

**CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA
Gestión 2017 – Desafíos 2018**

Vivien Villagrán Acuña
Superintendente de Casinos de Juego

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 2017 y los desafíos comprometidos para el periodo 2018-2022.

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 diez 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.

En este contexto, en 2017 la Superintendencia desarrolló un proceso de planificación estratégica, a través del cual se revisó nuestra misión y visión institucional, además de diseñar nuevos objetivos estratégicos, tendientes a aumentar el valor público poniendo en valor la oferta territorial de los casinos de juego, preservar la fe pública; velar por el cumplimiento de la normativa y la operación en base a un acuerdo ético; y mitigar los efectos negativos asociados al juego en los usuarios, su entorno y comunidad.

La Superintendencia pone a disposición de la ciudadanía la Cuenta Pública 2017 para que puedan realizar consultas durante los próximos 15 días hábiles, las cuales serán respondidas en un plazo de 10 días hábiles.

Vivien Villagrán Acuña
Superintendente de Casinos de Juego





Información de Contexto

SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

Normar

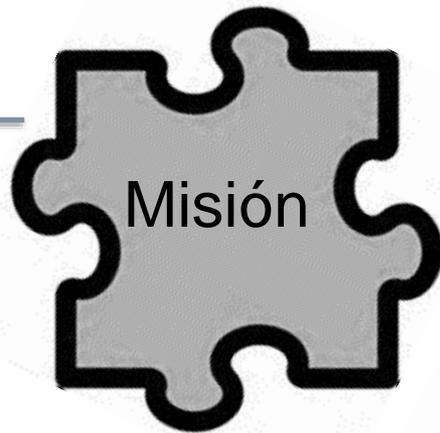
Supervisar y
Fiscalizar

Sancionar

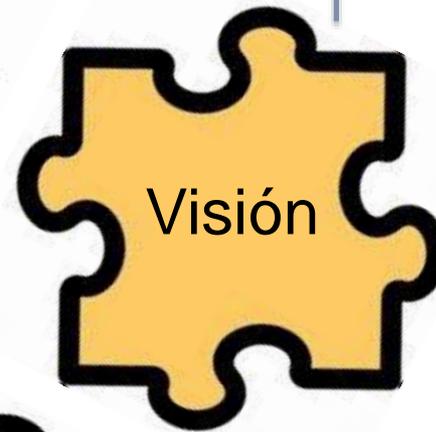
Autorizar solicitudes
de la industria

Atención del medio





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



Lograr el 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.



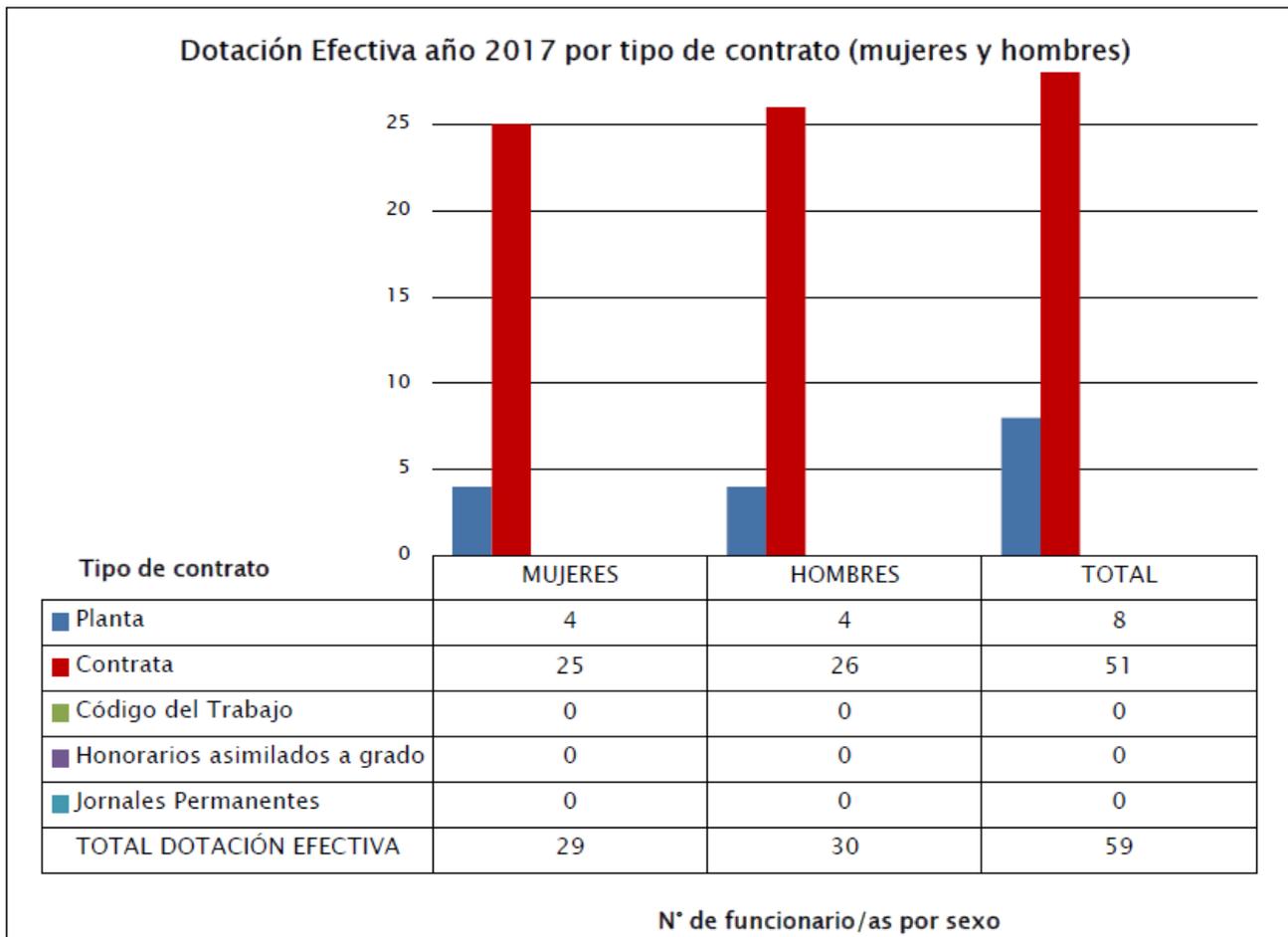
1. Aumentar el valor público poniendo en valor la oferta territorial y preservando la fe pública en los casinos de juego.

