

# Cuentas Públicas **Participativas** 2018



# PRESENTACIÓN

La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), presenta su Cuenta Pública Participativa, con el objetivo de que las autoridades del país y la ciudadanía puedan informarse respecto de la gestión institucional del año 2018 y los desafíos comprometidos para el periodo 2019-2022.

Para la SCJ es altamente relevante dar a conocer las acciones que desarrolla este servicio para cumplir con su mandato legal, de acuerdo con la Ley N° 19.995 que establece las bases generales para la autorización, funcionamiento y fiscalización de casinos de juego en el país.

Por ello, además de información de contexto respecto al quehacer institucional y las características de la industria de casinos de juego, se entrega información relevante relacionada con los ejes estratégicos de la Superintendencia, centrados en la supervisión y fiscalización, procesos sancionatorios, emisión de normas, autorizaciones de solicitudes de la industria y atención del medio.

Es importante destacar que este año se cumplen once años desde que comenzaron a operar los casinos de juego autorizados al amparo de la Ley de Casinos, lo que plantea nuevos desafíos a esta Superintendencia y los distintos actores de la industria, de manera de alcanzar un mayor nivel de desarrollo, pero de manera sustentable.

Es relevante señalar que durante el 2018 la Superintendencia obtuvo la certificación ISO 9001:2015, para parte de sus productos estratégicos, como lo son: creación de normas y estándares, autorización de solicitudes de homologación y atención ciudadana.

En este contexto, en 2018 la Superintendencia tuvo grandes desafíos, tales como desarrollar el proceso de otorgamiento de permisos de operación para casinos de juego en las comunas con casinos municipales y concretar el plan estratégico formulado durante el 2017, entre otros.

**Vivien Villagrán Acuña**  
Superintendente de Casinos de Juego





---

## **Información de Contexto**

---

# Promover el desarrollo sustentable de la industria



Aumentar el valor público, contribuyendo a poner en valor la oferta de los territorios en que operan los Casinos de Juego



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



Promover el sano entretenimiento, el juego responsable y mitigar de manera proactiva las eventuales externalidades negativas de la industria en los usuarios y la comunidad

Gestión interna basada en el compromiso, la calidad y el continuo aprendizaje

# SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO



Lograr desarrollo sustentable de la industria de Casinos de Juego, desde un marco ético compartido, con funcionarios orgullosos de construir valor público a través de un trabajo de excelencia

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

Velar por el cumplimiento de la normativa y la operación en base a un acuerdo ético

Mitigar de manera proactiva los eventuales efectos negativos de la industria, en los usuarios, su entorno y la comunidad

Resultados

Dar autorizaciones y aportar marco normativo y estándares, que favorezcan desarrollo y faciliten operación

Relacionarse con la comunidad para informar, promover juego responsable y control social

Aportar conocimientos e inteligencia de información para anticipar riesgos y asegurar sostenibilidad

Proveer fiscalización que promueva cumplimiento y buenas practicas

Desarrollar acciones contra el juego ilegal en coordinación con otros actores

Prevenir adicciones y evitar fraudes y malas practicas

Clientes, beneficiarios o usuarios

Procesos

Definir modelo regulatorio para agregar valor publico

Crear una visión de desarrollo de la industria

Definir un modelo de relacionamiento para todas nuestras actividades que incluya alianzas, comunicaciones y transparencia

Definir, modernizar, uniformar y socializar procesos en torno a estándares comunes y documentación compartida

Desarrollar redes internacionales de conocimientos y benchmarking

Aprendizaje y Crecimiento

Fomentar una cultura de orientación a los usuarios, integridad, fidelidad en el servicio, rigurosidad profesional y colaboración

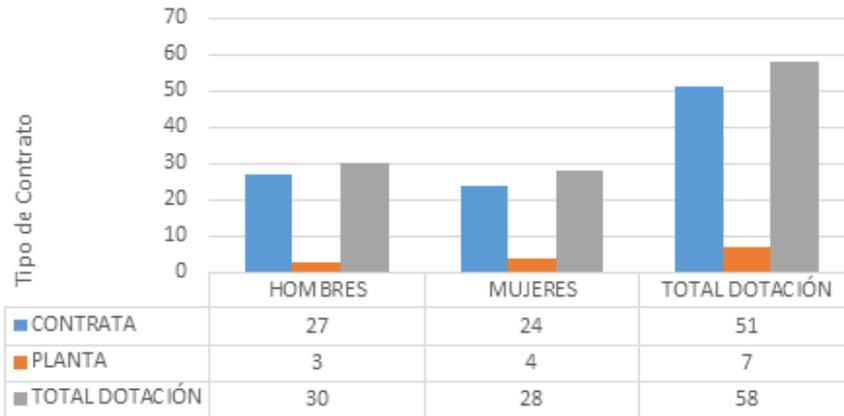
Desarrollar competencias técnicas, habilidades de liderazgo y relacionamiento con usuarios y actores externos e internos

Incorporar gestión del conocimiento técnico y en materias seleccionadas para asegurar su desarrollo y conservación

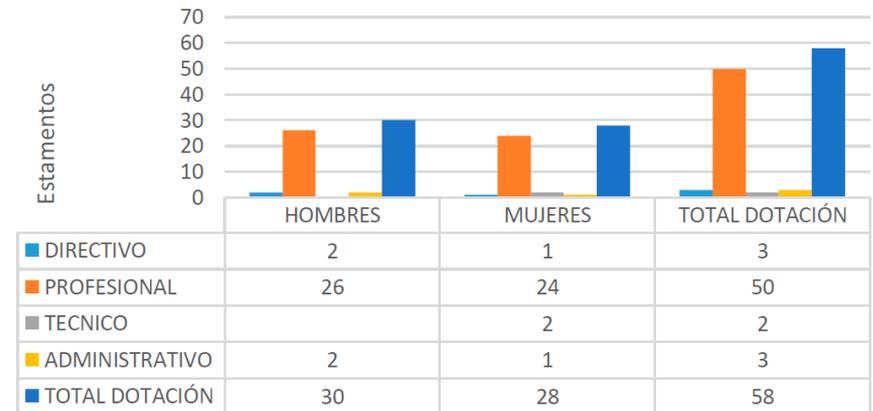
Desarrollar estructura colaborativa entre grupos internos y con colaboradores externos, considerando necesidades en regiones

