
CUENTA PÚBLICA

SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

Mayo, 2020

SCJ | SUPERINTENDENCIA
DE CASINOS DE JUEGO



PRESENTACIÓN SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

Creada a través de la Ley N° 19.995, la SCJ es el 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.

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

Velar por el cumplimiento de la normativa y la operación de los casinos, en base a un acuerdo ético.

Mitigar efectos negativos en los usuarios, su entorno y comunidad.

Su misión es promover el desarrollo sustentable de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, contribuyendo al desarrollo regional, definiendo para ello los siguientes objetivos estratégicos:





Relacionamiento con la comunidad

Velar por el cumplimiento de la normativa y la operación

Desarrollar acciones contra el juego ilegal en
coordinación con otros actores

Gestión interna:
Calidad, aprendizajes y crecimiento



El Consejo Resolutivo de la SCJ tiene las atribuciones exclusivas de otorgar, denegar, renovar y revocar los permisos de operación de casinos de juego, como asimismo las licencias de juego y los servicios anexos.

El Consejo Resolutivo está integrado por:

- El Subsecretario de Hacienda, quien lo preside.
- El Subsecretario de Desarrollo Regional y Administrativo.
- El Presidente de la Comisión para el Mercado Financiero.
- La Subsecretaria de Turismo.
- Dos representantes del Presidente de la República nombrados con acuerdo del Senado.
- El Intendente Regional correspondiente a la región de localización del casino de juego respectivo.





19

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 Santiago, Rinconada
7. Sun Monticello, Mostazal
8. Casino de Juegos del Pacífico, San Antonio
9. Casino de Colchagua, Santa Cruz
10. Gran Casino de Talca
11. Marina del Sol Chillán
12. Marina del Sol Talcahuano
13. Casino Gran Los Ángeles
14. Dreams Temuco
15. Dreams Valdivia
16. Marina del Sol Osorno
17. Enjoy Chiloé, Castro
18. Dreams Coyhaique
19. Dreams Punta Arenas



7

Casinos
Municipales

1. Arica (Latin Gaming)
2. Iquique (Sun Dreams)
3. Coquimbo (Enjoy)
4. Viña del Mar (Enjoy)
5. Pucón (Enjoy)
6. Puerto Varas (Sun Dreams)
7. Natales (Inversiones del Sur)

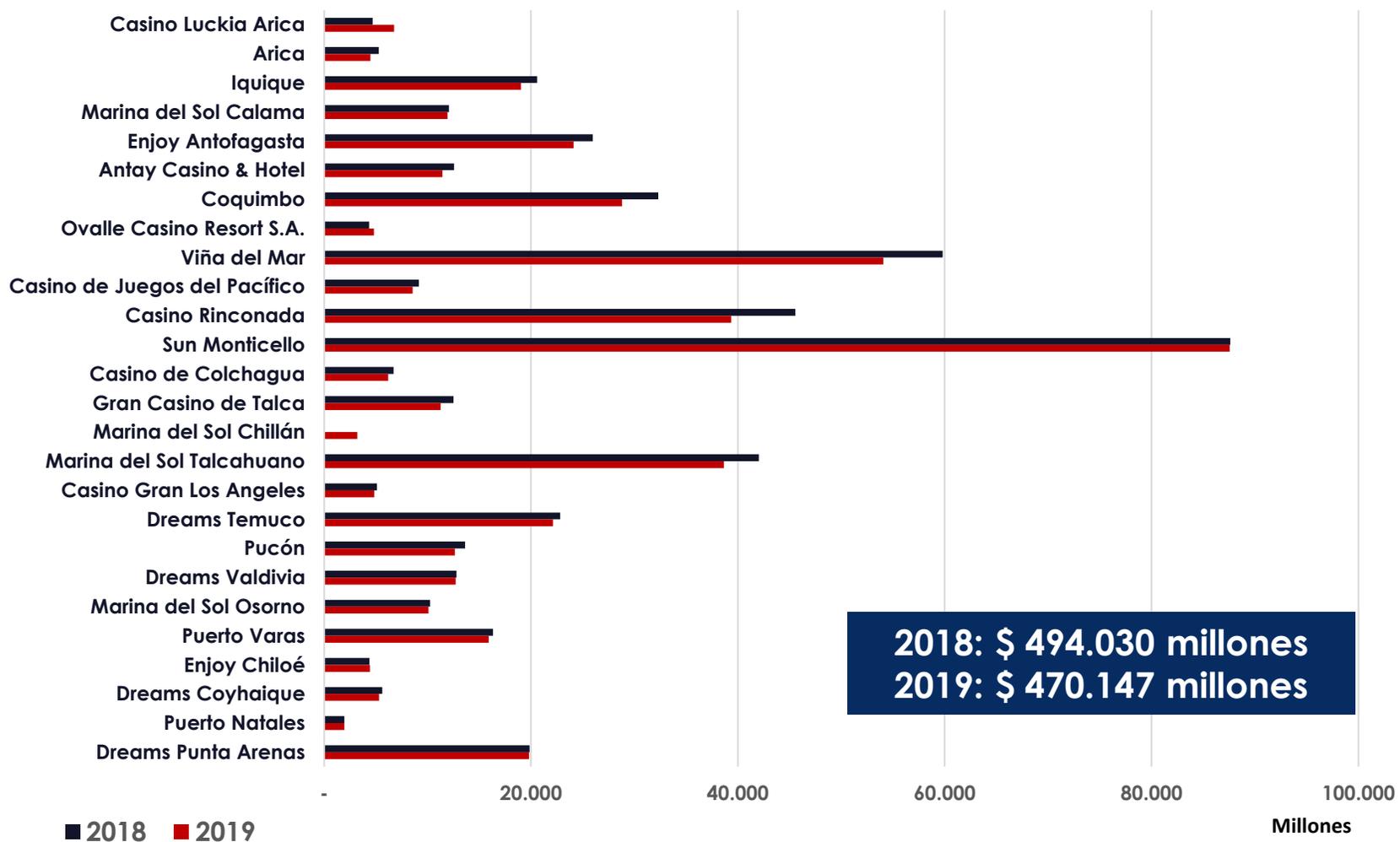




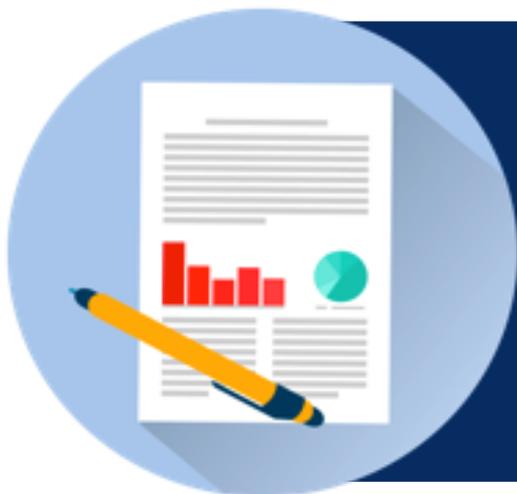
LOS CASINOS DE JUEGO EN CIFRAS



INGRESOS BRUTOS TOTAL INDUSTRIA 2018 – 2019 (\$ 2019)



Durante 2019, los ingresos brutos de los Casinos Ley N°19.995 y de los casinos municipales registraron una variación nominal de un -4,8 % respecto de 2018.



**INGRESOS
BRUTOS (WIN) :**
**\$ 333.250 millones
(CLP)**



VISITAS:
**5.398.942 visitas con
un gasto promedio
de \$ 61.725 por
persona.**

Durante 2019, los ingresos brutos de los Casinos Ley N°19.995 y el número de visitas disminuyeron en 0,7% y en 1,7%, respectivamente, en comparación con 2018; en tanto que el gasto por visita aumentó en 1%.



19 CASINOS EN FUNCIONAMIENTO

Generaron recaudación tributaria de \$ 125.821 millones en 2019, lo que representa el 37,8% de los ingresos brutos de la industria de casinos de juegos autorizados por la Ley N° 19.995.