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

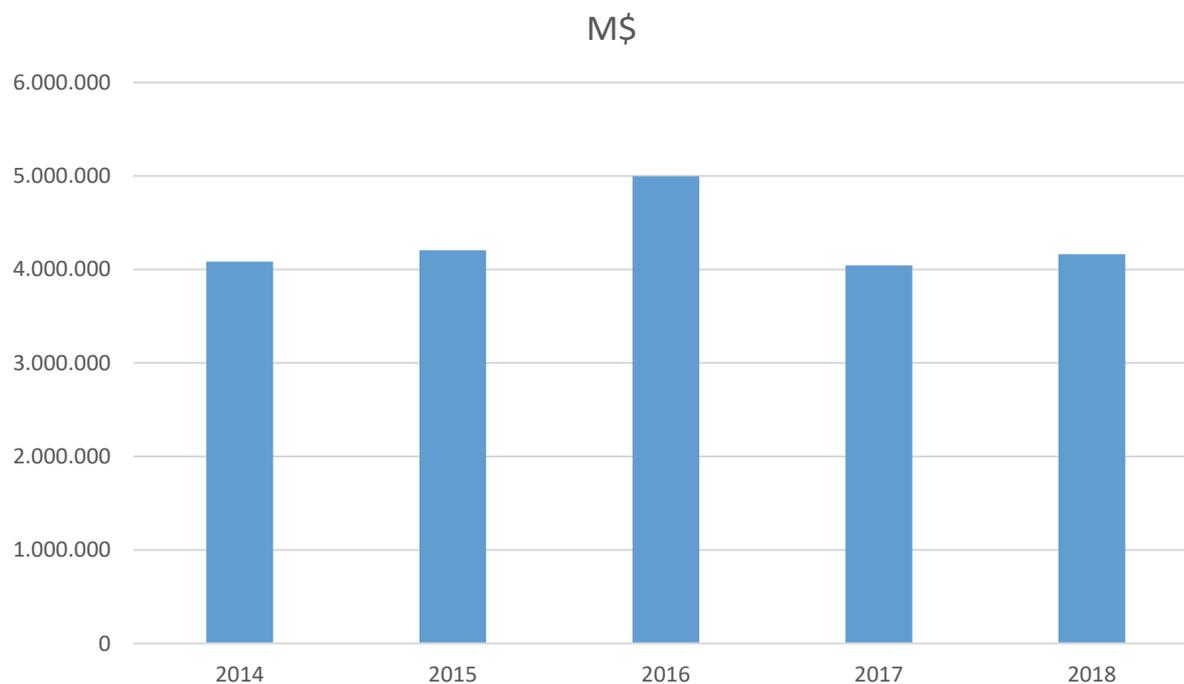
3. Mitigar efectos negativos en los usuarios, su entorno y comunidad.