# DOTACIÓN DE PERSONAL

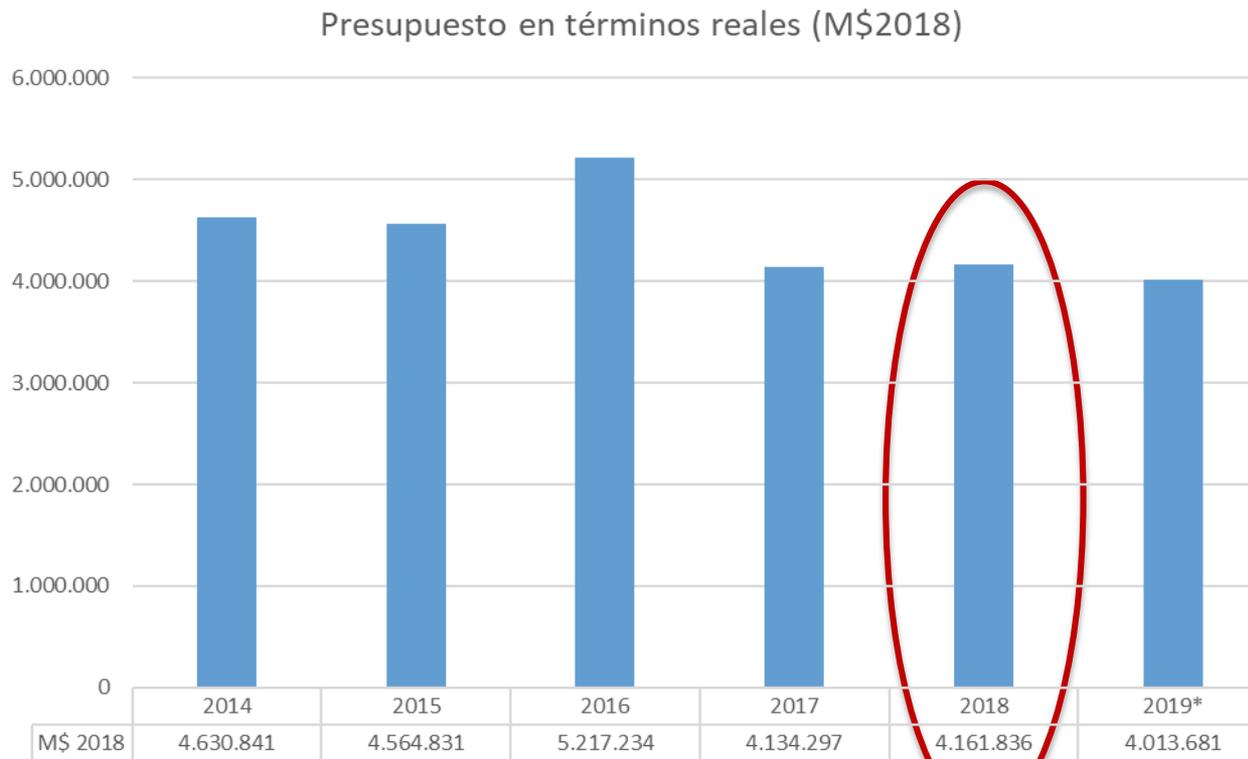
Dotación efectiva año 2018 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Dotación Efectiva año 2018 por estamento (mujeres y hombres)



# PRESUPUESTO DE LA SCJ



\*Dato 2019 en valores nominales.

En 2018, la ejecución presupuestaria fue de un 99,8%, la más alta en los últimos 8 años.



# INDUSTRIA DE CASINOS DE JUEGO EN CHILE



## 19

Casinos autorizados por la Ley N° 19.995

1. Casino Luckia Arica (26-09-17)
2. Marina del Sol Calama (14-05-2009)
3. Enjoy Antofagasta (11-11-08)
4. Antay Casino & Hotel, Copiapó (07-08-08)
5. Ovalle Casino Resort (12-08-16)
6. Casino Enjoy Santiago (28-08-09)
7. Sun Monticello, San Francisco de Mostazal (08-10-08)
8. Casino de Juegos del Pacífico, San Antonio (26-08-09)
9. Casino de Colchagua, Santa Cruz (12-09-08)
10. Gran Casino de Talca (26-12-08)
11. Marina del Sol Chillán (en construcción)
12. Marina del Sol, Talcahuano (13-11-08)
13. Casino Gran Los Ángeles (29-07-08)
14. Dreams Temuco (14-01-09)
15. Dreams Valdivia (20-02-09)
16. Marina del Sol Osorno (13-01-09)
17. Enjoy Chiloé, Castro (08-05-12)
18. Dreams Coyhaique (19-04-12)
19. Dreams Punta Arenas (13-03-09)



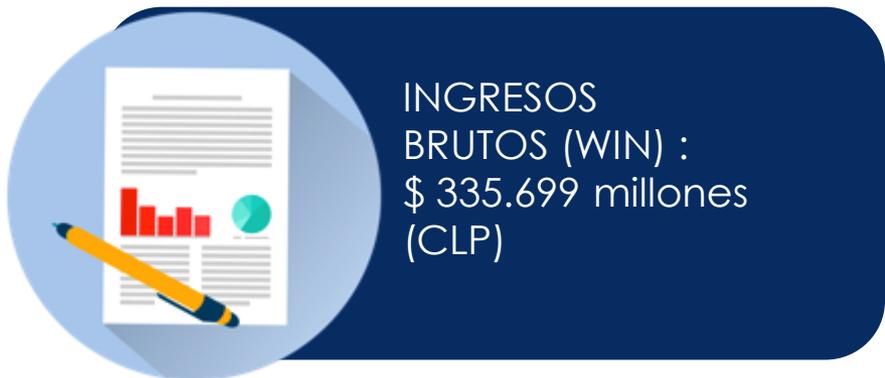
## 7

Casinos de concesión municipal

1. Arica
2. Iquique
3. Coquimbo
4. Viña del Mar
5. Pucón
6. Puerto Varas
7. Natales



# PRINCIPALES RESULTADOS 2018: CASINOS AUTORIZADOS BAJO LA LEY N°19.995



Aporte al desarrollo de la infraestructura turística y entretenimiento

13 hoteles 5 estrellas + 5 hoteles 4 estrellas.  
14 centros de convenciones/negocios  
9 salas de exposiciones  
6 centros comerciales  
4 museos  
3 multicines  
4 anfiteatros + 3 salas de teatro