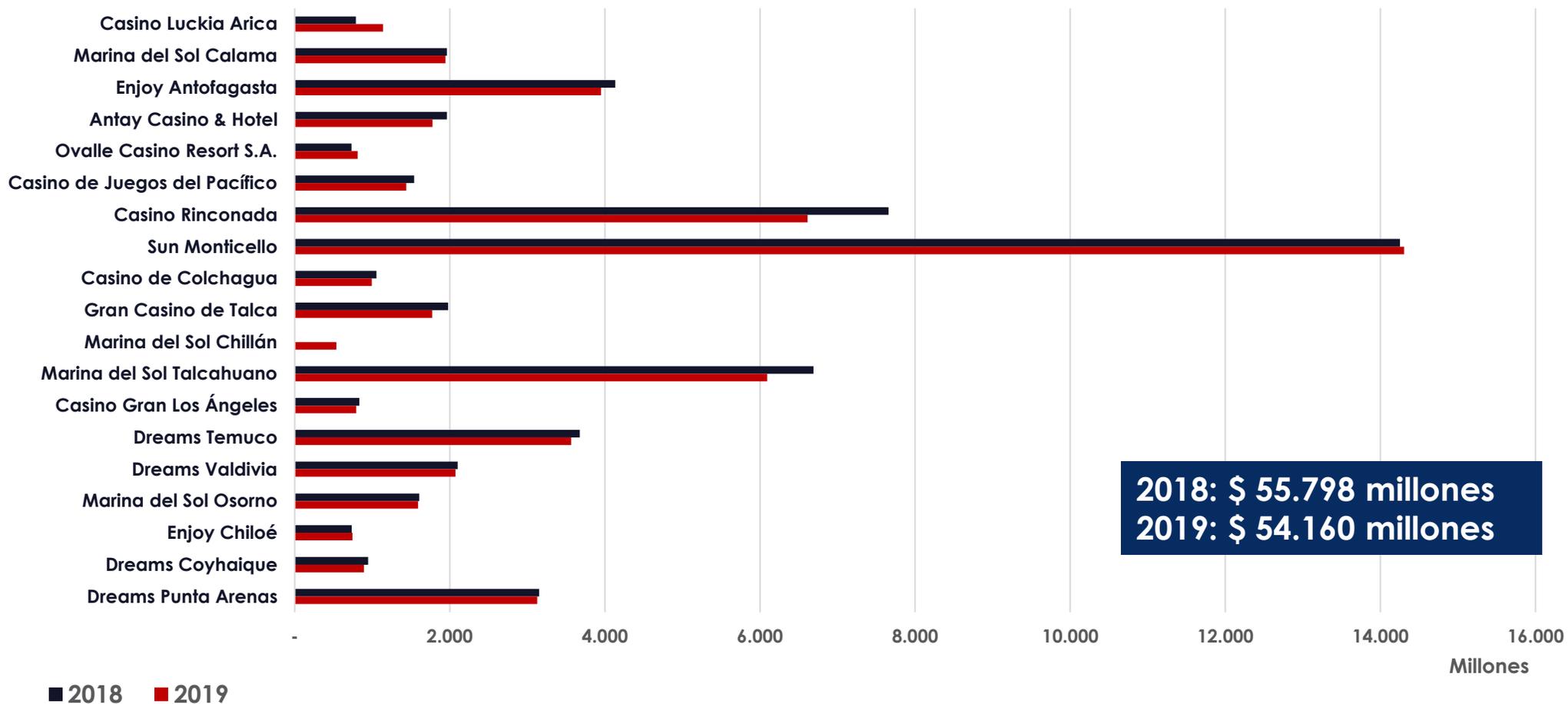
\$27.080 millones para los 19 municipios y \$27.080 para los 14 GOREs, correspondiente a la recaudación del impuesto específico*.

Recaudación en IVA destinado a fondos generales de la nación \$ 53.208 millones.

Recaudación en impuesto por entradas destinado a fondos generales de la nación \$ 18.453 millones.

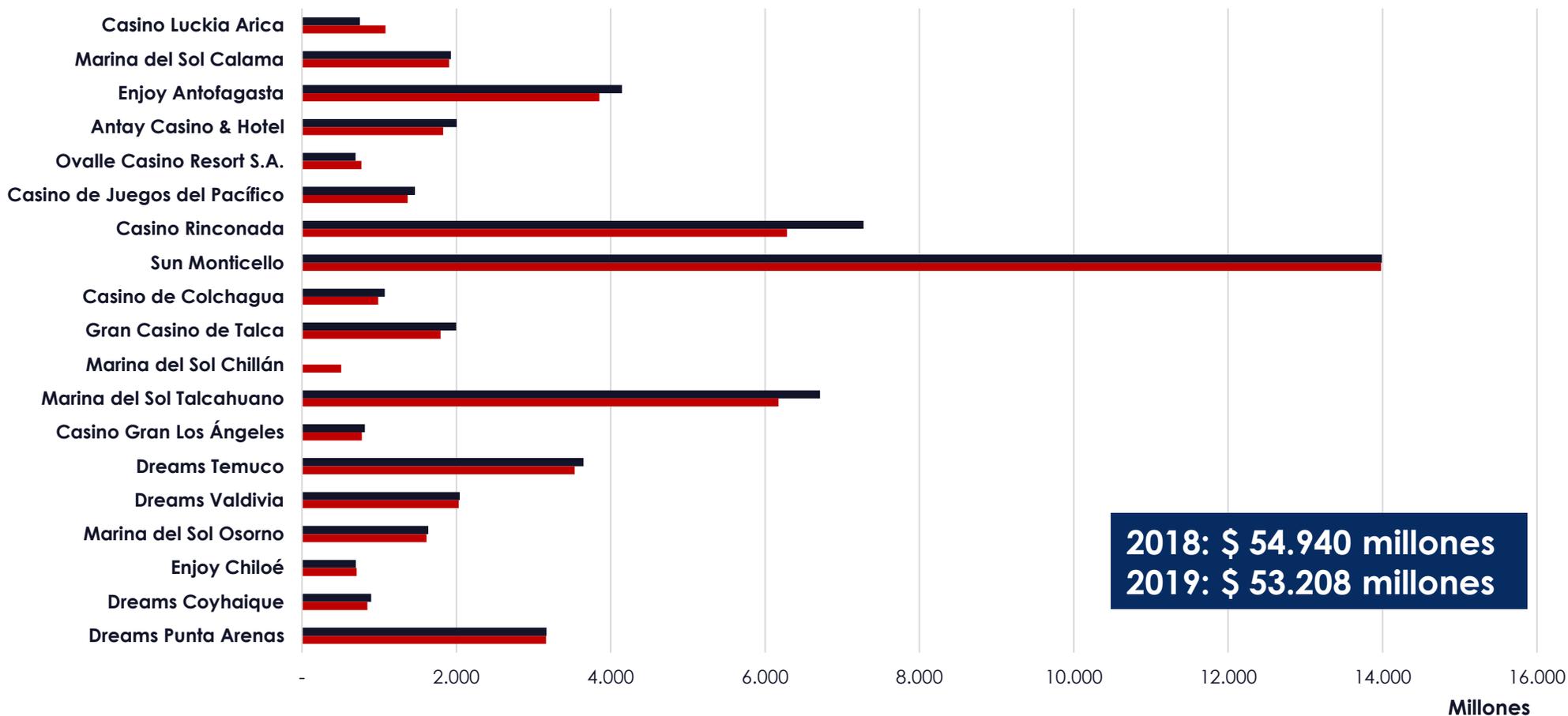
* Se aplica sobre los ingresos brutos obtenidos en la explotación de los juegos, previa deducción del monto por impuesto al valor agregado (IVA) y el monto para los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM).

IMPUESTOS ESPECÍFICOS 2018 – 2019 (\$ 2019)



Los impuestos específicos registraron una variación de un -2,9% respecto del año anterior.

