el 2023, las cuales posteriormente pasaron a formar parte del compendio.

OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE PERMISOS DE OPERACIÓN

Dos permisos fueron otorgados a nuevos operadores en 2023:

- Dalmacia Gaming S.A. en la comuna de Antofagasta.
- Sociedad de Ríos Claros S.A. en la comuna de Talca.

De los 12 permisos renovados en 2022, 6 completaron la certificación de su casino de juegos en 2023. Los restantes avanzan dentro de los plazos comprometidos.

Dentro del proceso de transición de un régimen municipal a uno bajo la regulación de la Ley 19.995 de Casinos de Juegos, y luego de dos procesos declarados desiertos, en octubre 2023 se recibió oferta para un permiso de operación en la comuna de Natales, el cual fue otorgado en mayo del año 2024.

Se declaró abierto un nuevo proceso de otorgamiento para un cupo a nivel nacional y uno en reserva para la Región de Aysén, y en marzo de 2024 se recibieron postulaciones para las comunas de Coyhaique y Castro (en etapa de evaluación técnica).

03

PAGO DE OFERTAS ECONÓMICAS (OE)

Comuna	Sociedad Operadora	OE pagado 2023 (UF)	Presupuesto municipal (UF)*	% OE en el presupuesto
Copiapó	Gran Casino de Copiapó S.A.	30.460	1.251.281	2,43%
Mostazal*	San Francisco Investment S.A.	5.907	423.064	1,40%
Santa Cruz	Casino de Colchagua S.A.	1.643	308.764	0,53%
Talcahuano	Marina del Sol S.A.	1.443	1.130.314	0,13%
Los Ángeles	Casino Gran Los Ángeles S.A.	9.568	1.352.342	0,71%
Coquimbo	Casino de la Bahía S.A.	481.501	2.428.889	19,82%
Viña del Mar	Casino del Mar S.A.	831.123	3.701.667	22,45%
Pucón	Casino del Lago S.A.	121.000	382.697	31,62%

- Presupuesto municipal sin considerar educación, salud y cementerios (salvo Viña del Mar),
 - Información sacada de portal de gobierno transparente de cada municipio.
- UF al 31/12/2022