# APORTE TOTAL IMPUESTOS



## 18 CASINOS EN FUNCIONAMIENTO

Generaron recaudación tributaria de \$ 126.338 millones en 2018  
Esto representa el 38% de los ingresos brutos de la industria de casinos de juegos autorizados por la ley N° 19.995.

\$ 54.437 millones en impuesto específico al juego\* destinados a los municipios y Gobiernos Regionales

\$ 53.599 millones en IVA al juego destinados a fondos generales de La Nación

\$18.302 millones en impuesto por entradas destinados 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).



---

# **RESULTADOS DE GESTIÓN 2018**

---

# PROPUESTAS DE VALOR

Relevar el valor público de la oferta territorial

Relación con la comunidad para informar y promover el juego responsable

Velar por el cumplimiento de la normativa y la operación

Desarrollar acciones contra el juego ilegal en coordinación con otros actores

Gestión interna, compromiso con la calidad y aprendizaje continuo





---

**RELEVAR EL VALOR PÚBLICO DE LA OFERTA  
TERRITORIAL**

---

# Cinco nuevos casinos de juego

8 de junio de 2018 se otorgaron los permisos de operación para casinos de juego en las comunas:

Iquique

Coquimbo

Viña del Mar

Pucón

Puerto Varas



Pendientes: Arica y Natales

SEMINARIO

JUGADOS POR EL  
**DESARROLLO**

El aporte público de los juegos de  
azar en las industrias reguladas







---

**RELACIONARSE CON LA COMUNIDAD PARA  
INFORMAR, PROMOVER EL JUEGO  
RESPONSABLE Y CONTROL SOCIAL**

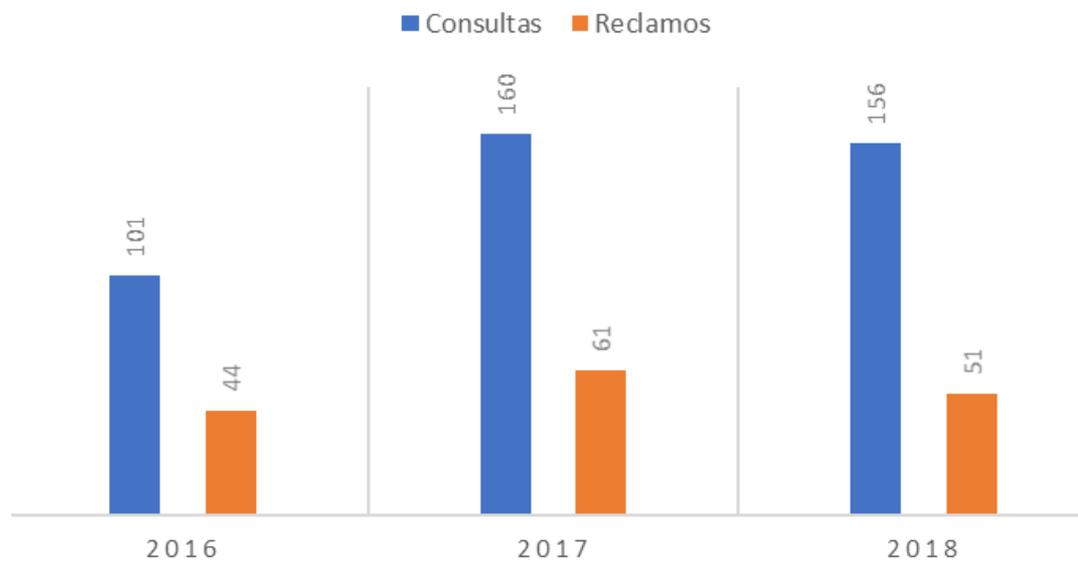
---

# ATENCIÓN OPORTUNA A LOS CIUDADANOS

## Consultas- Reclamos

**97 %**

Consultas fueron respondidas en menos de 20 días



### Materias con mayor número de reclamos:

- Desarrollo de juegos de azar
- Funcionamiento del casino- infraestructura
- Calidad del servicio

## Reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

**1.367**

Reclamos recibieron los casinos para resolución en primera instancia.

**51**

Reclamos ingresaron para revisión de la SCJ, cifra que representa un 3,8% del total de reclamos en primera instancia.

**67**

Denuncias recibidas. Un 99% fue respondida en menos de 30 días corridos.

**104**

Solicitudes de acceso a la información recibidas, un 34 % más que en 2017. El tiempo promedio de respuesta fue de 12 días hábiles.