DOTACIÓN DE PERSONAL



PRESUPUESTO DE LA SCJ



* El incremento observado en 2016 es en función del proceso de otorgamiento de permisos de operación de Casinos Municipales



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



Actualmente se está desarrollando el Proceso de Otorgamiento de Permisos para casinos de juego, en las comunas con casinos municipales.



PRINCIPALES RESULTADOS 2017: CASINOS AUTORIZADOS BAJO LA LEY N°19.995



INGRESOS BRUTOS (WIN) : \$312.058 millones (CLP), equivalentes a \$ 520 millones de dólares



VISITAS: 5,4 millones



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 \$ 117.998 millones (CLP) en 2017**. Esto representa el **37,8%** de los **ingresos brutos de la industria**.

\$ 50.688 millones (CLP) en impuesto específico al juego* destinados a los municipios y Gobiernos Regionales

\$ 49.824 millones (CLP) en IVA al juego destinados a fondos generales de La Nación

\$1 7.486 millones (CLP) en impuesto por entradas destinados a fondos generales de La Nación

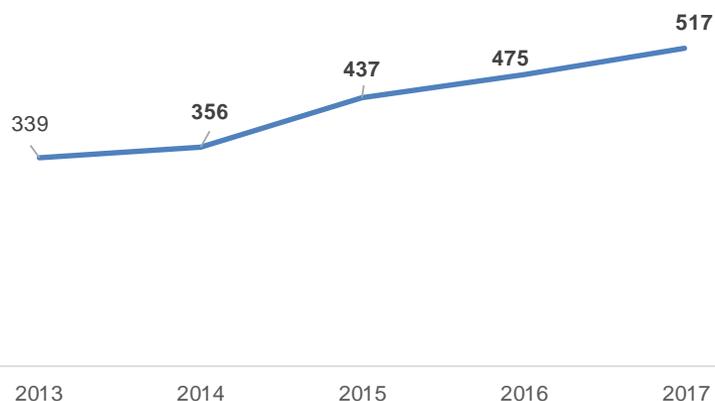
* Se aplica sobre los ingresos brutos obtenidos en la explotación de los juegos, previa deducción del monto por impuesto al valor agregado (IVA) y el monto para los pagos provisionales mensuales obligatorios (PPM).



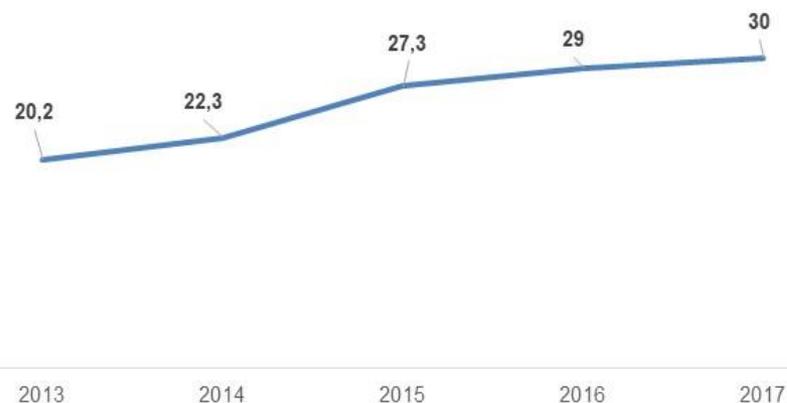
Resultados de Gestión 2017

AUMENTO DE FISCALIZACIONES

Fiscalizaciones realizadas



Promedio de fiscalización por casino



El énfasis de la gestión está en resguardar la fe pública, el correcto desempeño de la actividad económica y el debido pago de impuestos.

ACTIVIDADES FISCALIZADAS

ACTIVIDAD	N° de fiscalizaciones
1. Ingresos Operacionales a través de documentación	17
2. Transacciones e ingresos de Máquinas de Azar (SMC)	20
3. Seguridad del Sistemas de Juego y Comunicación	23
4. Infraestructura y operación del Sistema de CCTV	17
5. Procedimientos Operativos	18
6. Revisión Control de operaciones críticas a través de CCTV	17
7. Verificación de inicio de Operaciones	8
8. Juegos de Mesa y Bingo	19
9. Máquinas de Azar	19
10. Prevención del Lavado de Activos	31
11. Juego Responsable	17
12. Gestión de Reclamos	25
13. Infraestructura	7
14. Análisis Financiero y Contable	17
15. Servicio a Usuarios	17
16. Personal de Juego	17
17. Circular N°56/Cumplimiento Normativo	20
18. Otros	2
19. Información operacional	206
Total	517

Actividades más fiscalizadas:

- ✓ Prevención de Lavado de Activos.
- ✓ Seguridad del Sistema de Juego y Comunicación
- ✓ Gestión de Reclamos de clientes

Se tramitaron y finalizaron 19 procedimientos administrativos sancionatorios, con un total de 18 multas aplicadas por 1.155 U.T.M

De las 517 fiscalizaciones ejecutadas durante 2017, 311 se realizaron en terreno, lo que se tradujo en 210 visitas a las dependencias de las distintas sociedades operadoras.