IVA AL JUEGO 2018 – 2019 (\$ 2019)

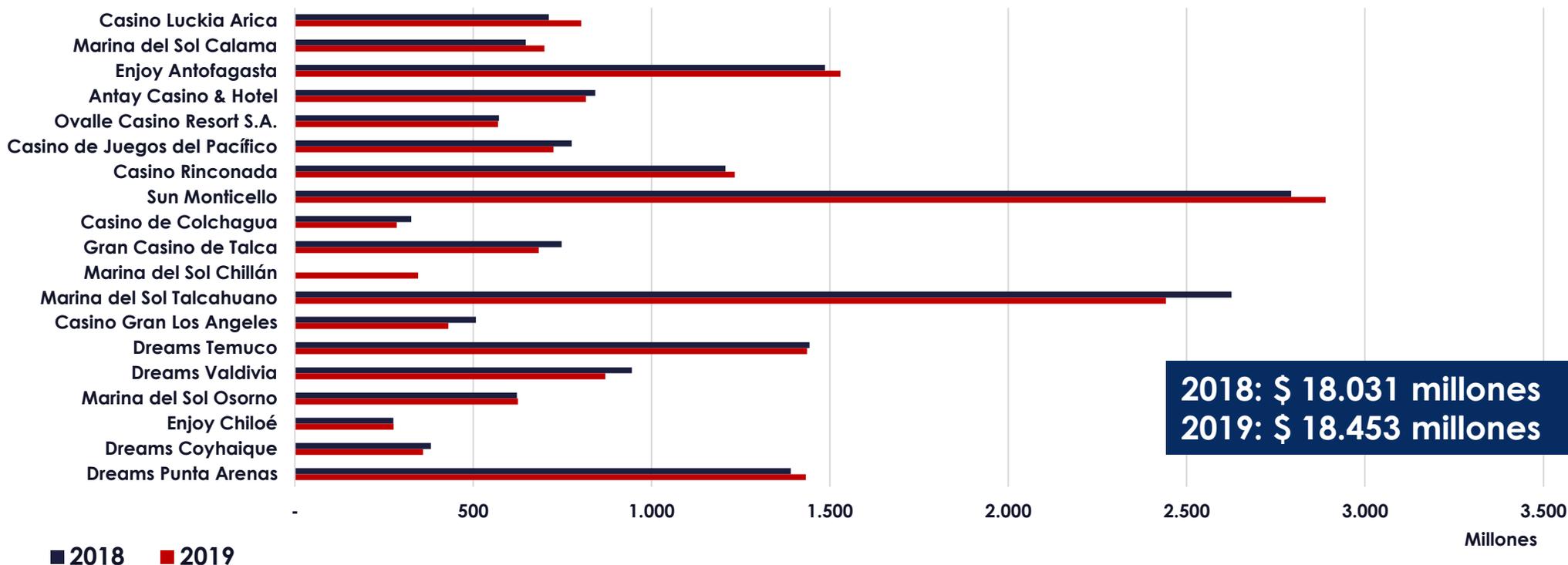


■ 2018 ■ 2019

El IVA al juego registró una variación de un -3,2 % respecto del año anterior.



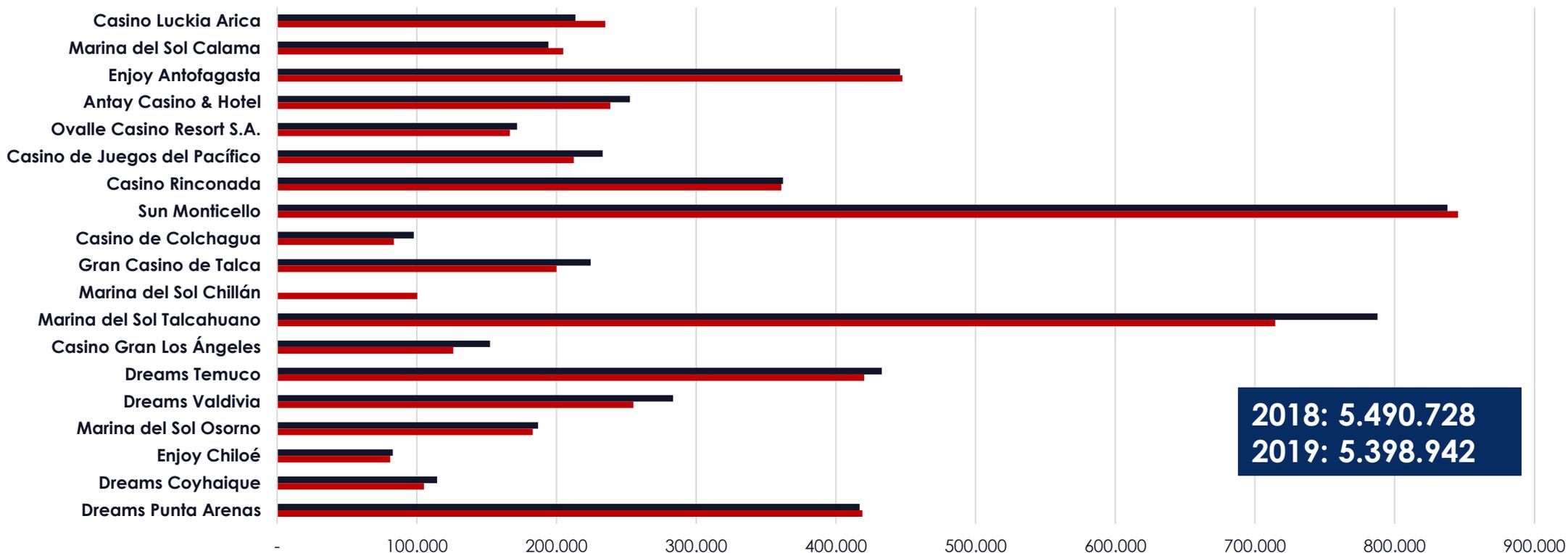
IMPUESTOS POR ENTRADAS (\$ 2019)



El impuesto por entradas tuvo una variación de un 0,8% respecto del año anterior.

Este impuesto equivale a 0,07UTM (aproximadamente \$3.500) por persona que entra al casino.

VISITAS A LOS CASINOS DE JUEGO



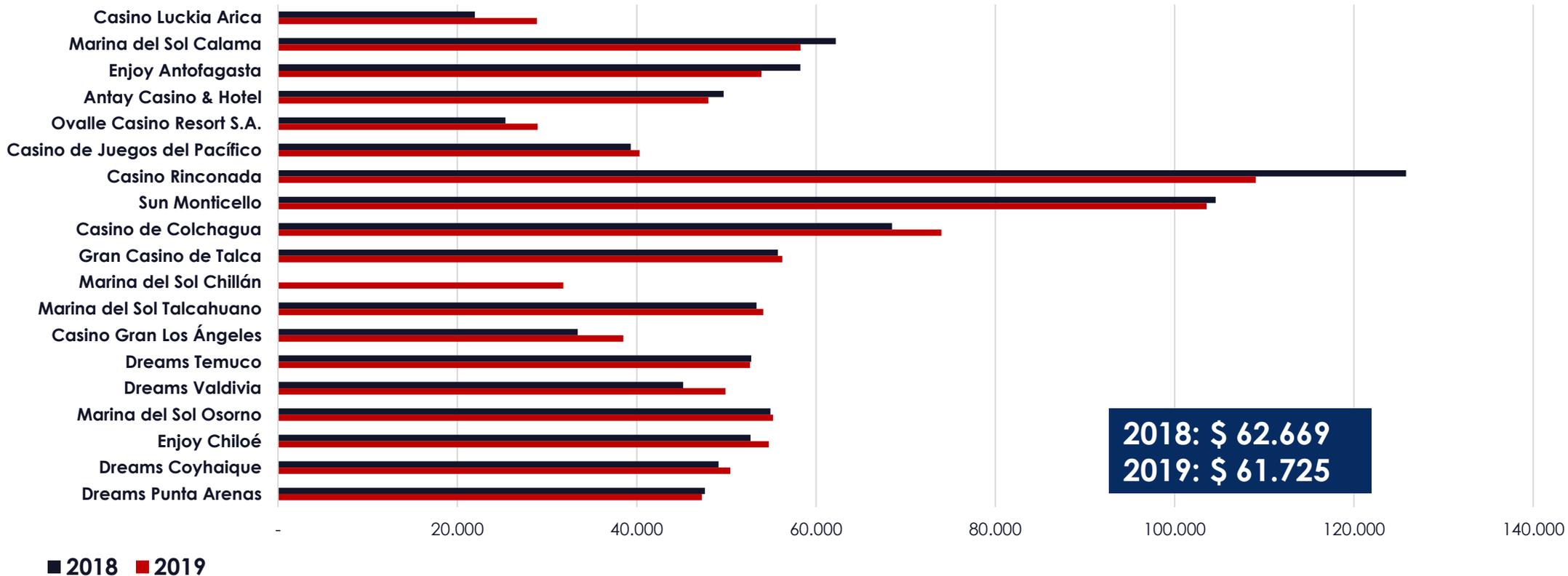
■ 2018 ■ 2019

2018: 5.490.728
2019: 5.398.942

El número de visitas registró una variación de un -1,7% respecto del año anterior.