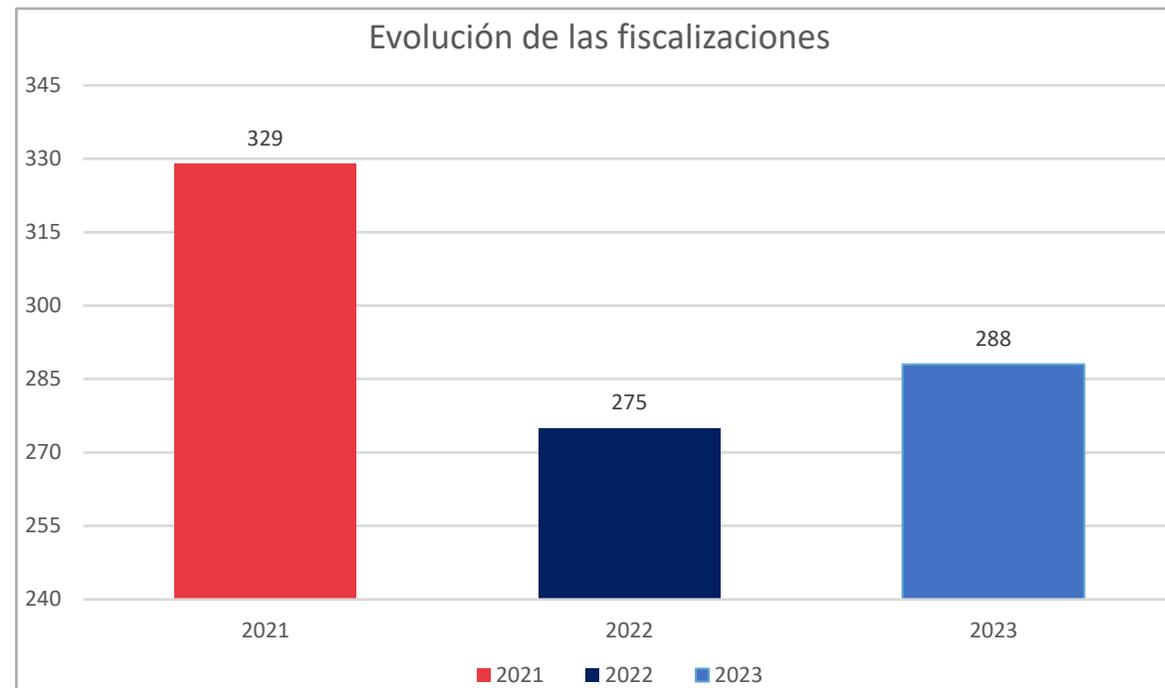
EVOLUCIÓN DE LA FISCALIZACIÓN

288 Acciones de fiscalización 2023

265 (92%) fiscalizaciones planificadas.
23 (8%) fiscalizaciones no planificadas.

457 Hallazgos como resultados de las fiscalizaciones

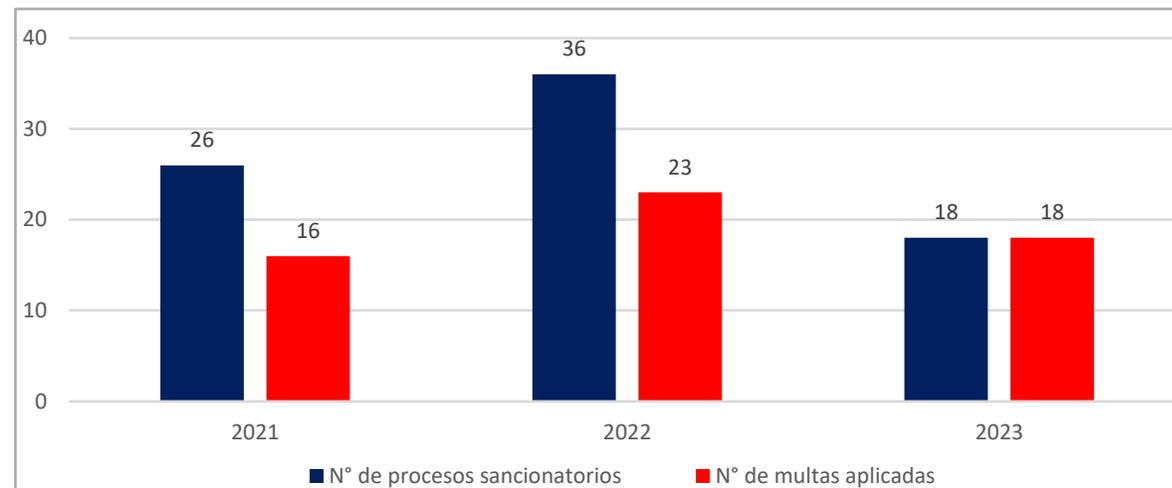
03



Principales materias fiscalizadas:

Análisis financiero y contable, prevención de lavado de activos, autoexclusión, gestión de reclamos, máquinas de azar, ingresos operacionales, transacciones de ingresos, juegos de mesas y bingo, sistema de CCTV, ciberseguridad, restricciones de ingreso a la sala de juegos, cumplimiento normativo.

PROCESOS SANCIONATORIOS



Las principales materias sancionadas en el año 2023 fueron:

- Autoexclusión
- Máquinas de azar
- Juegos de Mesa
- CCTV
- Análisis Financiero y Contable
- Medios de pago
- Reclamos
- Promociones
- Plan de Apuestas

	2021	2022	2023
N° de procesos sancionatorios	26	36	18
N° de multas aplicadas	16	23	18
Monto de multas aplicadas (UTM)	121	4.158	1.910

MULTAS ASOCIADAS A PROCESOS SANCIONATORIOS



03

100 UTM

Se recaudó durante el 2023 por concepto de multas aplicadas en procesos sancionatorios.