Caso Monticello: Requirió una fiscalización en coordinación con otros organismos

Posteriormente, el Ministerio del Interior emitió el Decreto N° 1.521 que declara a todos los casinos del país como entidades obligadas, lo que permite elevar el estándar de las medidas de seguridad asociadas a estos recintos.

La reapertura del casino Sun Monticello solo se hizo efectiva una vez que cumplió con todas las exigencias que los distintos organismos le impusieron dentro de sus facultades.

PRINCIPALES NORMAS EMITIDAS

Circular N° 83 que establece el procedimiento de otorgamiento de informes para la obtención de patente municipal de explotación de juegos de habilidad y destreza



Para resolver si se está ante un juego de azar, **los municipios deben considerar necesariamente el Catálogo de Juegos de la Superintendencia** y, en caso de dudas debe coordinarse con este organismo.



Circular N° 84 sobre la
continuidad operacional de
las concesiones municipales
de casinos de juego



La circular ratifica lo establecido en la Ley N° 19.995, respecto que las concesiones municipales de casinos de juego de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Natales **se pueden mantener vigentes hasta que entren en operaciones los nuevos recintos que sean autorizados al amparo de dicha ley.**

Hasta que se resuelvan las licitaciones de los centros de juego:

Enjoy firma contrato con Viña del Mar que prorroga su concesión en el Casino Municipal de la ciudad

Este acuerdo temporal se repitió en los otros dos recintos municipales que opera la compañía en Chile: Pucón y Coquimbo.

ESIDORA BARBERIS y SASHA HERNANDEZ

Enjoy continuará siendo el operador del Casino de Viña del Mar, al menos en el corto plazo. El pasado miércoles 27, la empresa firmó un contrato con la Municipalidad de Viña del Mar que prorroga la concesión sobre el casino hasta que la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), decida entre las ofertas económicas presentadas a la entidad para así designar la nueva licencia del inmueble municipal.

El 31 de diciembre acababa el plazo para que la alcaldía decidiera si prorrogaba o no las operaciones de la empresa, ya que esa era la fecha límite que la SCJ había establecido para los concesionarios actuales. Luego de varias semanas de discusión —conigna El Mercurio de Valparaíso—, la municipalidad de Viña del Mar decidió otorgar una concesión especial a Enjoy, para que así no se detuviera su funcionamiento en el proceso de licitación.

Consultado, Enjoy afirmó que, "este convenio nos entrega claridad y nos permite trabajar más focalizados y tranquilos en la temporada verano 2018, periodo importante para destinos turísticos como Viña, Pucón y Coquimbo".

Desde la alcaldía de Viña del Mar, en tanto, comentaron que "el municipio considera que el procedimiento está siguiendo su curso regular y espera que a su término, en sede administrativa, el postulante que se ad-



El 12 de octubre de 2017 Enjoy y Sun Dreams postularon para quedarse con la concesión de Viña del Mar los próximos 15 años.

judique el permiso pueda llevar a cabo el plan de operación presentado".

El 12 de octubre de este año las dos empresas más grandes de Chile en la industria de los casinos, Sun Dreams —operador de los casinos de Iquique y Puerto Varas—, y Enjoy —de Pucón y Coquimbo—, postularon para quedarse con la concesión de Viña del Mar los próximos 15 años.

Sun Dreams apostó todas sus fichas a este recinto y realizó dos ofertas para lograr su control, mientras que Enjoy mantuvo una única propuesta. La de-

Salió humo blanco: el Casino Arica continuará funcionando

Estará habilitado hasta que se ejecute una nueva licitación, es decir, por un mínimo de dos años.

María José Collado Rojas
mariajose.collado@estrellaarica.cl

Se acabó la incertidumbre y el concejo municipal aprobó la continuidad del Casino Arica. El alcalde Gerardo Espíndola comentó que en sesión extraordinaria y reservada, los concejales dieron el sí a la renovación del contrato hasta que se ejecute la próxima licitación que realizará la Superintendencia de Casinos y Juegos (SCJ).