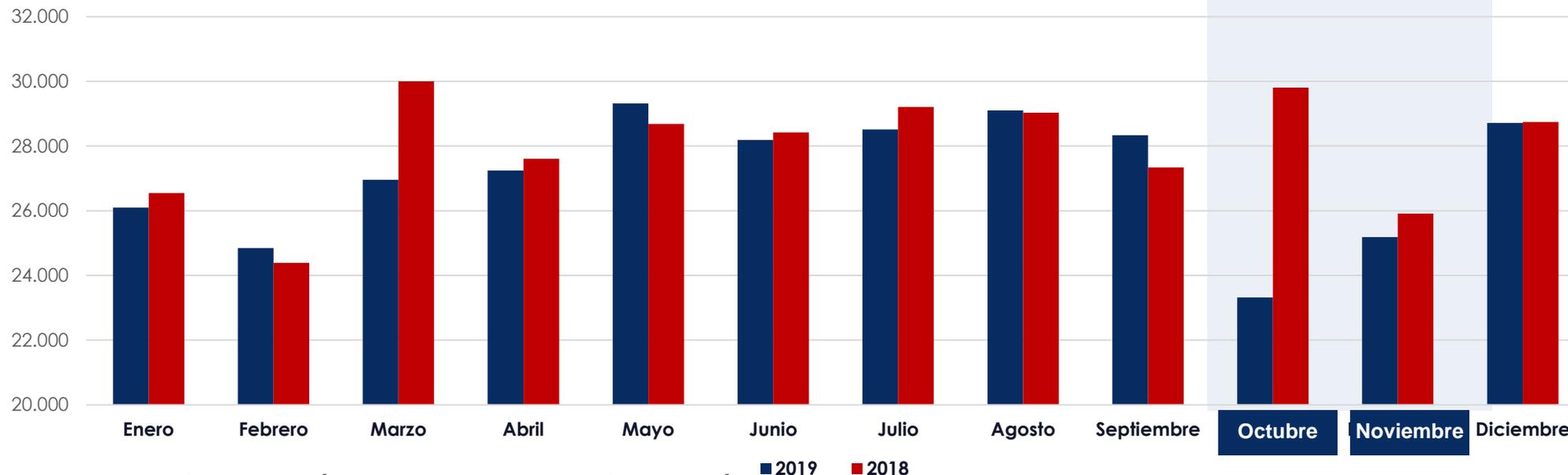
GASTO PROMEDIO POR VISITA (\$ 2019)



El gasto promedio por visita registró una variación -1,5% respecto del año anterior.

IMPACTO A PARTIR DEL 18-O EN LOS CASINOS LEY N° 19.995

Ingresos Brutos
millones \$ 2018 - 2019 (\$ 2019)



- Los casinos tenían una tendencia en línea con el año 2018, la que se vio fuertemente afectada en octubre y noviembre, recuperándose el último mes del año.
- En octubre y noviembre, nueve casinos tuvieron que cerrar, lo que se tradujo en un total de 42 días sin funcionamiento.

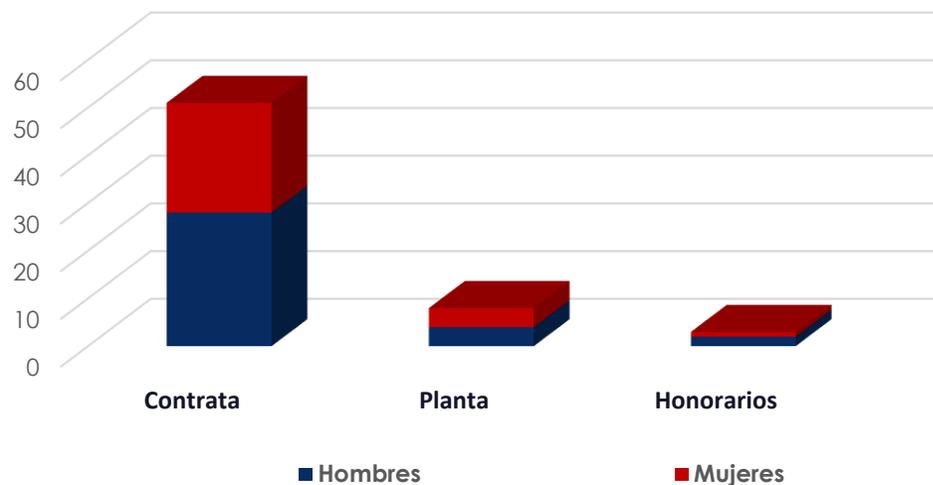
2018: \$ 344.098 millones
2019: \$ 333.250 millones



GESTIÓN INTERNA



Dotación efectiva según calidad jurídica

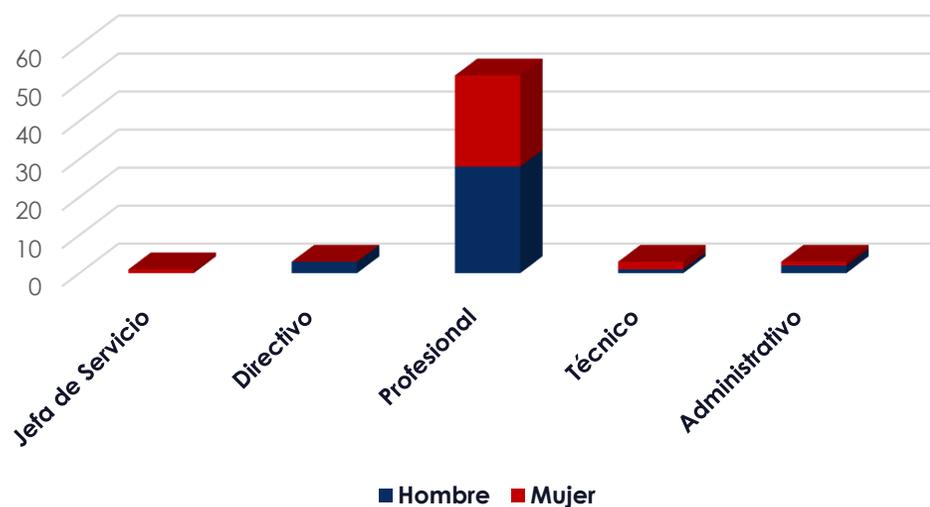


Dotación efectiva según calidad jurídica	Hombres	Mujeres	Total
Contrata	28	23	51
Planta	4	4	8
Honorarios	2	1	3
Total Dotación Efectiva	34	28	62