5 sesiones del  
Consejo de la  
Sociedad Civil

Asociación  
chilena de  
casinos de  
juego

Fundación  
AJUTER  
(Asociación  
de jugadores  
en terapia)

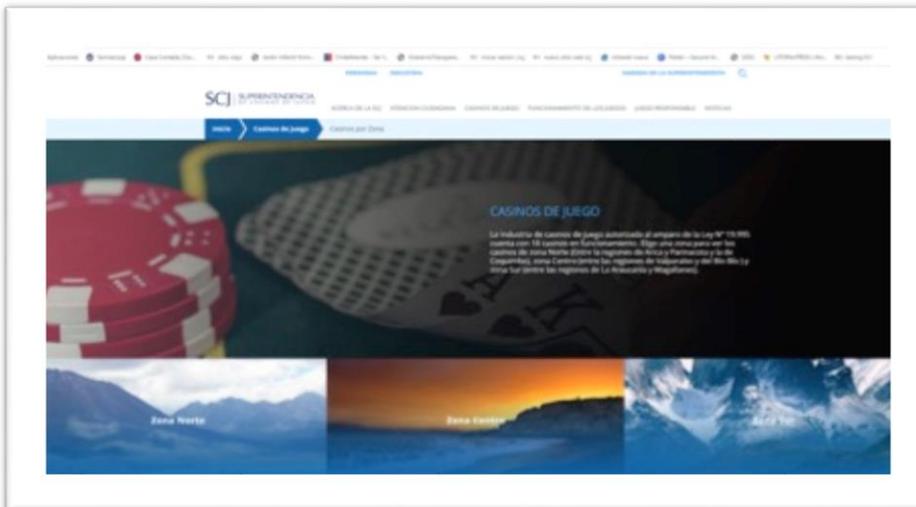
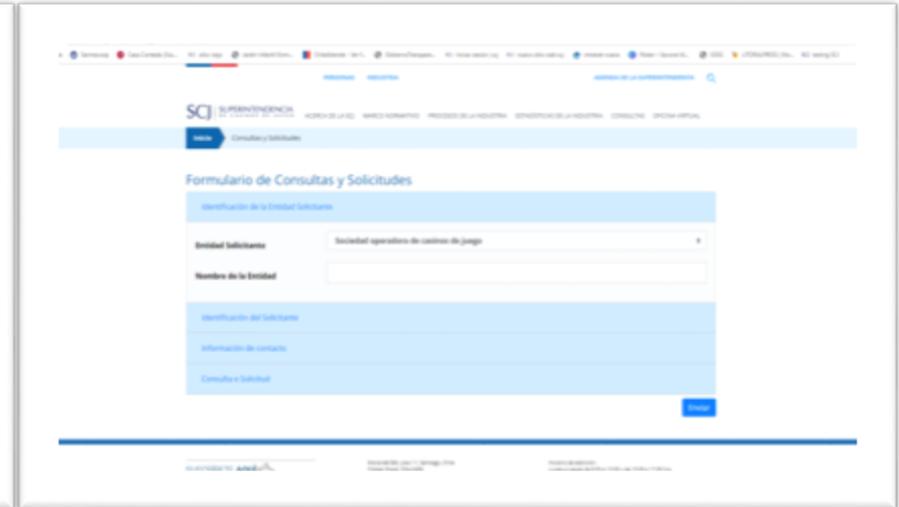
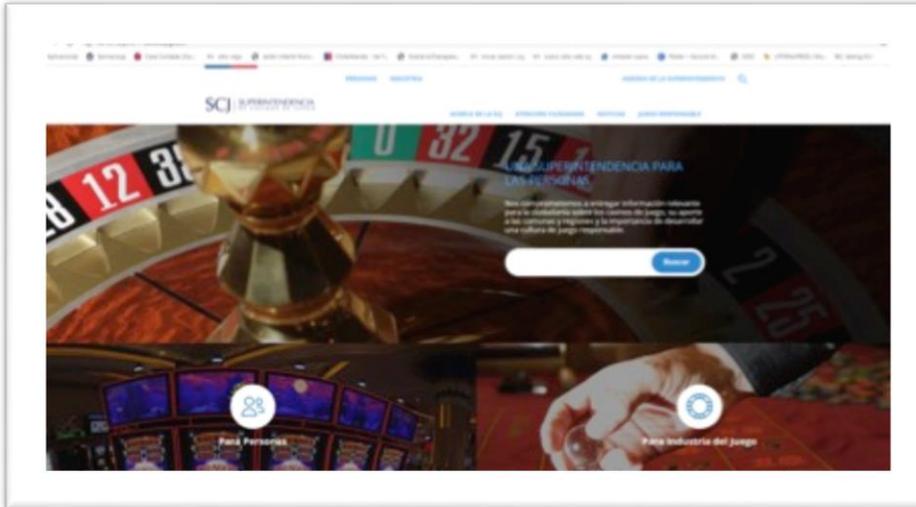
Corporación  
de juego  
responsable

Sindicatos de  
Trabajadores  
de Casinos de  
Juego

En octubre se realizaron elecciones para incorporar a representantes de los sindicatos de trabajadores de casinos de juego (3 representantes por zona geográfica).



# NUEVO SITIO WEB



Este nuevo sitio es producto de un trabajo de investigación que incluyó entrevistas a todos los actores involucrados, funcionarios y usuarios(as). Se realizaron Focus Group y un levantamiento de todas las necesidades, en base a lo establecido hoy en materias digitales.



# CAMPAÑA JUEGO RESPONSABLE

## 0 A 20

Si obtuviste **menos de 20 puntos**

Tus respuestas indican que juegas de forma recreativa y hasta el momento no se ha convertido en un problema. Mantente alerta para seguir disfrutando de los juegos de azar con seguridad y consulta a un profesional si crees que juegas con mayor frecuencia que antes.

## 20 A 55

Si obtuviste entre **20 y 55 puntos**

Al parecer el juego está dejando de ser una diversión. Deberías preocuparte y conversar con tu familia y/o amigos sobre esta conducta. Quizás sea buena idea dejar de jugar por un tiempo y consultar con un profesional.



## 60 A 75

Si obtuviste entre **60 y 75 puntos**

Es muy probable que tengas adicción al juego. La ludopatía es una enfermedad mental que se relaciona con los trastornos de los hábitos y el control de impulsos. Puede tratarse con tu voluntad y ayuda profesional.