6.183 UTM

Procesos que actualmente se encuentran en trámite.

CAUSAS JUDICIALES VIGENTES



03

2

Recursos relacionados con el Proceso de Otorgamiento de Permisos de Operación 2023 (Casino de Juegos de Talca S.A., y Casino de Juegos y Entretenimiento de Antofagasta S.A.)

2

Recursos relacionados con el Proceso de Otorgamiento de Permisos de Operación 2016: Casino de Puerto Varas S.A. con un recurso de reclamación (art. 34 Ley 19.995) y una demanda civil de declaración de mera certeza.

15

Reclamaciones relacionadas con procedimientos sancionatorios tramitados durante el 2023.

7

Juicios pendientes relacionados con otras materias:
1 juicio ordinario por término anticipado de contrato / 5 recursos de nulidad de Derecho Público / 1 denuncia de obra nueva por construcción en Monumento Nacional

AUTORIZACIONES PARA LA OPERACIÓN DE LOS CASINOS

TIPO DE AUTORIZACIÓN	TOTAL
Homologación de implementos de juego	877
Modificación de plan de apuestas	31
Modificaciones de infraestructura y/o servicios anexos	9
Modificaciones no sustanciales de obras	18
Cambios de directores	15
Cambios de apoderados o representantes	53
Cambios en la administración de servicios anexos por terceros	1
Registro de titulares en SSHI	5
Acreditación de laboratorios	1
Total	1.010

Aumento en un 63% de solicitudes relacionadas con la operación de casinos autorizados, respecto de 2022.

87% corresponden a homologación de implementos de juego presentadas principalmente por fabricantes.

93% de las homologaciones corresponden a programas de juego

13 días corridos promedio para dar respuesta a las solicitudes de homologación.

NOTA: Las autorizaciones del tipo: Cambios societarios, Cambios de gerente general, Ampliación o reducción de licencias de juego, Actividades de demostración y/o enseñanza fuera del casino de juego y Operación de juegos de azar en naves mercantes mayores extranjeras, **no tuvieron transacciones el año 2023.**

CALIFICACIÓN DE MÁQUINAS ELECTRÓNICAS 2023



1.163

Consultas por máquinas de juego
Representa un 30% del total de consultas desde
el 2017 al 2023.

1.148 se solicitaron mayores antecedentes a las municipalidades

15 corresponden a aclaraciones del procedimiento de solicitud de
informes

03

ATENCIÓN CIUDADANA



Materias con mayor número de reclamos:

- Prohibiciones legales de acceso a las salas de juego.
- Promociones autorizadas por la Superintendencia (excluye uso de créditos promocionales).
- Conflictos con otros/as jugadores.
- Pago de premios y funcionamiento de máquinas de azar.
- Porcentaje de retorno máquinas de azar.

1.817

Reclamos que recibieron los casinos para resolución en primera instancia.

49

Reclamos que ingresaron para revisión de la SCJ. Representa un 2,7% del total de reclamos en primera instancia.

122

Denuncias recibidas. 84% respondidas en menos de 30 días corridos.

305

Consultas ciudadanas, de las cuales 203 fueron respondidas en menos de 18 días (82,3%).

69

Solicitudes de acceso a la información recibidas, de las cuales un 81,2% se respondieron en menos de 15 días.

03



03



122

Denuncias recibidas por la ciudadanía.

41,3% Relacionadas con plataformas de apuestas en línea que eventualmente desarrollarían juegos de azar.

14,9% corresponde al porcentaje de retorno de máquinas de azar.

187

Plataformas de apuestas en línea que la Superintendencia ha denunciado al Ministerio Público.