DOTACIÓN DE PERSONAL

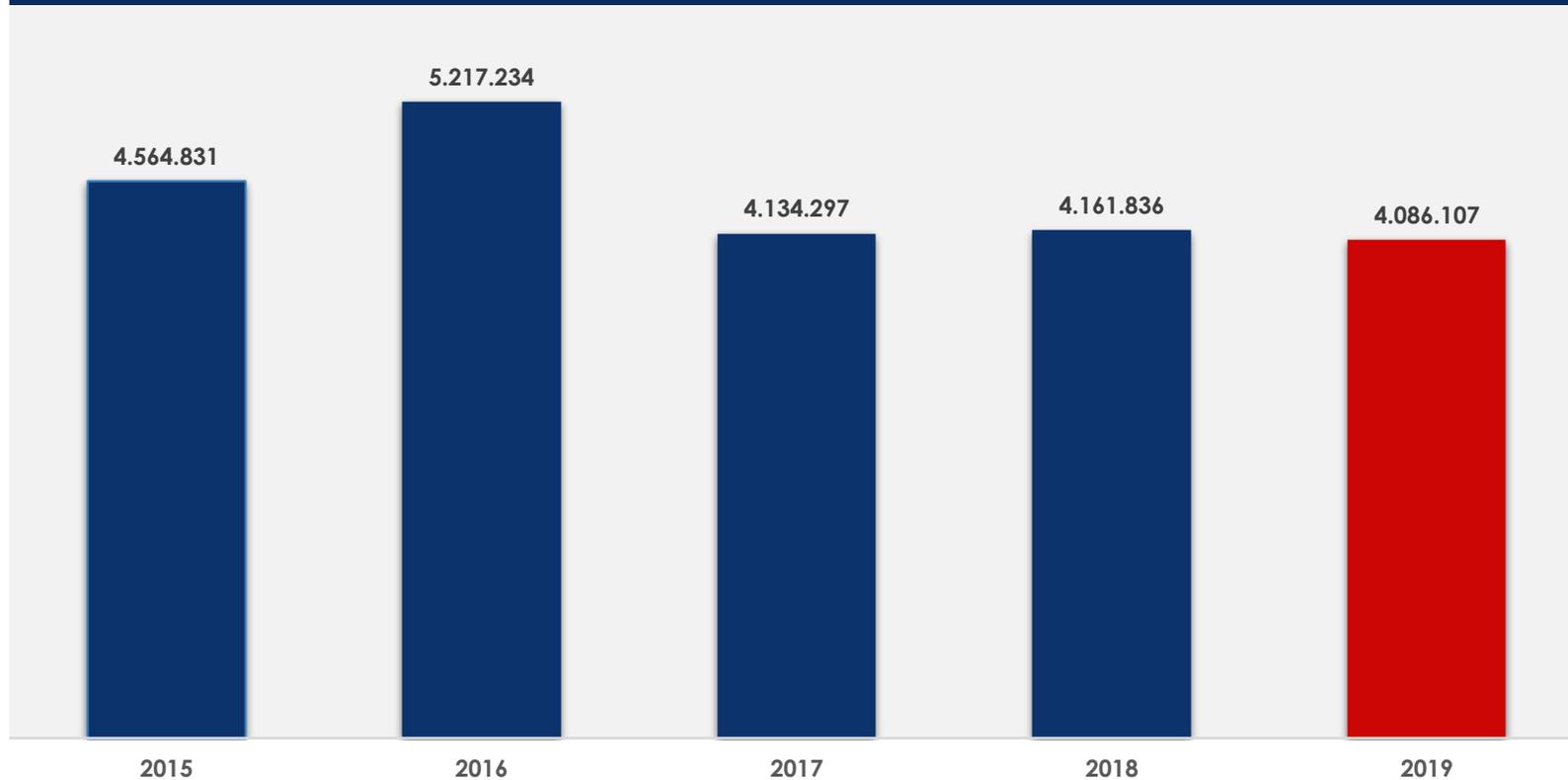
Dotación efectiva según Estamento



Estamentos	Hombres	Mujeres	Total
Jefa de Servicio	0	1	1
Directivo	3	0	3
Profesional	28	24	52
Técnico	1	2	3
Administrativo	2	1	3
Total	34	28	62



Presupuesto en términos reales (M\$2019)



En 2019, la ejecución presupuestaria fue de un 99,2%.





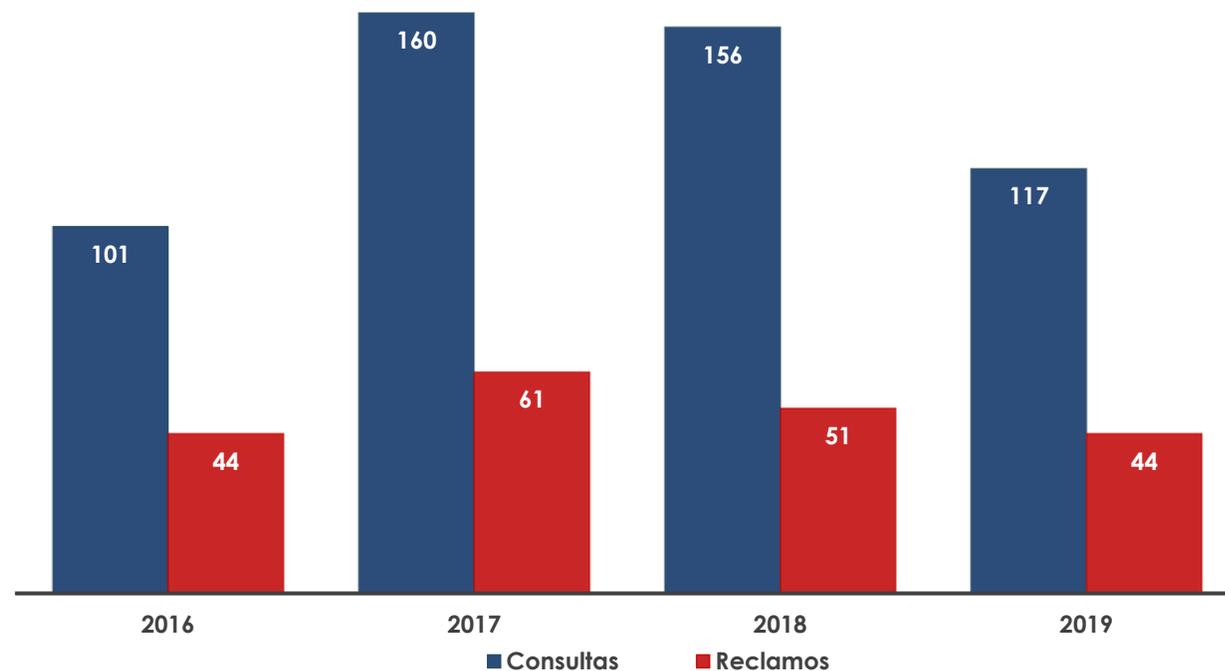
RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

Materias con mayor número de reclamos:

- Pago de premios y funcionamiento máquinas de azar.
- Procedimiento de Autoexclusión Voluntaria
- Porcentaje de retorno máquinas de azar.
- Prohibiciones legales de acceso al casino de juegos.
- Materiales del juego.

96,6 %
Consultas fueron respondidas en menos de 20 días

Consultas- Reclamos contestados



1.255

Reclamos recibieron los casinos para resolución en primera instancia.

36

Reclamos ingresaron para revisión de la SCJ, cifra que representa un 2,8% del total de reclamos en primera instancia.

78

Denuncias recibidas. Un 94% fue respondida en menos de 30 días corridos.

96

Solicitudes de acceso a la información recibidas. El tiempo promedio de respuesta fue de 14 días hábiles.



AUTOEXCLUSIÓN

Región	Autoexcluidos	%	Mujeres	Hombres
Arica y Parinacota	15	0,9%	8	7
Tarapacá	37	2,3%	16	21
Antofagasta	110	6,9%	31	79
Atacama	66	4,2%	34	32
Coquimbo	65	4,1%	30	35
Valparaíso	133	8,4%	54	79
Metropolitana de Santiago	174	11,0%	37	137
Libertador General Bernardo O'Higgins	52	3,3%	18	34
Maule	83	5,2%	36	47
Biobío	283	17,9%	111	172
Ñuble	2	0,1%	0	2
La Araucanía	222	14,0%	102	120
Los Lagos	145	9,2%	51	94
Los Ríos	91	5,7%	45	46
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	31	2,0%	12	19
Magallanes y de la Antártica Chilena	74	4,7%	37	37
Total	1583	100%	622	961



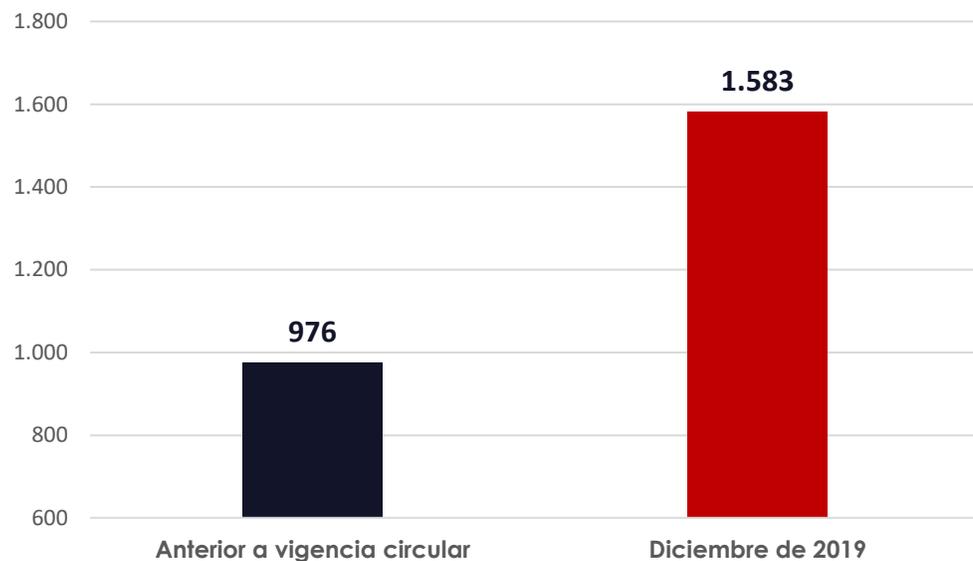
MUJERES:
622 – 39%

HOMBRES
961 – 61%



1.583
AUTOEXCLUIDOS/AS
VIGENTES A NIVEL NACIONAL,
DE LOS CUALES

Autoexcluidos Vigentes al diciembre de 2019



62%

Tasa de crecimiento del N° de autoexcluidos a nivel nacional desde la entrada en vigencia de la circular.