Test elaborado con información de la Federación Española de Jugadores de Azar rehabilitados



## ¿CÓMO BUSCAR AYUDA?

El sitio web de la Superintendencia de Casinos de Juego cuenta con un espacio informativo para promover el juego responsable. Te invitamos a dar el primer paso visitando [www.scj.cl](http://www.scj.cl)

La ludopatía puede tratarse con ayuda profesional

Si crees que necesitas ayuda y estás en un casino de juego, puedes **acercarte al área de atención al cliente** para solicitar información sobre los procedimientos de autoexclusión voluntaria de jugadores regulados por la Superintendencia de Casinos de Juego.

Estar informado nos permite saber, disfrutar o tomar medidas.



- ✓ Difusión en el Sitio Web de nuevos contenidos referidos a Juego Responsable y prevención del juego problemático.
- ✓ Disponibilización para sociedades operadoras del material de la campaña y para usuarios(as) que visitan la SCJ.

# MODIFICACIÓN CIRCULAR AUTOEXCLUSIÓN

En 2018, se trabajó en la elaboración de la nueva circular, que fue publicada en abril de este año y entrará en vigencia en agosto.

## Principales ajustes:

- 1.** Se contará con un registro único de autoexcluidos a nivel nacional, centralizado por la SCJ.
- 2.** Se dotará a las sociedades operadoras de la facultad para impedir el ingreso de los jugadores autoexcluidos a los casinos, para lo cual deberán controlar su ingreso, debiendo requerir la cédula de identidad de cada una de las personas que asistan a dicho recinto, contrastando el RUN de la respectiva persona con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional, que la Superintendencia proveerá.



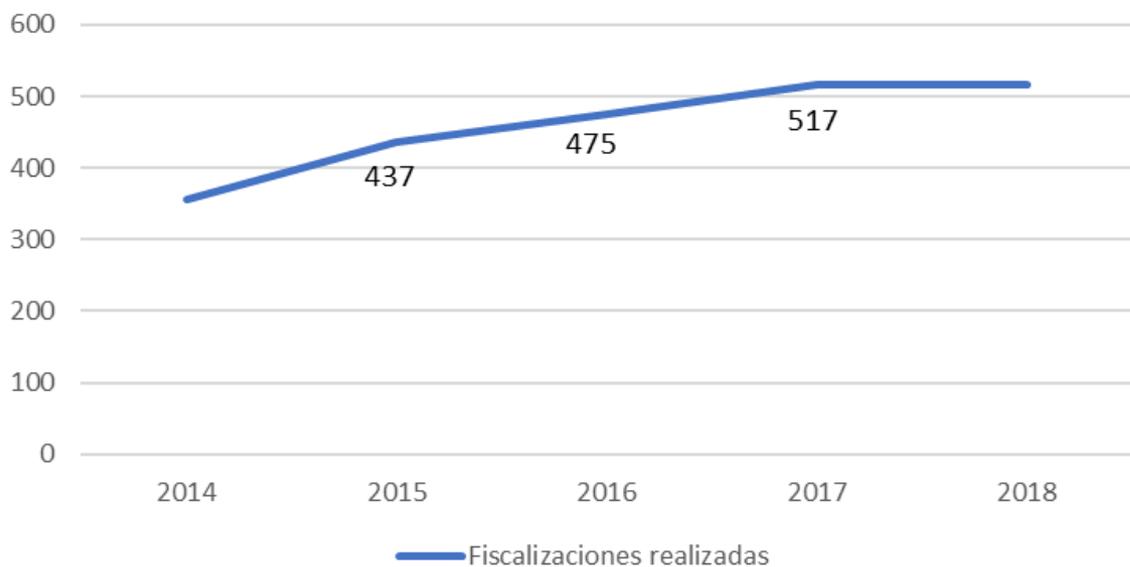
---

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

---

# FISCALIZACIONES

Fiscalizaciones realizadas 2018



- ✓ 517 acciones de fiscalización sobre un total de 18 casinos.
- ✓ Se realizaron visitas a los 7 casinos municipales.
- ✓ Promedio fiscalizaciones por casino de juego: 28,7.



Proveer fiscalización que promueva cumplimiento y buenas prácticas

# PRINCIPALES ACTIVIDADES FISCALIZADAS

- ✓ Prevención lavado de activos
- ✓ Transacciones ingresos de máquinas de azar
- ✓ Revisión control de operaciones críticas a través de CCTV
- ✓ Juegos de mesa y bingo
- ✓ Servicios a usuarios y Juego Responsable

Se levantaron 322 hallazgos o incumplimientos, 376 observaciones y 21 solicitudes de aclaración.

Se desarrollaron los primeros cuatro procesos sancionatorios a funcionarios públicos y municipales que tienen la custodia de fondos públicos, y por ende, la prohibición legal de apostar en los casinos de juego.

# PRINCIPALES NORMAS EMITIDAS

Circular N° 94 que imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre estándar técnico de sistemas de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) para casinos de juego.

Circular N° 96 que imparte instrucciones generales relativas a los casinos que se encuentren en operaciones con anterioridad a la Ley N° 19.995

Circular N° 99, que modifica Circular N° 25, que imparte instrucciones sobre el reglamento interno del fondo de propinas del personal de juego de las sociedades operadoras.



En 2018, la SCJ recibieron un total de 2.576 notificaciones y solicitudes de autorizaciones.

En diciembre, se puso en operación el Sistema de Autorizaciones y Notificaciones para las sociedades operadoras de casinos de juego, lo que les permite simplificar el ingreso de solicitudes de autorización que deban presentar ante la Superintendencia, mediante un canal único y digital.