ACCIONES PREVENTIVAS Y REACTIVAS EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL



21 Informes técnicos a requerimiento de distintas fiscalías.

La SCJ colabora activamente en las investigaciones llevadas a cabo por el Ministerio Público relativas a la explotación de juego ilegal, lavado de activos y delitos de estafa, remitiendo la información necesaria para para el cabal conocimiento técnico y normativo de la industria que facilite la investigación a los fiscales y policías interesados.

ACCIONES PREVENTIVAS Y REACTIVAS EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL

Apoyo técnico e impulso de proyecto de ley que modifica la Ley N° 19.995 y regula las plataformas de apuestas en línea que eventualmente desarrollarían juegos de azar.

Derivación de antecedentes al Ministerio Público por la eventual explotación de juegos de azar de forma ilegal en diversas comunas del país (9).

Derivación de 14 denuncias al Ministerio Público por la eventual explotación de juegos de azar en plataformas de juego en línea.

Capacitación a funcionarios municipales sobre el procedimiento de calificación de máquinas que realiza la SCJ a requerimientos de las municipalidades

- 163 Municipios
- 373 funcionarios

Mesas de trabajo regionales con organismos públicos para la prevención, control y sanción al juego de azar ilegal.

03

ACCIONES PREVENTIVAS Y REACTIVAS EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL

La SCJ participa activamente en la **Mesa Intersectorial para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, MILAFT**, que lidera la UAF, integrando dos mesas de trabajo: de Supervisión y Regulación (participando de la coordinación) y de Inteligencia Financiera.

Durante el 2023 8 funcionarios/as se capacitaron a través de los cursos e-learning de la UAF, y 15 participaron en cursos abiertos dispuestos por el GAFILAT.

Trabajo con el Ministerio Público: En virtud del convenio interinstitucional, durante el 2023 se generaron instancias de trabajo con la fiscalía Nacional, 3 fiscalías locales y con representantes de la Brigada de Delitos Económicos de 3 regiones en virtud de las investigaciones generadas por el Ministerio Público.

AUTOEXCLUSIÓN

Región	Autoexcluidos	%	Mujeres	Hombres
Arica y Parinacota	46	1.8%	21	25
Tarapacá	80	3.1%	31	49
Antofagasta	168	6.5%	51	117
Atacama	84	3.2%	35	49
Coquimbo	144	5.5%	58	86
Valparaíso	224	8.6%	100	124
Metropolitana de Santiago	364	14%	85	279
Libertador General Bernardo O'Higgins	89	3.4%	21	68
Maule	110	4.2%	39	71
Biobío	380	14.6%	125	255
Ñuble	39	1.5%	9	30
La Araucanía	360	13.8%	155	205
Los Lagos	215	8.3%	73	142
Los Ríos	144	5.5%	58	86
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	51	2.0%	19	32
Magallanes y de la Antártica Chilena	104	4.0%	53	51
Total	2.602	100 %	933	1.669



2.602
AUTOEXCLUIDAS/OS A
DICIEMBRE DE 2023



HOMBRES:
1.669 – 64,1%
MUJERES:
933 – 35,9%

03

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

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



Principales temas abordados:

Iniciativas sobre Juego Responsable (Guía de Buenas Prácticas de Juego Responsable).

Propuesta de modificaciones a la Ley N° 20.500 de participación ciudadana.