607

Autoexcluidos/as vigentes que suscribieron con posterioridad a la entrada en vigencia de la Circular N° 102.



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

Principales áreas de trabajo:

- Circular de autoexclusión voluntaria.
- Seguridad de trabajadores con clientes conflictivos.





**VELAR POR EL CUMPLIMIENTO DE LA
NORMATIVA Y LA OPERACIÓN**

A

K



Fiscalizaciones realizadas



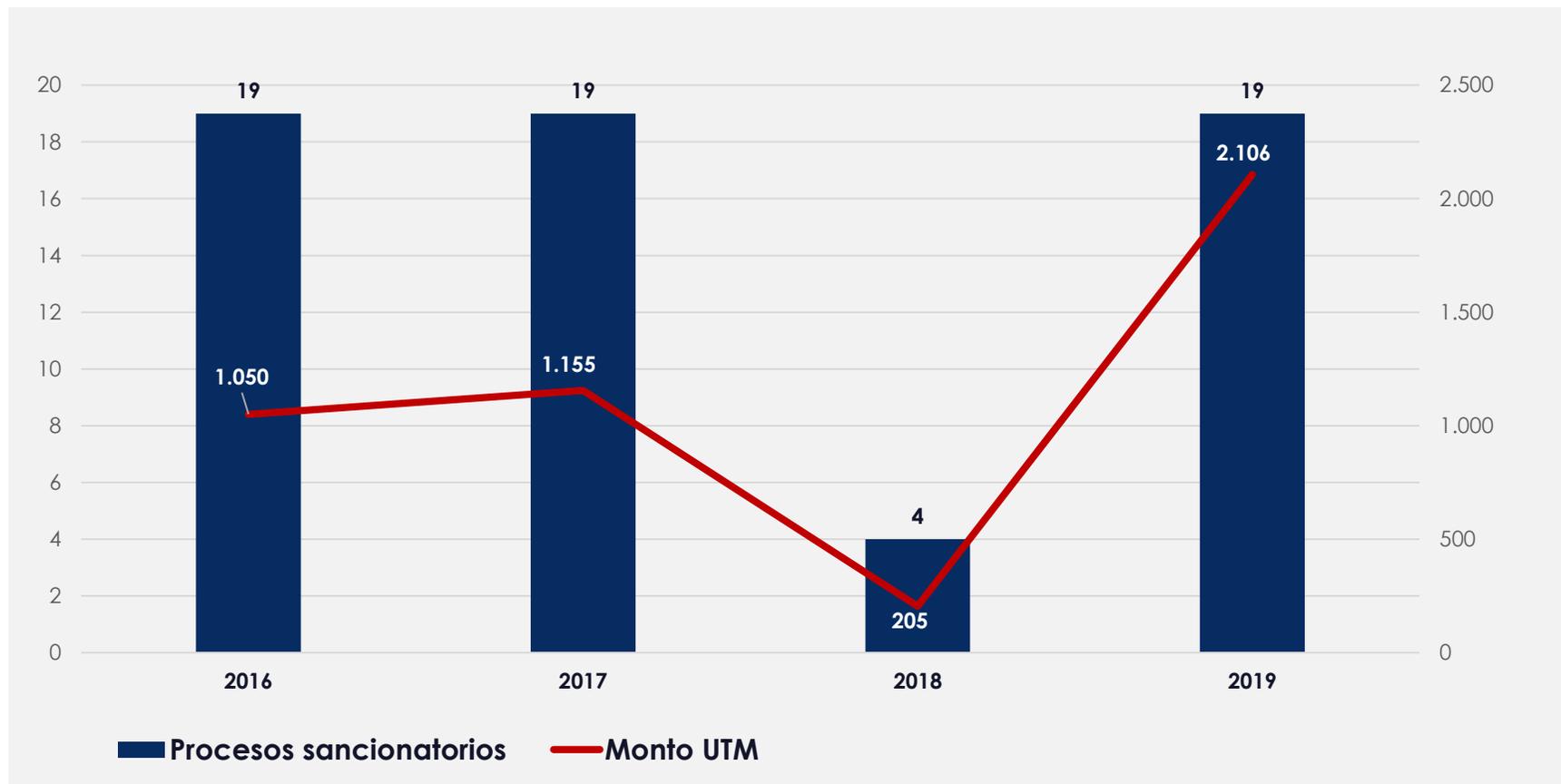
Principales actividades fiscalizadas

- Transacciones e ingresos del parque de juego.
- Ingresos operacionales.
- Máquinas de azar.
- Juego de mesas y bingo.
- Revisión control de operaciones críticas a través de CCTV.
- Análisis financiero y contable.
- Gestión de reclamos.
- Autoexclusión.

El promedio de fiscalizaciones es de 17,9 por casino de juego.

El menor N° de fiscalizaciones en 2019 respecto de año anterior, se explica principalmente por el trabajo de Rediseño del Macroproceso de Fiscalización.

PROCESOS SANCIONATORIOS



Del total de 4.516 UTM correspondientes a multas impuestas por la SCJ entre 2016 y 2019, un total de 1.745 UTM han sido reclamadas en presentaciones ante tribunales y están pendientes de resolución.



- Desde 2018, la SCJ cuenta con un Plan de Regulación Anual, que contiene las nuevas circulares, modificaciones al Catálogo de Juego o a los Estándares Técnicos que se trabajarán durante cada año calendario.
- Para lo anterior, se creó un Comité Asesor de Regulación, que propone a la Superintendente las materias a tratar y una vez que éstas son sancionadas, se trabaja junto a profesionales de distintas áreas en cada una de estas normas. Tanto el proceso de planificación como de ejecución del Plan de Regulación, se encuentran certificados desde el año 2018, conforme a la Norma ISO 9001:2015.
- Para 2019-2020, está comprometido un Plan Bi-anual, con la propuesta de elaboración y/o modificación de 21 normas, destacando el año pasado la nueva circular de autoexclusión, la modificación de los estándares técnicos para Máquinas de Azar, y acreditación de laboratorios certificadores de estándares.





**DESARROLLAR ACCIONES CONTRA EL JUEGO ILEGAL EN
COORDINACIÓN CON OTROS ACTORES**

- La SCJ ha apoyado técnicamente a la Subsecretaría de Hacienda en la tramitación de la indicación sustitutiva, que busca reforzar la prohibición de la explotación de máquinas y juegos de azar fuera de los casinos de juego.
- Se derivaron seis denuncias al Ministerio Público, relacionadas con la explotación de juego ilegal.
- Se realizaron 2 capacitaciones sobre el procedimiento de otorgamiento de informes para la obtención de patente municipal de explotación de juegos de habilidad y destreza de acuerdo a lo señalado en la Circular N° 83, tanto a funcionarios(as) de la I. Municipalidad de Los Ángeles como de la I. Municipalidad Estación Central.



