

# CUENTA PÚBLICA

Gestión 2022 y Desafíos 2023

# CONTENIDOS

01

QUIÉNES  
SOMOS

02

RESULTADOS  
OPERACIONALES

03

RESULTADOS  
Y LOGROS 2022

04

DESAFÍOS  
2023

# 01 QUIÉNES SOMOS

# MISIÓN

**Promover el desarrollo sustentable de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, contribuyendo al desarrollo regional, de acuerdo a los siguientes objetivos estratégicos:**

- ✓ 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.

# 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**

## 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.



## 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

**99,58%**

Ejecución presupuestaria  
(\$4.566.255.102)

**100%**

Cumplimiento Metas  
de Eficiencia Institucional (MEI)\*

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



# CERTIFICACIONES



ISO 9001:2015



NCh 3262 - 2012

- ✓ El 24 de febrero de 2022, el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género entregó a la Superintendencia el Sello Iguala Conciliación -otorgado formalmente a través de la Resolución N°46 del 27 de enero del 2020-, y que corresponde a un reconocimiento gubernamental a todas aquellas organizaciones que hayan instalado el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida Familiar, Laboral y Personal.
- ✓ El 30 de marzo de 2022, la Superintendencia recertificó su Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.



## REGULADOS Y FISCALIZADOS



22

Casinos  
Ley N ° 19.995

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

## REGULADOS Y FISCALIZADOS

# 3

## Casinos Municipales

**Iquique**  
(Dreams)

**Puerto Varas**  
(Dreams)

**Natales**  
(Inversiones del Sur)

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



### 1 Iquique:

- Autorizado: en 2018 a Entretenimientos Iquique S.A. (Dreams).
- Situación: retrasado por declaración de monumento histórico en una franja del terreno de emplazamiento y suspendido por orden judicial desde noviembre de 2021.

### 2 Puerto Varas:

- Autorizado: en 2018 a Casino de Puerto Varas S.A.
- Situación: Revocación administrativa en 2022, reclamada judicialmente.

### 3 Natales:

- Retrasado por: procesos (2) realizados en que no se han presentado oferentes.

# 02 RESULTADOS OPERACIONALES

# INGRESOS BRUTOS TOTAL INDUSTRIA 2021 - 2022

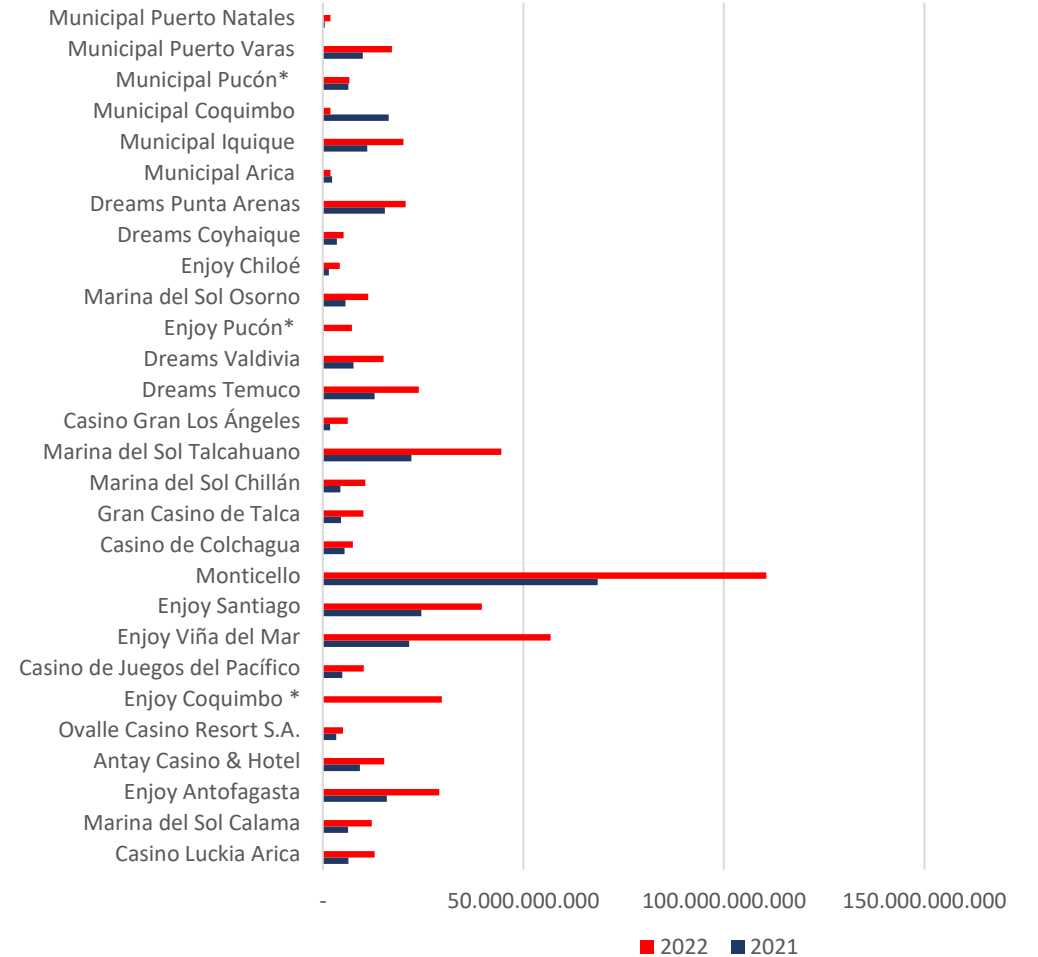
**2021: \$ 331.885 millones**  
**2022: \$ 538.060 millones**