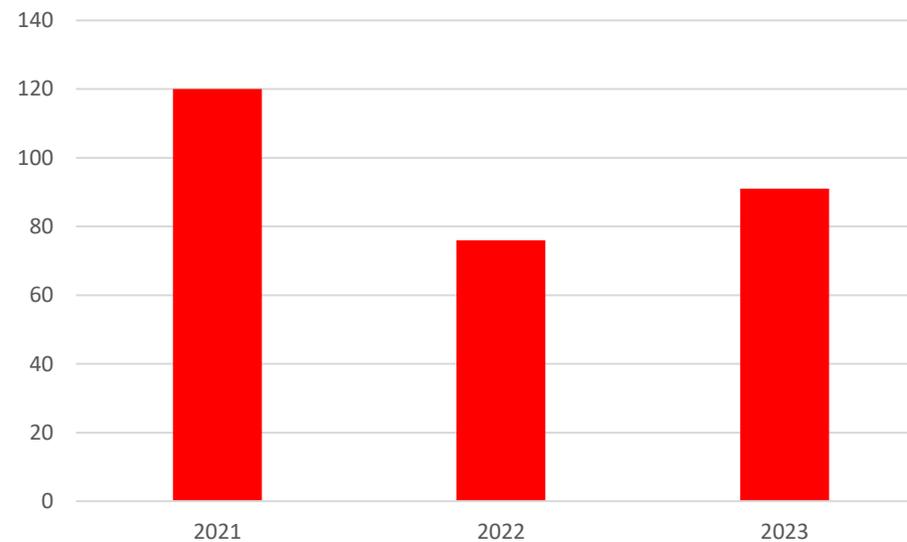
Modificaciones a la normativa vigente (prohibición de ingreso a jugadores/as que provoquen desórdenes).

AUDIENCIAS LOBBY

Las solicitudes de audiencia de lobby realizadas aumentaron en un 19,7% respecto al año 2022.



Audiencias realizadas- Ley de Lobby



SCJ EN RRSS - LINKEDIN

El 01 de junio 2023 se lanzó la página en LinkedIn de la SCJ (9 meses).



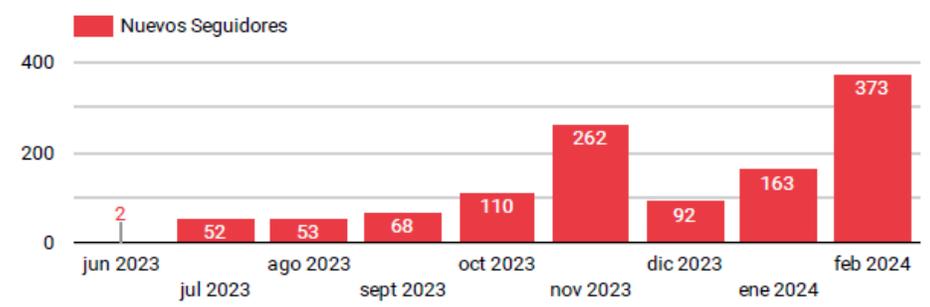
03

Seguidores



Total seguidores
1.180

Evolución nuevos seguidores



The collage includes the following posts:

- Publicación:** "Superintendencia de Casinos de Juego" (3 meses). "Noticias SCJ | Superintendencia publica su Compendio de Normas".
- Artículo:** "Superintendencia de Casinos de Juego y el Instituto Nacional de la Juventud (INUJ Chile) dieron a conocer resultados de estudio de..."
- Artículo:** "Superintendencia de Casinos de Juego" (1 día). "#BoletínSCJ: En febrero de 2024 los casinos de juego autorizados por la ley N°19.995 realizaron un #aportetributario por \$16.998 millones de pesos."
- Artículo:** "Superintendencia de Casinos de Juego" (1 día). "Los ingresos brutos del juego (win) alcanzaron los \$47.469 millones".
- Artículo:** "Superintendencia de Casinos de Juego" (1 día). "La Superintendencia de Casinos de Juego, Vivian Villagrán, participó en la ceremonia de graduación del 'Programa de Mentoría + Mujeres. Liderazgo para el sector público' del Servicio Civil."
- Artículo:** "Superintendencia de Casinos de Juego" (1 día). "Natales, polo económico en crecimiento en el..."
- Artículo:** "Superintendencia de Casinos de Juego" (1 día). "La Superintendencia de Casinos de Juego brinda a todos una capacitación sobre la prevención y denuncia de la explotación de máquinas de azar seguras en la región de Antofagasta."
- Artículo:** "Superintendencia de Casinos de Juego" (1 día). "Oportunidad Laboral: Encargado/a de Contabilidad y Tesorería. Unidad de Gestión Interna y Personas."