# SCJ

## Portal Único de Ingreso

Nombre de usuario o Email

Password

Log in



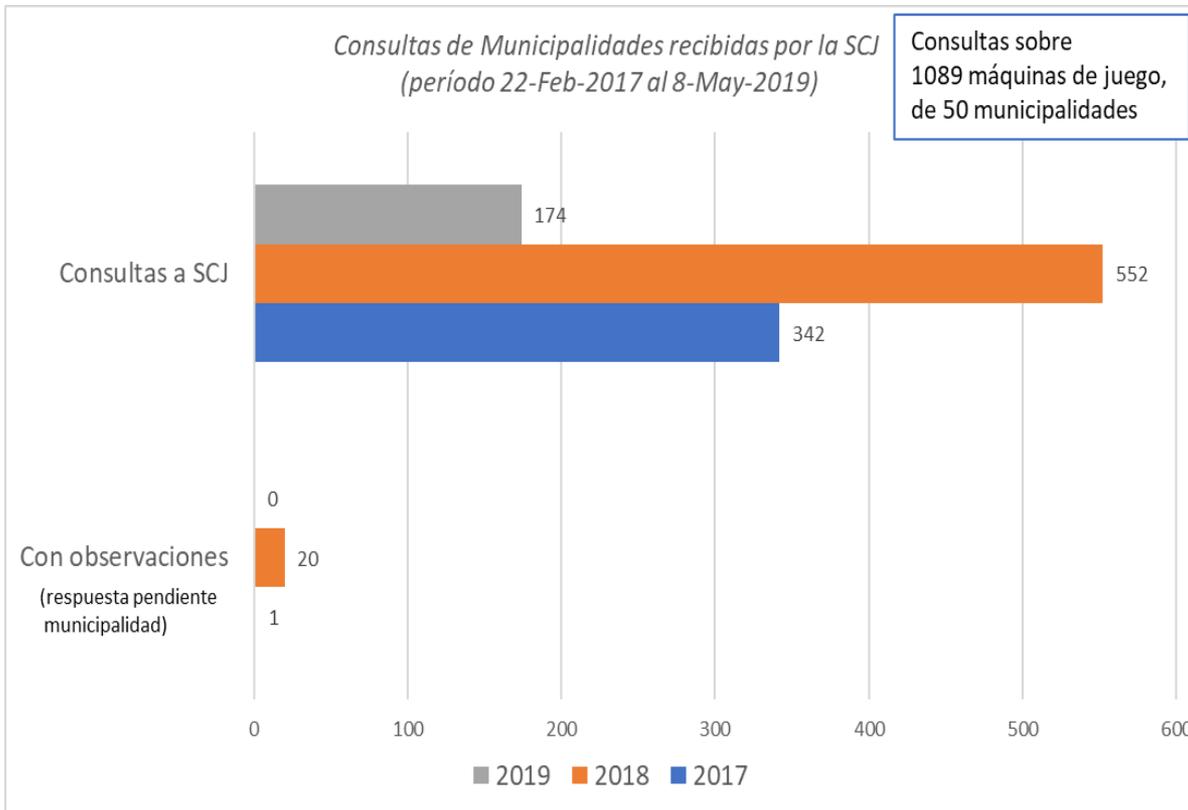
---

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

---

# INFORMES DE CALIFICACIÓN DE MÁQUINAS ELECTRÓNICAS

Desde que entró en vigencia el procedimiento establecido en la Circular N° 83, a la fecha, las SCJ ha recibido consultas para un total de 1.089 máquinas de juego electrónicas, provenientes de 50 municipalidades del país.

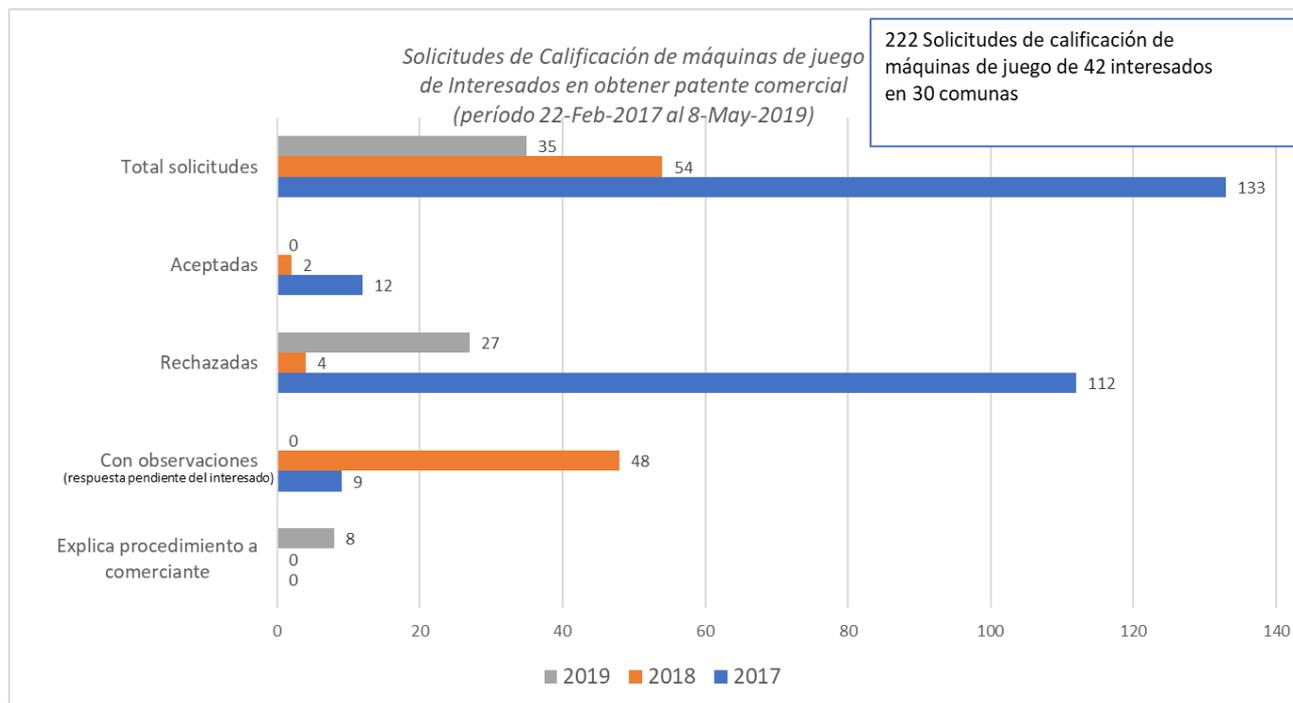


La SCJ les ha señalado a los municipios que las máquinas de juego descritas en cada presentación no se encontrarían previstas en el Catálogo de Juegos, lo que no resulta concluyente para determinar si son o no de azar, informándoles que deben indicar al interesado que solicite a este organismo un informe al respecto.