El año 2022 la industria mostró una recuperación de los ingresos, presentando un crecimiento nominal de un 61% respecto a 2021.

Durante 2022, los ingresos brutos de los casinos de la Ley N°19.995 y concesiones municipales, disminuyeron un 5,3% en comparación con el año 2019 (previo a la pandemia de Covid-19) en términos reales\*; y aumentaron un 62,1% respecto de 2021.

Destaca que el cuarto trimestre 2022, con los casinos operando con mayor continuidad, los ingresos reales fueron un 18,5% menores que los del cuarto trimestre 2021.

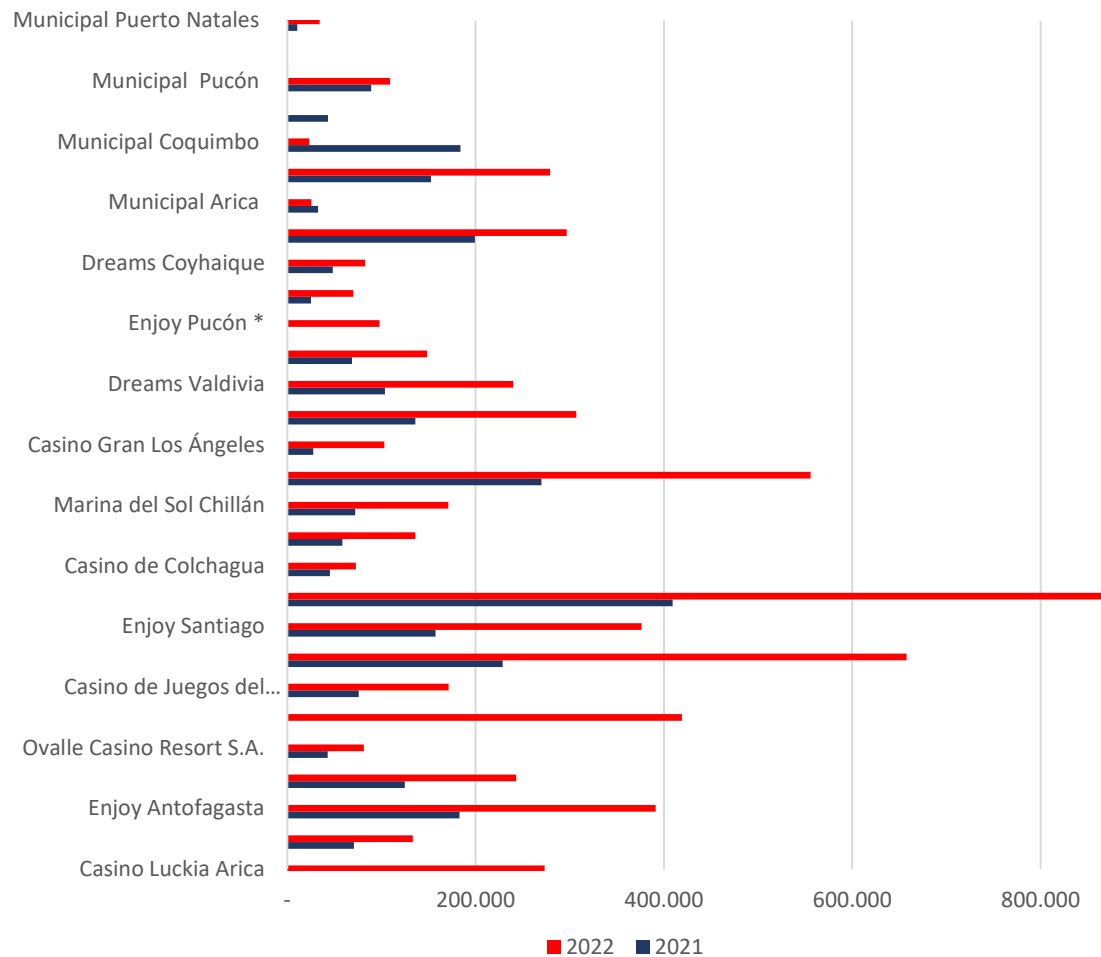
\*Descontado el efecto de la inflación. Datos en pesos 2021.



\* El casino Enjoy Pucón (Casino del Lago S.A.) inició operaciones el 3 de junio de 2022. Hasta el 2 de junio operó el antiguo concesionario municipal, Kuden S.A.