TELETRABAJO EN LA SCJ

TELETRABAJO
Lejos... una gran iniciativa



De los 40 servicios postulantes, la SCJ fue una de las instituciones seleccionadas.

La DIPRES autorizó eximir a un 40% de la dotación de control horario de la jornada de teletrabajo. El 44% de los seleccionados obtuvo puntaje por criterio de conciliación.

RESPON Las mismas tareas,
los mismos valores
... pero a distancia. **SABILIDAD**

La modalidad de teletrabajo forma parte de la modernización del Estado, incorporando prácticas de gestión que apoyan al logro de los objetivos institucionales.

03

TELETRABAJO EN LA SCJ

TELETRABAJO
Lejos... una gran iniciativa



03

Se realizó un proceso de selección distribuido en etapas, el cual contó con talleres de preparación y orientación para quienes fueron seleccionados, todo lo cual fue llevado a cabo por el área de Gestión de Personas y un comité de implementación especialmente conformado para esto.

EFICIENTE ▶ Las mismas tareas, los mismos valores ... pero a distancia. ◀ **CIA**

La modalidad de teletrabajo forma parte de la modernización del Estado, incorporando prácticas de gestión que apoyan al logro de los objetivos institucionales.

PRODUCTIVIDAD ▶ Las mismas tareas, los mismos valores ... pero a distancia. ◀ **PRODUC**

La modalidad de teletrabajo forma parte de la modernización del Estado, incorporando prácticas de gestión que apoyan al logro de los objetivos institucionales.

META MEI 2023



03

100%

Gestión Eficaz: Medidas de Equidad de Género.

100%

Eficiencia Institucional: Estado Verde (compromiso: implementar requisitos técnicos).

98,51%

Eficiencia Institucional: Concentración del gasto subtítulo 22+29 (compromiso: 106% o menor).

100%

Calidad de los servicios: Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia de Usuario (compromiso: implementar requisitos técnicos).

100%

Calidad de los servicios: Transformación digital (compromiso: medir correctamente).

AVANZANDO HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Avances en materia de modernización institucional:



Durante el año 2023, la Superintendencia logró materializar una serie de avances en materia de modernización institucional, que se ha focalizado en una línea fundamental:

Instalación del nodo de interoperabilidad de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE 2.0).

Optimización de las funcionalidades del Sistema de gestión documental y de procesos (SGDP), trabajando en coordinación con la Secretaría de Modernización del Estado para implementar lo requerido por la ley de transformación digital, además de asesorar a las instituciones públicas en su implementación.

AVANZANDO HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Hitos 2023:



Aumento del alcance con nuevas operaciones en nuestro Sistema de autorizaciones y notificaciones (SAYN).

Implementación de mejoras evolutivas en el Sistema de gestión documental y de procesos (SGDP).

Implementación de mejoras evolutivas para el módulo de apoyo a la ejecución de la fiscalización del Sistema de fiscalización y sanciones (FISA), que permite al equipo de fiscalizadoras/es ejecutar su trabajo en línea desde cualquier lugar del país y dejar registro de todas las actividades propias del proceso.

Implementación de mejoras evolutivas en el Sistema de otorgamiento de permisos de operación (SOPO), con la actualización de comunas, funcionalidades y modificación del manual de usuario, entre otras.