NOTIFICACIONES Y AUTORIZACIONES

Tipo de autorización	Total
Homologación de implementos de juego	776
Modificación Plan de Apuestas	43
Modificaciones sustanciales de obras, considerando ampliación o reducción de servicios anexos	7
Cambios societarios	9
Cambios de Gerente General	10
Cambios de Directores	19
Cambios de Apoderados	21
Cambios en la Administración de Servicios Anexos	3
Acreditación de laboratorios certificadores	1
Autorización de Naves Mercantes	6
Actividades de demostración fuera de los casinos de juego	3
Total autorizaciones resueltas	898

SOLICITUDES DE INFORMES DE CALIFICACIÓN DE MÁQUINAS DE JUEGO ELECTRÓNICAS

Comunas	N° de Requerimientos
Alto Hospicio	2
Antofagasta	46
Cabildo	15
Caldera	20
Cerro Navia	3
Chillán	1
Chimbarongo	9
Collipulli	30
Combarbalá	1
Coquimbo	36
Curicó	2
Estación Central	140
Illapel	1
Las Condes	4
Linares	10
Los Ángeles	284
Mejillones	8

Comunas	N° de Requerimientos
Nancagua	115
Nuñoa	14
Papudo	1
Pelluhue	1
Pichidegua	37
Puerto Montt	10
Quillota	26
Renaico	21
San Antonio	19
San Bernardo	1
San Felipe	45
San Fernando	12
San Javier	50
Temuco	4
Tocopilla	38
Valparaíso	6
Victoria	3
Total general	1.015

Se recibieron **1015** requerimientos de calificación de máquinas electrónicas, de los cuales un 91% corresponden a solicitudes ingresadas por 34 municipalidades y un 9% por particulares, con los siguientes resultados:

- En 942 casos se instruyó a la municipalidad indicar por escrito al requirente, que solicite a los requirentes un informe de calificación de máquinas a esta Superintendencia.
- 64 requerimientos fueron rechazados, mientras que en otras 9 solicitudes se explicó el procedimiento indicado en la Circular N° 83; en tanto no hubo modelos de máquinas de juego electrónicas consideradas de destreza.



GESTIÓN INTERNA

CALIDAD, APRENDIZAJES Y CRECIMIENTO



Durante el 2019, se amplió el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad con respecto al año anterior, incorporando los siguientes procesos esenciales:

- Acreditación de laboratorios certificadores.
- Otorgamiento de permisos de operación para casinos.
- Certificación de inicio de operación de los casinos.
- Tramitación procedimiento administrativo sancionatorio.
- Ejecución de las disposiciones de la Ley de Transparencia.

CERTIFICACIÓN NORMA NCH3262 - SELLO IGUALA

Alberto Henckel 2317
Providencia - Santiago
T. +56 (2) 2562 90 18
F. +56 (2) 2562 90 98
www.iguachileappius.cl
certificacion@applus.com

Applus⁺



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 Trancoso Fernández
Directora de Certificación CHILE

SELO
igual
conciliación
VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL

El presente certificado se considera válido siempre que se cumpla del contrato del cual este certificado forma pa

Durante 2019 la SCJ certificó todas sus unidades laborales, siendo el primer servicio público en certificarse y obtener el Sello Iguala, que otorga el SernamEG.

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.



DESAFÍOS

2020

DAR SUSTENTABILIDAD A LOS INGRESOS FISCALES PROVENIENTES DE LA INDUSTRIA

- ✓ Uno de los principales desafíos de la SCJ, especialmente en el contexto de la emergencia sanitaria, es dar sustentabilidad a la industria, lo que es importante para garantizar los retornos que reporta su actividad a la recaudación fiscal, como también desde la perspectiva del valor de su presencia en los territorios. Un casino aporta una oferta de entretención, gastronomía y hotelería, que potencia circuitos de turismo, genera empleo y estructura una cadena de servicios con pequeñas y medianas empresas que favorece las economías locales, además de contribuir con impuestos especiales destinados a los gobiernos regionales y comunas en donde opera.
- ✓ La SCJ ha mantenido una comunicación constante con los distintos operadores de casinos de juego. Fue así como la decisión de cerrar los Casinos el 18 de marzo, -en base a las medidas instruidas por las autoridades sanitarias-, fue conversada con ellos y contó con su favorable disposición, en consideración de la importancia de resguardar la salud de los trabajadores y clientes.
- ✓ Estos recintos van a reabrir solo cuando las autoridades sanitarias así lo dispongan, para lo cual deberán contar con un protocolo que establezca las medidas sanitarias y de control, acordes a los requerimientos de la autoridad sanitaria, para lo cual se está trabajando conjuntamente con la industria.



- ✓ Como una medida inmediata y de manera de mantener una comunicación fluida con la industria de casinos, la SCJ dispuso en su oficina de partes un formulario de contacto para el ingreso de documentación y se dispuso el despacho electrónico, lo que además va en concordancia con el desafío de transformación digital del Estado.
- ✓ Esto también ha desafiado a la institución ha mantener su continuidad operacional, y disponer de todas las herramientas para el trabajo remoto para aquellos funcionarios/as que se encuentran en los grupos de riesgos o en situaciones especiales, como por ejemplo estar al cuidado de menores de edad, lo que hasta el momento ha sido cumplido sin inconvenientes.
- ✓ La Ley N° 19.995 establece que con una antelación de entre 48 a 36 meses al vencimiento de los permisos de operación, se debe realizar un proceso de otorgamiento de permisos de operación para casinos. Por ello, uno de los grandes desafíos de la SCJ es elaborar y publicar las bases técnicas a más tardar en julio de este año, para doce cupos que quedarán disponibles a partir de 2023, en un escenario económico y social altamente complejo. La única forma de postergar este proceso es a través de una modificación legal.

PRINCIPALES DESAFÍOS INSTITUCIONALES

- ✓ Iniciar el Proceso de Otorgamiento de Permisos de Operación para Casinos de Juego en las comunas de Arica y Natales, cuyas condiciones especiales fueron aprobadas por el Consejo Resolutivo el 12 de marzo pasado. Dado que no existe un plazo legal para su desarrollo, se decidió postergar su inicio, -previsto inicialmente para este mes-, hasta una nueva fecha por definir, en consideración a que la emergencia sanitaria, hace altamente probable que no se presenten oferentes.
- ✓ Ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad con respecto al año anterior, incorporando los procesos esenciales de Ejecución de la fiscalización de casinos, Autorizaciones, y calificación de máquinas de juego, con lo que se alcanzará una cobertura del 65 % de nuestro mapa de procesos.
- ✓ Implementación del rediseño del macroproceso de fiscalización.
- ✓ En el ámbito regulatorio destaca la modificación de las circulares referidas a actividades de demostración, flexibilizar la exigencia de máquinas nuevas en los casinos y operación del bingo electrónico; además de dictar nuevas instrucciones respecto de restringir temporalmente el ingreso a los casinos de personas que provoquen desórdenes.

La Cuenta Pública de la gestión 2019 y sus desafíos para 2020, estará disponible en el sitio de la SCJ, www.scj.gob.cl

Para quienes quieran enviar consultas o comentarios, lo podrán hacer hasta el 4 de junio de 2020.



Santiago, mayo 2020

INFORME CUENTA PÚBLICA 2019
Superintendencia de Casinos de Juego

Santiago, 29 de julio 2020

1. Metodología

Debido a la situación de emergencia sanitaria que vive nuestro país, la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), realizó su Cuenta Pública Participativa en modalidad virtual, con el objetivo que la ciudadanía pueda informarse respecto de la gestión institucional del año 2019 y los desafíos comprometidos para el periodo 2020-2021, cumpliendo con los lineamientos gubernamentales en el ámbito de la Participación Ciudadana.

La Cuenta Pública 2019 fue presentada al Consejo de la Sociedad Civil del organismo el 27 de mayo, integrado por la Fundación de Jugadores en Terapia (AJUTER), Asociación Chilena de Casinos de Juegos (ACCJ), la Corporación de Juego Responsable y los Sindicatos de Trabajadores de Casinos de Juego.

La cuenta fue transmitida el 29 de mayo a las 11:00 hrs. a través de la plataforma tecnológica YouTube, generándose un acceso directo a la transmisión en la portada del sitio web www.scj.gob.cl

Durante el desarrollo de la transmisión, como en la presentación escrita, se informó la posibilidad de realizar consultas al correo electrónico cuentapublica@scj.gob.cl, así también quienes visitaron el video podían dejar sus comentarios.

De manera complementaria, se publicó la presentación utilizada en la exposición en el sitio web, sección Cuenta Pública 2019.

2. Consultas recibidas.

Hasta el día 27 de julio no se recibieron comentarios recepcionados a través del correo cuentapublica@scj.gob.cl, sin embargo, en la cuenta de la Superintendencia en la plataforma de YouTube, se recepcionaron tres consultas, las cuales se detallan a continuación:

- a) **Consulta realizada por la Sra. Laura Ordóñez Montenegro: Les agradecería, saber cuándo abren los Casinos de Juego!!!!(sic).**

Respuesta:

Con fecha 16 de marzo del 2020 esta Superintendencia, a través del Oficio Circular N° 5, instruyó el cierre de todos los casinos de juego del país, esto en línea con 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, y ha lo establecido en el decreto N° 4 del Ministerio de Salud, que dispuso alerta sanitaria por tal causa.