"El proceso licitatorio puede durar mínimo dos años, así que retirámonos con esta concesión por este periodo de tiempo", dijo.

Espíndola comentó que el concejo municipal aprobó la rebaja del 42% de utilidades que el recinto debe entregar a la municipalidad. Sin embargo, los acuerdos finales se darán a conocer durante la semana.

"Aún no es un tema del



FELIPE MORA

todo cerrado, así que se dará a conocer cuando se afinen los detalles con la empresa. Eso sí, visitamos a los trabajadores y los dimos la noticia y estaban muy contentos y tranquilos, al igual que los clientes".

El concejal Paul Carvajal manifestó que el casino es un ícono para Arica, así que el aprobar su continuidad fue muy satisfactorio. "Se dio el vamos a la concesión y estamos contentos, porque habrá continuidad,

aunque nos preocupa el impacto que pueda tener la existencia de dos casinos en la salud mental de los habitantes, considerando los casos de ludopatía que pudieran presentar".

Juan Carlos Chinga, en tanto, destacó que uno de los requerimientos realizados a la concesionaria fue hermosear el lugar y mejorarlo, cambiando las máquinas por unas más modernas.

"Había una injusticia tremenda con el Casino

Luckia, que paga el 10% de las utilidades a la municipalidad y el 10% al Gobierno Regional, por lo que no era justo que el Casino Arica pagara el 42%. Al rebajar este porcentaje, la municipalidad perderá recursos, pero a través del tiempo tendremos una ganancia mayor", contó.

El concejal finalizó destacando al recinto como "un emblema que construyó la Junta de Adelanto en 1963, el segundo más antiguo de Chile", sentenció. ◻

PRINCIPALES AUTORIZACIONES A LA INDUSTRIA

Certificación y autorización para el inicio de operaciones del nuevo casino de Arica (26-09-17)

El primero autorizado al amparo de la Ley de Arica, de acuerdo a lo previsto en el art. 64 Ley N° 19.995

Inversión de \$22.525 millones

Superficie edificada de 19.363 m²

Luckia se inaugura mañana y anuncia a Los Cuatro Cuartos



EL NUEVO CASINO PROMETE ESPECTÁCULOS, ENTRETENIMIENTO Y MÚSICA PARA SUS CLIENTES ARICENOS.

Hoy se le entregará el permiso de funcionamiento. También vendría Paolo Meneguzzi.

Maria José Collado Rojas
mariajose.collado@scjtcasinos.cl

Mañana, a las 18 horas, será inaugurado el Casino Luckia de Arica, que pasará así a ser la única ciudad de Chile con dos de estas salas de juego.

Sin ir más lejos, ya es posible encontrarse con publicidad en las calles y en redes sociales, las que anuncian la visita de conocidos artistas nacionales e internacionales.

Así, en la esquina de avenida Santa María con Juan Antonio Ríos, una gigantografía anuncia al conjunto folclórico Cuatro Cuartos, quienes se presentarán este viernes en el local de entretenimiento.

Los intérpretes de 'Al Séptimo de Linceal' cantarán sus más conocidos éxitos de manera gratuita para los clientes que participen en la sala de juegos del Luckia.

PAOLO MENEGUZZI

Durante mucho tiempo circuló el rumor de que el nuevo casino abriría sus puertas con un invitado de lujo. Se trataría nada menos que del salsero Marc Anthony. Incluso algunos lograron juntar algo de dinero para adquirir

las entradas para lo que sería un gran concierto en Arica. Sin embargo, esto no pasó de ser más que un mito urbano, desmentido por la propia empresa.

Lo que sí es cierto es que próximamente el casino contará con el show de un clásico de los 90, nada menos que el italiano Paolo Meneguzzi, que suspiros sacaba a sus admiradoras con sus románticas baladas, las que aún sueñan en el consciente colectivo.

La información fue difundida por la empresa a través de sus redes sociales, donde es el mismo cantante quien invita a los habitantes de la Eterna Primavera a asistir a su show. Eso sí, aún no se confirma la fecha.

LA COMPETENCIA

El Casino Arica entrará a la competencia directa con Luckia cuando este sábado presente al grupo nacional Los Tres, con una sesión unplugged. Por lo menos a la ciudad los artistas no le van a faltar... Y la entretención, tampoco.

SE OFICIALIZA

Para hoy al mediodía está programado el punto de prensa en el que la Superintendencia de Casinos de Juegos entregará al gerente General del Casino Luckia Arica S.A., Peter Mülfelder, el certificado que autoriza a la sociedad operadora para dar inicio al funcionamiento.