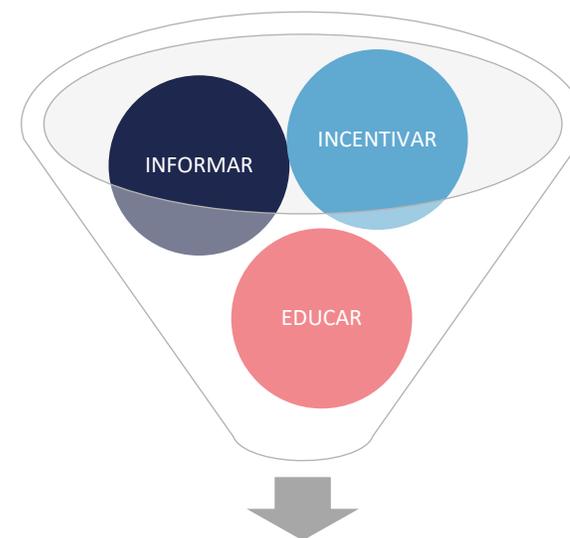
ESTRATEGIA NACIONAL DE JUEGO RESPONSABLE



OBJETIVO GENERAL: Promover una cultura de entretención y cuidado de las personas en torno a los juegos de azar, a través de acciones de prevención del juego problemático en coordinación con los distintos actores públicos y privados que se relacionan con estas materias.

Hito 1: Lanzamiento de la Estrategia, en la Universidad de Concepción el 30 de junio 2023.

ESTRATEGIA NACIONAL DE JUEGO RESPONSABLE - LÍNEAS DE TRABAJO



03

JR-COORDINACIÓN CON ORGANISMOS PÚBLICOS



En desarrollo coordinación activa con la Unidad de Currículum y Evaluación:

- Incorporación a las bases curriculares las externalidades de los juegos de azar.
- Desarrollo de Recursos Educativos.
- Proyecto de Escuela: Juega Responsable.



En desarrollo coordinación activa:

- Sondeo: “Aproximaciones al comportamiento ludopático en jóvenes”.
- Incorporación de resultados con los profesionales del programa “Hablemos de todo”.



En desarrollo coordinación activa :

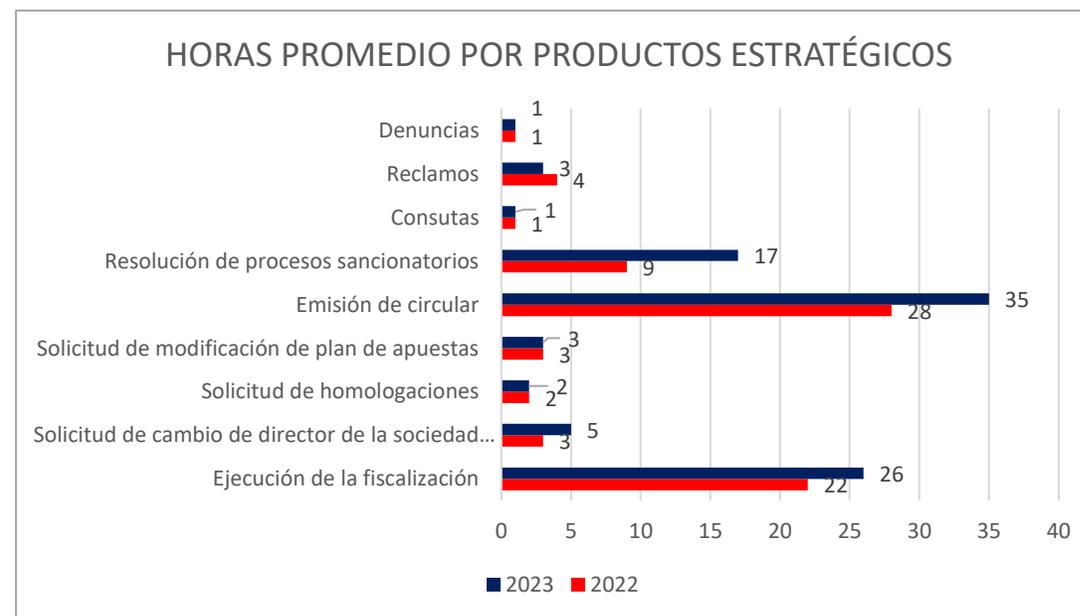
- Juegos de azar con perspectiva de género.
- Diálogo Participativo.
- Revista Mujer y Juego.
- Análisis sociodemográfico de las personas autoexcluidas.
- Análisis de las prohibiciones de ingreso en casinos de juego.