La SCJ ha recibido un total un total de 222 solicitudes de calificación de máquinas de juego remitidas por 42 interesados en 30 comunas del país, con los siguientes resultados:

- 143 solicitudes han sido rechazadas, estableciéndose que se trata de máquinas de azar. (64,4%)
- 57 solicitudes con respuesta pendiente del interesado. (25,6%)
- 14 solicitudes han sido autorizadas, tras determinarse que se trata de máquinas de destreza. (6,3%)
- 8 solicitudes en las que se les explica el procedimiento. (3,6%)



# CAPACITACIONES SOBRE APLICACIÓN DE LA CIRCULAR N° 83

Durante 2018, la SCJ realizó capacitaciones a la Policía de Investigaciones y a distintas municipalidades, con el objetivo de dar a conocer la normativa que regula la explotación de juegos de azar y sobre el procedimiento de otorgamiento de informes para la obtención de patente municipal de explotación de juegos de habilidad y destreza.

Más de 50 funcionarios públicos capacitados.



# PROHIBICIÓN DE MÁQUINAS DE AZAR FUERA DE LOS CASINOS

Apoyo técnico a la Subsecretaría de Hacienda en la elaboración y seguimiento de la tramitación legislativa de la Indicación Sustitutiva para la prohibición penal de la explotación de máquinas de azar fuera de los casinos de juego.

## Avanza proyecto que prohíbe el funcionamiento de máquinas "tragamonedas" fuera de casinos

Publicado: Domingo, 12 de Mayo de 2019 a las 14:40hrs. Autor: [Cooperativa.cl](#)

- El Senado aprobó, en general, la iniciativa que sanciona con cárcel y multas tanto a quienes las operen como a los jugadores.
- Parlamentarios critican que se castigue a las personas y el gremio advierte que la iniciativa afectará a más de 100 mil trabajadores.



## CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL MINISTERIO PÚBLICO

Se suscribió un convenio de colaboración con el Ministerio Público, para generar una instancia de retroalimentación, principalmente en lo que respecta a denuncias y a investigaciones de delitos asociados a la explotación ilegal de juegos de azar.





---

**GESTIÓN INTERNA**  
**Calidad, aprendizajes y crecimiento**

---



**Se habilitó Oficina Virtual** para los funcionarios (as) que permite acceder a las aplicaciones, discos compartidos e Intranet, lo que facilita especialmente el trabajo de los fiscalizadores en terreno.

---



**Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional** en base a la norma internacional ISO 9001:2015 para los siguientes procesos estratégicos: elaboración de plan de normas y estándares, creación y modificación de normas y estándares, Autorización de solicitudes de homologación de implementos de juego y atención de reclamos, consultas ciudadanas, denuncias, quejas, sugerencias y felicitaciones.

---



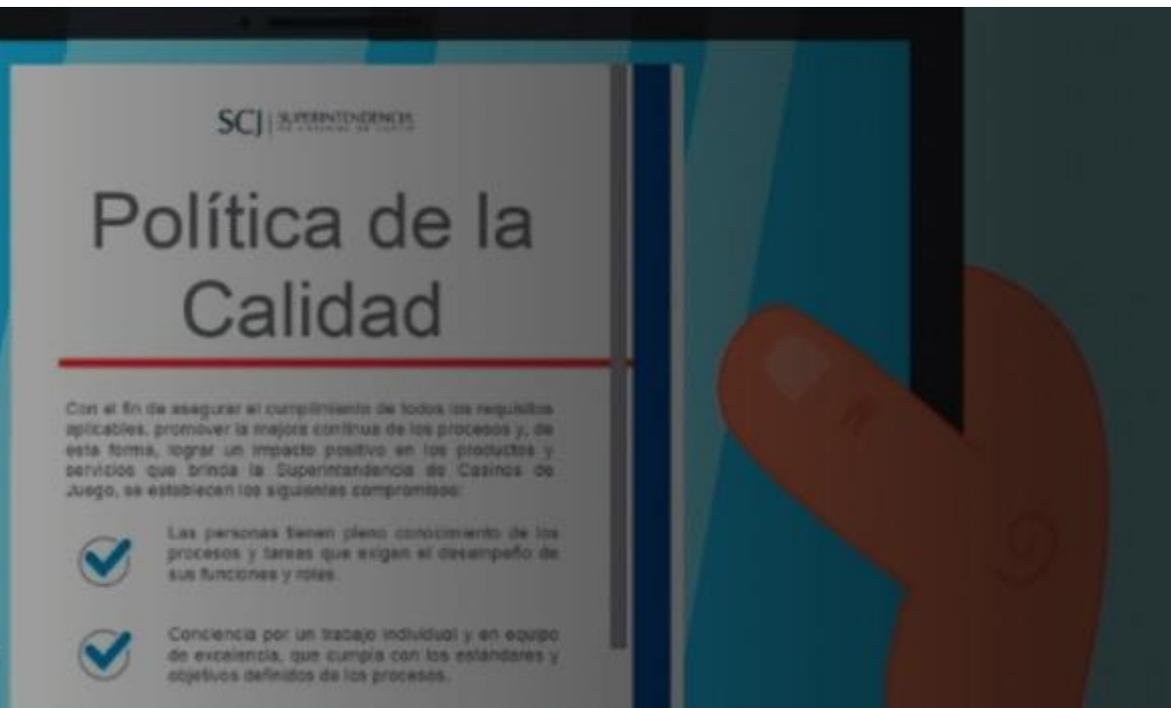
**Se habilitó plataforma tecnológica** para la gestión de proyectos, de modo de dar apoyo al proceso de seguimiento y ejecución de la Planificación Estratégica de la Superintendencia.