PERMISOS DE OPERACIÓN EN COMUNAS CON CASINOS MUNICIPALES

En septiembre de 2017 se reactivó el proceso licitatorio y se presentaron diez proyectos en Iquique (1), Coquimbo (2), Viña del Mar (3), Pucón (2), y Puerto Varas (2). No se presentaron ofertas para Arica y Natales, por lo que se debe iniciar nuevos procesos en estas comunas.

Super de Casinos reactiva proceso de licencias municipales de tres plazas

☉ La Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ) reactivó el proceso de otorgamiento de permisos de operación para casinos en Arica, Pucón y Natales, y fijó como nueva fecha de entrega de las ofertas técnicas y económicas de los postulantes para el 25 de septiembre próximo. Según detalló, “el proceso se retoma en estas tres comunas, luego que la Corte de Apelaciones de Santiago desestimó el recurso de reposición presentado por Inversiones del Sur, en contra del cumplimiento de los fallos de la Corte Suprema del 29 de mayo de 2017, los que rechazaron los recursos de protección en virtud de los cuales se habían decretado órdenes



de no innovar en octubre del año pasado”. Sobre las plazas de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar y Puerto Varas, están a la espera del cumplimiento por parte de la Corte de Apelaciones de Santiago.

ATENCIÓN OPORTUNA A LOS CIUDADANOS

Consultas

58 %

Consultas más
que en 2016



145

Consultas
respondidas en
menos de 20
días corridos.

Principales materias:

- Funcionamiento y/o explotación de los casinos de juego.
- Desarrollo de los juegos de azar.
- Funciones de la SCJ.
- Casinos municipales.
- Máquinas electrónicas fuera de los casinos de juego.



Reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

1.367

Reclamos recibieron los casinos para resolución en primera instancia, un 10 % más que en 2016.

50

Reclamos ingresaron para revisión de la SCJ, un 15 % más que en 2016, por lo que la tasa de reclamos de la industria fue de 0.093 (reclamos/10 mil visitas), un 16 % más que en 2016.

48

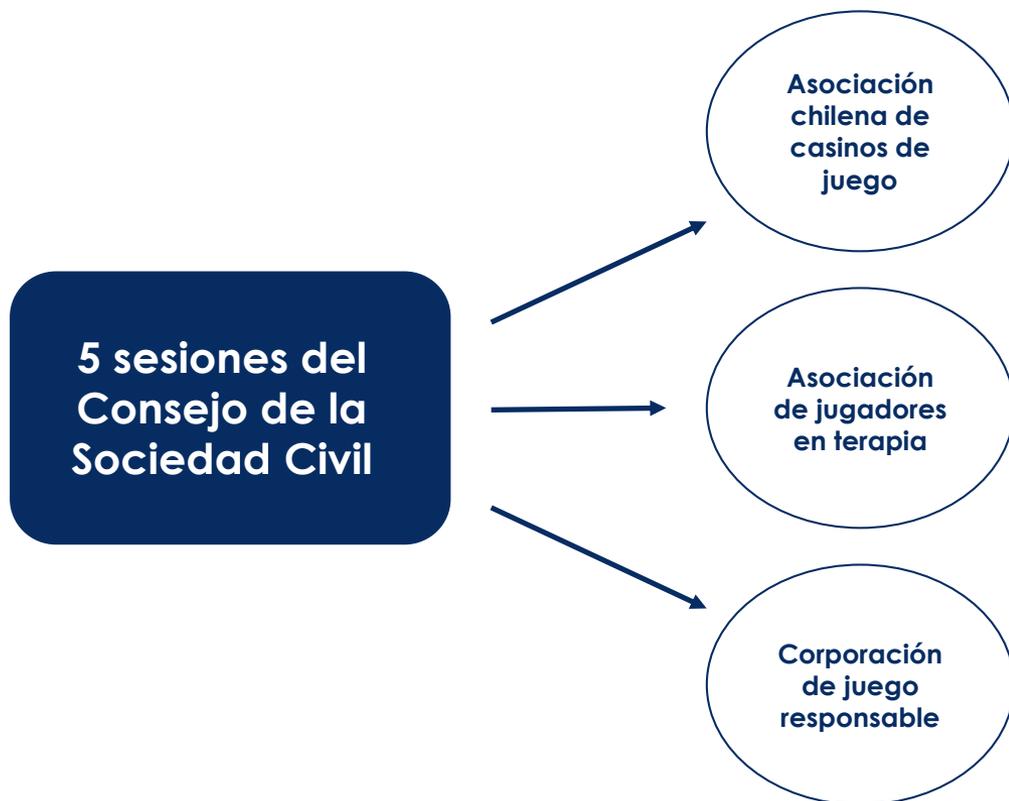
Denuncias recibidas, un 41 % más que en 2016. El tiempo de respuesta fue de 28 días corridos.