Coordinación con el Departamento de Salud Mental de la Subsecretaría de Salud, para elaborar la Política Nacional de Juego Responsable.

MODELO DE PRODUCTIVIDAD

Durante el año 2023, la Superintendencia incorporó importantes avances en su Modelo de Productividad, comenzando a monitorear a través de una plataforma de reportabilidad en línea, los indicadores de tiempos y costos promedios de elaboración de sus productos estratégicos y de apoyo, con el objetivo de identificar oportunidades para mejorar la eficiencia de sus procesos.



04

DESAFÍOS
2024



META MEI 2024



04

38%

Gestión Eficaz:
Medidas de Equidad de Género-compromiso: 38%



Eficiencia Institucional: Estado Verde - compromiso:
implementar requisitos técnicos.

105,85%

Eficiencia Institucional: Concentración del gasto subtítulo
22+29 - compromiso: 105.85% o menor.



Calidad de los servicios: Sistema de Calidad de Servicio
y Experiencia de Usuario - compromiso: implementar
requisitos técnicos.



Calidad de los servicios: Transformación digital -
compromiso: cumplir con los requisitos establecidos
por la Red de Expertos.

PROYECTO QUE REGULA EL DESARROLLO DE PLATAFORMAS DE APUESTAS EN LÍNEA.



Etapas de planificación:

- Preparación de normativa, ajustes y creación de procesos internos.
- Adecuación de sistemas informáticos y desarrollo de herramientas tecnológicas para nuevas actividades de supervisión.
- Organización en equipos de trabajo (AT) para la preparación de todo lo que mandatará la ley.

PROYECTO QUE REGULA EL DESARROLLO DE PLATAFORMAS DE APUESTAS EN LÍNEA.



Vigencia periodo transitorio:

- Iniciar la operación del régimen transitorio con todos los sistemas funcionando, mientras se sigue trabajando en la preparación de normativa y de los demás procesos y sistemas para el régimen general.
- Tener los procesos internos creados o ajustados y los sistemas tecnológicos en su versión mínima viable, para asegurar una operación eficiente.
- Adquirir rápidamente el conocimiento del mercado y de sus actores de manera de dar respuestas adecuadas, e integrarlos a la regulación y a la operación del régimen permanente.

PRINCIPALES DESAFÍOS GESTIÓN 2024



- ✓ Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, considerando los requisitos establecidos en la norma NCh-ISO IEC 27001:2023, de Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad.
- ✓ Aplicar el Reglamento Especial de Calificaciones (REC) para el periodo de calificación 2024-2025, una vez que éste sea tomado a razón por parte de la Contraloría General de la República (CGR).
- ✓ Avanzar en la incorporación de 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 asociados a estos públicos, junto con diseñar e implementar un nuevo sistema de gestión de solicitudes ciudadanas.
- ✓ Colaborar con la Secretaría de Modernización del Estado en las mejoras al Sistema de Gestión Documental y de Procesos (SGDP), desarrollado por la Superintendencia.
- ✓ Concluir los procesos de otorgamiento de permisos de operación para la comuna de Coyhaique y Castro (Región de Aysén) el segundo semestre de este año.
- ✓ Continuar con la supervisión de avance de obras sobre nuevos permisos de operación, adecuación de garantías y pagos de Ofertas Económicas.

CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

La Cuenta Pública de la Gestión 2023 y sus desafíos para 2024, estará disponible en el sitio web de la Superintendencia de Casinos de Juego.

www.scj.gob.cl