Junto con esto, y complementando lo anterior, con fecha 25 de marzo del 2020 se emitió el Oficio Circular N°13, el cual señala: *“el cierre de los casinos de juego instruido hasta el día 29 de marzo por el Oficio Circular N°05, debe necesariamente prorrogarse en virtud de la resolución del Ministerio de Salud, hasta que las condiciones epidemiológicas permitan su supresión y las autoridades sanitarias lo determinen”*.

En base a lo señalado anteriormente, los casinos de juego, tanto municipales como los autorizados por la Ley N° 19.995, se mantendrán cerrados hasta que el Ministerio de Salud permita su reapertura.

Para mayor abundamiento, los oficios señalados en esta respuesta se encuentran publicados en nuestro sitio web, link: <http://www.scj.gob.cl/marco-normativo/oficios-circulares?page=1>

b) Consulta realizada por Laura Ordóñez Montenegro: Escuché un poco tarde la cuenta...pero encuentro pocas las fiscalizaciones hechas!!!! (sic)

Respuesta:

Para el plan anual base de fiscalizaciones del año 2019 (aprobado mediante Acta N°56 del 6 de diciembre de 2018), se comprometieron 456 visitas a los casinos de juegos, cifra que consideró la necesidad de asignar recursos y tiempo al rediseño del Macroproceso de Fiscalización, proyecto estratégico para esta Superintendencia.

Junto con esto, durante el mes de octubre debido al agitación social que vivió nuestro país se tuvieron que reorientar las acciones fiscalizadoras, disminuyendo las visitas en terreno a los casinos.

Los puntos mencionados anteriormente son las razones principales por las cuales se vieron disminuidas las cifras. Sin embargo, es importante recordar que las fiscalizaciones tuvieron un promedio de 18 visitas por casino de juego, siendo los principales ámbitos fiscalizados:

- Transacciones e ingresos del parque de juego.
- Ingresos operacionales.
- Máquinas de azar.
- Juego de mesas y bingo.
- Revisión control de operaciones críticas a través de CCTV.
- Análisis financiero y contable.
- Gestión de reclamos.
- Circular de Autoexclusión.

- c) **Consulta realizada por Luis Arancibia: Ahora que tenemos tiempo ustedes superintendencia deberán apegarse a la ley me refiero al retorno en las máquinas tragamonedas en todos los casinos en Chile. Esto fue denunciado en año 2018 sin ver resultados. Esperamos que en estos momentos q hay tiempo para corregir RETORNO en Tragamonedas para clientes autorizados por ustedes superintendencia (sic).**

Respuesta:

Las máquinas de azar para ser explotadas en un casino de juego, deben acreditar el cumplimiento de una serie de estándares técnicos definidos por este organismo, entre los cuales se encuentra la obligación de retornar a los jugadores al menos un 85% de lo que se juega en ellas. Esto implica que el programa de juego de cada máquina de azar, debe ser diseñado de forma que devuelva al conjunto de jugadores, de acuerdo con una serie estadística de partidas que puede alcanzar los 10 millones de jugadas aproximadamente, un porcentaje no inferior al 85% del total de apuestas efectuadas durante cada ciclo de juego.

Cabe indicar que para asegurar este porcentaje teórico, la Superintendencia exige que cada juego que se instale en una máquina de azar, se encuentre inscrita en el Registro de Homologación que mantiene este Organismo, para lo cual se requiere que tenga una certificación otorgada por un laboratorio internacional acreditado, que de fe que ese modelo de juego, cumple con el porcentaje de retorno teórico que exige la norma chilena.

Es conveniente aclarar que este porcentaje de retorno teórico de las máquinas de azar no se relaciona con la “probabilidad de ganar” que cada jugador puede tener, por cuanto el hecho que las apuestas permitan obtener un premio va a depender siempre del azar. Por ello, es posible efectuar un alto número de jugadas y no ganar un premio y, en el otro extremo, hacer una sola apuesta y conseguir un premio.

A lo anterior se agrega, que las partidas son independientes entre sí, por lo que los resultados obtenidos en la jugada anterior no afectan los resultados de la jugada que sigue. En este contexto, el pensamiento de los jugadores, de creer que sus probabilidades de ganar aumentan luego de que han tenido una racha larga de pérdidas es errático y no tiene validez.

La ganancia o pérdida para un jugador puede ser evaluado con respecto a una o varias jugadas específicas o bien, con respecto al total de jugadas de una jornada determinada, pudiendo ocurrir en todas las situaciones, que los premios sean inferiores, superiores o iguales a los montos apostados. Dicha situación puede graficarse en un caso hipotético de 10 jugadas de la siguiente manera:

N° Jugada	Montos Apostados	Premio de la jugada	Monto acumulado de premios del ciclo de juego (% retorno)
1	600	300	300
2	5.000	500	800
3	400	0	800
4	1.000	300	1.100
5	500	0	1.100
6	300	100	1.200
7	500	300	1.500
8	100	200	1.700
9	1.000	3.500	5.200
10	600	4.000	9.200
Total	10.000	9.200	

En este caso, en las 10 jugadas el monto total apostado fue de 10.000. Si se observan las jugadas individualmente, en las jugadas 3 y 5 no se obtuvo premio, en las jugadas 1, 2, 4, 6 y 7, los premios obtenidos fueron menores a los montos apostados y en las jugadas 8, 9 y 10 los premios obtenidos fueron superiores a los montos apostados. No obstante, si se consideran el total de jugadas y total de premios entregados, el porcentaje de retorno en esta simulación es de un 92% (9.200) respecto al monto total apostado (10.000).

Con el ejemplo anterior se busca explicar el motivo por el cual los jugadores pueden tener la percepción que no están obteniendo premios en sus visitas al casino, indistintamente de los montos que puedan apostar o recibir en premios en un día o determinados días, pues es probable que una persona juegue en muchas oportunidades en una máquina de azar y no necesariamente obtenga premios con una devolución igual o mayor al 85% de sus apuestas, ya que, se requiere de una alta cantidad de jugadas para que el porcentaje de devolución real tienda a ser igual al porcentaje de retorno fijado para ese juego.

Ahora bien, precisada la manera en que se determina el porcentaje de retorno teórico en las máquinas de azar, se estima pertinente hacer presente que en la operatoria de los casinos de juego, las sociedades a cargo de la explotación de estos recintos, se encuentran obligadas a informar mensualmente, a través del Sistema de Información Operacional que administra esta Superintendencia (SIOC), información referida al porcentaje de retención o hold de cada máquina de azar, los premios entregados por cada una de ellas, el N° de jugadas efectuadas, el total de dinero jugado, y en general todos los movimientos consolidados que se generan en las máquinas de azar que posee un casino.

Junto a ello, esta Superintendencia realiza fiscalizaciones periódicas en terreno -sin previo aviso- a los casinos, en las que, para el caso de las máquinas de azar, se contempla verificar la integridad del software de juego, utilizando herramientas tecnológicas, tales como Kobetron (GI 4000), GLI Verifly, Tarjeta Compac Flash y Lector de Tarjetas Compac Flash.

Esta verificación, consiste en revisar la validez de las firmas registradas en los certificados emitidos por laboratorios certificadores que sirvieron de base para la homologación de los respectivos programas de juego y máquinas de azar, lo que es, como se mencionó anteriormente, autorizado y debidamente registrado por esta Superintendencia. Los datos revisados se refieren a las correspondientes tablas de juegos, los que al ser adulterados o copiados da un error en la verificación del código de firma registrado en este Organismo de Control, lo que, a su vez, permite determinar si dichos software de juego han sido afectados o intervenidos.

Las revisiones señaladas anteriormente, se dan en el marco de un programa regular de fiscalización que esta Superintendencia ha adoptado, con el objetivo, precisamente, de verificar el cumplimiento de la normativa vigente sobre los puntos denunciados donde resulta aplicable, sin perjuicio de velar en forma permanente para que el casino de juego desarrolle su operación dentro del ámbito fijado por la ley, detectando y levantando, cuando procede, todas aquellas situaciones que se desvíen de dicho marco.