---



Formalización de la Mesa de Gestión y Desarrollo de Personas, con el fin de mantener una instancia de diálogo permanente a nivel estratégico y operativo de trabajo conjunto y resguardar la adecuada representación de la Superintendencia, de los funcionarios y de la Asociación de Funcionarios, en acciones tendientes a mejorar la gestión y desempeño institucional y de las personas.

# Política de Calidad



## Objetivos de la Calidad

1. Estandarizar los principales productos y servicios que se realizan en la Superintendencia y los procesos necesarios para lograrlos, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
2. Identificar riesgos en los procesos y proponer medidas eficaces de mitigación a los evaluados como no aceptables.
3. Proponer mejoras e innovaciones en los productos y servicios y a los procesos, cuando corresponda.

# GÉNERO

En 2018, la Superintendencia implementó 5 medidas para la igualdad de género, alcanzando un 100% de cumplimiento:

- ✓ Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género.
- ✓ Datos desagregados por sexo en sistemas de información, estadísticas y/o estudios.
- ✓ Capacitación a funcionarias/os: Se realizaron 3 jornadas en el año, logrando que el 100% de la dotación se capacitara en materia de género.





---

# **DESAFÍOS**

2019-2022

---

## Principales desafíos institucionales

- ✓ Finalizar la certificación y autorización para el inicio de las operaciones del casino de la sociedad operadora Marina del Sol Chillán.
- ✓ Concluir el rediseño del macroproceso de fiscalización e iniciar su implementación.
- ✓ Elaborar las bases técnicas del procesos de otorgamiento o renovación de los permisos de operación para casino de juego, para lo cual se está trabajando de acuerdo a una programación estratégica que cumpla con los hitos necesarios para dar cumplimiento al plazo previsto en el artículo 10 del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda.
- ✓ Desarrollar una política de juego responsable, en conjunto con la industria de casinos de juego.
- ✓ Implementar el sistema de información que reciba y registre las solicitudes de autoexclusión y envíe automáticamente a las sociedades operadoras la información de las personas autoexcluidas de ingresar a los casinos de juego.

## Principales desafíos institucionales

- ✓ Modernizar el Sistema de Solicitudes de Homologación de Implementos de Juego.
- ✓ Ampliar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad con la certificación de nuevos procesos estratégicos bajo la normativa internacional ISO 9001:2015.
- ✓ Generar modelos de inteligencia de negocios: funcionalidades que permitirán integrar y relacionar información operacional, parque de juegos, fiscalizaciones, reclamos de usuarios, sanciones, comparación de planes versus resultados y estadísticas de la industria por diferentes criterios.
- ✓ Obtener certificación internacional de los procesos estratégicos del servicio.
- ✓ Ser de los primeros servicios públicos en implementar un Sistema de Gestión de Igualdad de Género en base a la norma NCh 3262:2012, para luego certificar y obtener el “Sello de Igualdad-Conciliación”.

---

*Santiago, mayo de 2018*

---

**INFORME CUENTA PÚBLICA 2018**  
**Superintendencia de Casinos de Juego**

## 1. Metodología

La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), realizó la Cuenta Pública Participativa, en modalidad virtual y presencial, con el objetivo que la ciudadanía pueda informarse respecto de la gestión institucional del año 2018 y los desafíos comprometidos para el periodo 2019-2022, siendo esta una instancia que permite dar cumplimiento a los lineamientos gubernamentales en el ámbito de la Participación Ciudadana.

La Cuenta Pública 2018 fue presentada al Consejo de la Sociedad Civil del organismo el 03 de mayo, integrado por la Asociación de Jugadores en Terapia (AJUTER), Asociación Chilena de Casinos de Juegos (ACCJ) y la Corporación de Juego Responsable, quienes destacaron el trabajo realizado por la Superintendencia en torno a la vinculación con el medio y observaron la necesidad de profundizar en materias de Juego Responsable.

La cuenta fue publicada en el sitio web institucional el 14 de mayo de 2019 y ejecutada de modo presencial el 23 de mayo. A esta última asistieron los Gerentes Generales de las Sociedades Operadoras, Consejo de la Sociedad Civil de la SCJ, representantes de sindicatos de trabajadores de casinos, Asociación de funcionarios de la SCJ y funcionarios y funcionarias de la institución.

## 2. Plazos Cuenta Pública Virtual

- 13-05-2019  
Inicio de Cuenta Pública Participativa Virtual.
- 19-06-2019  
Término de la participación virtual.
- 05-08-2019  
Publicación informe final.

Durante el desarrollo de la cuenta pública presencial, se informó a los asistentes que podían hacer observaciones a la misma, a través de correo electrónico: [cuentapublica@scj.gob.cl](mailto:cuentapublica@scj.gob.cl), a partir del día de la ejecución de la actividad y también en el mismo día de la Cuenta Pública.

De manera complementaria, luego de la publicación de la cuenta pública virtual y de su presentación en modalidad presencia, se envió un correo electrónico a autoridades, sociedades operadora y ciudadanía en general, recordando la opción de enviar sus comentarios a la casilla electrónica mencionada anteriormente.

## 3. Contenidos de la Cuenta Pública:

### Presentación

- Información de contexto
- Dotación de personal
- Presupuesto SCJ
- Industria de casinos de juego en Chile
- Principales resultados 2018 de los casinos autorizados bajo la Ley N° 19.995

### Resultados de Gestión 2018

- Aumento de Fiscalizaciones
- Actividades fiscalizadas

- Principales normas emitidas
- Principales autorizaciones a la industria
- Permisos de operación en comunas con casinos municipales
- Atención oportuna a los ciudadanos
- Consejo de la Sociedad Civil

#### **Resultados de Gestión Interna 2018**

- Metas institucionales
- Ejecución administrativa

#### **Desafíos 2019-2022**

- Normar
- Supervisar y fiscalizar
- Autorizar solicitudes de la industria
- Atención del medio
- Juego Responsable
- Modernización institucional y gestión de personas

#### **4. Opiniones recibidas**

Hasta el día 19 de junio no se recibieron comentarios relacionados con la Cuenta Pública.