66

Solicitudes de acceso a la información recibidas, un 33 % menos que en 2016. El tiempo promedio de respuesta fue de 12 días.



CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL



Discusión sobre los ajustes necesarios para mejorar el procedimiento de autoexclusión voluntaria de jugadores de casinos de juego.





Resultados de Gestión Interna 2017



Se inició el desarrollo de **módulos** para que ciudadanos, clientes y fiscalizados puedan entregar y recibir información en formato electrónico.



Se realizó la **integración de los sistemas** de la SCJ, para reducir la carga operativa que implica para los funcionarios y otros usuarios, administrar la misma información en múltiples sistemas.



Se habilitó el **Sistema de Gestión Documental y de Procesos (SGDP)**, el que incorpora un enfoque de procesos a todos los actos administrativos de la Superintendencia, con ello se avanza en transparencia, trazabilidad y eficiencia en el quehacer institucional.

Se avanzó en el desarrollo de nuevo sistema de **apoyo a la fiscalización** de casinos de juego.



Se avanzó en la **implementación del sistema de gestión de calidad** de la SCJ, basado en la normativa internacional ISO 9001:2015, con el objetivo de obtener productos y servicios estandarizados que cumplan con la normativa vigente.



Se desarrollo el proceso de **planificación estratégica**, con el objetivo de actualizar las directrices para un apropiado cumplimiento del mandato legal y reglamentario.



100% DE CUMPLIMIENTO METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL

Objetivo de Gestión	Ponderación
<p>Evaluar el resultado de los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos seleccionados a partir de aquellos presentados en la formulación del presupuesto, cumpliendo las metas entre 75% y 100%.</p>	<p>60%</p>
<p>Medir e Informar a más tardar al 31 de diciembre de 2016, a las respectivas redes de expertos los datos efectivos de los indicadores transversales definidos en el programa marco para el año 2016 y publicar sus resultados.</p>	<p>30%</p>
<p>Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016.</p>	<p>10%</p>



EJECUCIÓN ADMINISTRATIVA



Se realizó el **levantamiento de perfiles de cargo** y se inició la **actualización del procedimiento de Gestión del Desempeño**.

Se elaboró un **procedimiento de gestión de la capacitación** para una mejor detección de necesidades y un mayor enfoque en los objetivos estratégicos.

Se elaboraron procedimientos de Gestión de Personas, a través de una metodología participativa, según las orientaciones del Servicio Civil.

Se aprobó el primer **procedimiento de actuación frente a accidentes laborales** de acuerdo a los requerimientos de la SUSESO.



DESAFÍOS

2018-2022

Normar

- ✓ Perfeccionar y adaptar la normativa, acorde con los cambios de la industria y con un enfoque centrado en poner en valor de la oferta turística de los territorios de emplazamiento.
- ✓ Evaluar posibles modificaciones legislativas para reaccionar frente al desarrollo del juego online y la adopción de un enfoque de supervisión basado en riesgos.

Supervisar y Fiscalizar

- ✓ Rediseñar el macro proceso de fiscalización.
- ✓ Incorporar a los casinos municipales a los programas de fiscalización

Autorizar solicitudes de la industria

- ✓ Asignar los permisos de operación de casinos de juego en Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón y Puerto Varas e iniciar los procesos en las comunas de Arica y Natales.
- ✓ Preparar el proceso de renovación de licencias de casinos de juego
- ✓ Certificar el inicio de operaciones del nuevo casino de Chillán.

Atención del medio

- ✓ Rediseño del modelo de atención ciudadana y del sitio web institucional.
- ✓ Coordinar acciones para combatir el juego ilegal junto a la Fiscalía y Ministerio del Interior.

JUEGO RESPONSABLE, UN GRAN DESAFÍO DE LA INDUSTRIA EN CHILE



Es una preocupación de todos.
Operadores, SCJ y comunidad.



Es claro: **No se puede hacer negocio a partir de la enfermedad** de una persona.



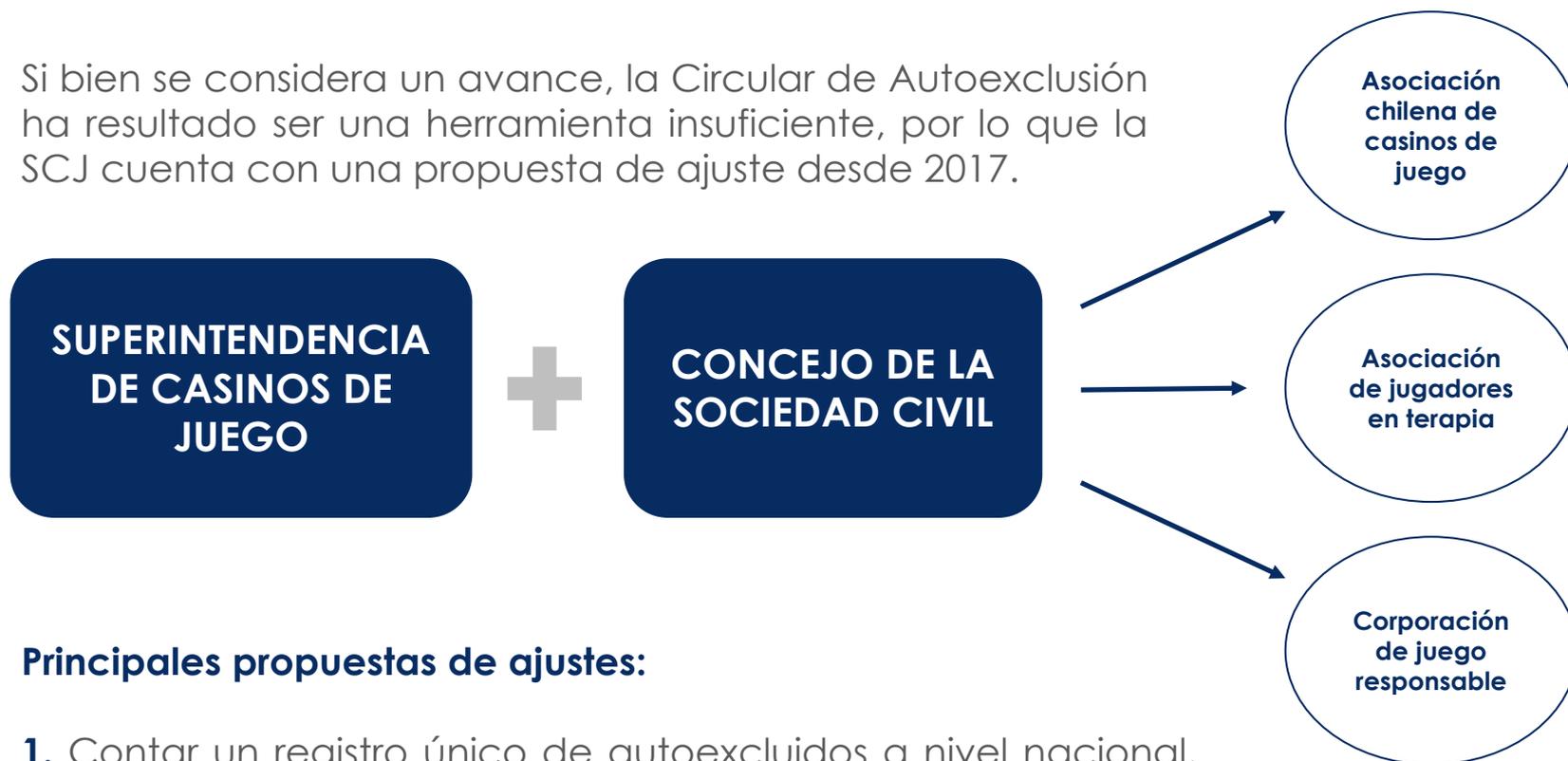
Como SCJ sabemos que es imperioso lograr un **acuerdo ético con la industria para avanzar en esta materia.**



Tenemos una oportunidad de instalar un importante mensaje a los usuarios: una invitación a **compartir y jugar apelando a lo lúdico, más que a la probabilidad de ganancia.**

MODIFICACIÓN CIRCULAR AUTOEXCLUSIÓN

Si bien se considera un avance, la Circular de Autoexclusión ha resultado ser una herramienta insuficiente, por lo que la SCJ cuenta con una propuesta de ajuste desde 2017.



Principales propuestas de ajustes:

1. Contar un registro único de autoexcluidos a nivel nacional, centralizado por la SCJ.
2. Dotar a las sociedades operadoras de la facultad para impedir el ingreso de los jugadores autoexcluidos a los casinos.

Modernización institucional y Gestión de Personas

- ✓ 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.
- ✓ Diseñar una estrategia de gestión de personas.
- ✓ Realizar estudios de bandas salariales y de cargas laborales, asesoría en gestión por competencias y la elaboración de un modelo de medición y evaluación de factores de productividad del capital humano.



Santiago, mayo de 2018