\*El casino Enjoy Coquimbo (Casino de la Bahía S.A.) inició operaciones el 21 de enero de 2022. Hasta el 20 de enero operó el antiguo concesionario municipal, Campos del Norte S.A.

# VISITAS A LOS CASINOS 2021 - 2022



**2021: 2.973.108**  
**2022: 5.897.620**

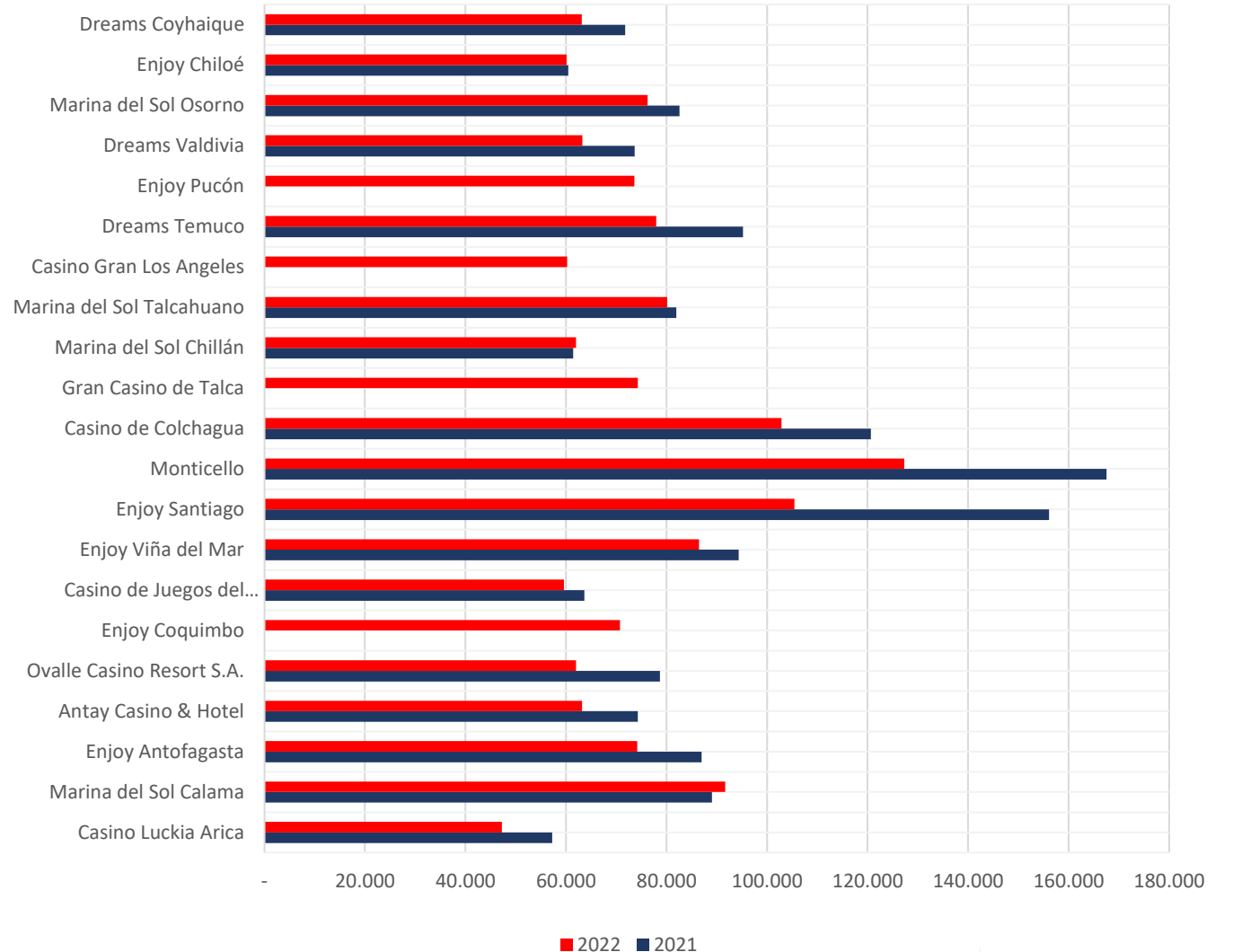
Durante 2022, el número de visitas a casinos bajo la Ley N° 19.995 aumentó en un 139,73% respecto de 2021; en tanto disminuyó un 23% en comparación con 2019 (pre-pandemia).

# GASTO PROMEDIO POR VISITA 2021 - 2022

**2021: \$ 100.003**  
**2022: \$ 72.701**

En el año 2022, el gasto promedio real\* por visita disminuyó en un 27,80% respecto de 2021.

\*Descontado el efecto de la inflación.  
 Datos en pesos 2021.



## APORTE TOTAL IMPUESTOS CASINOS LEY N° 19.995



**22**

Casinos en  
funcionamiento

Recaudación tributaria: **\$179.976 millones.**

Representa **36,86%** de los ingresos brutos de casinos de juegos Ley N°19.995.

**\$78.066 millones**

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

**\$77.957 millones**

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

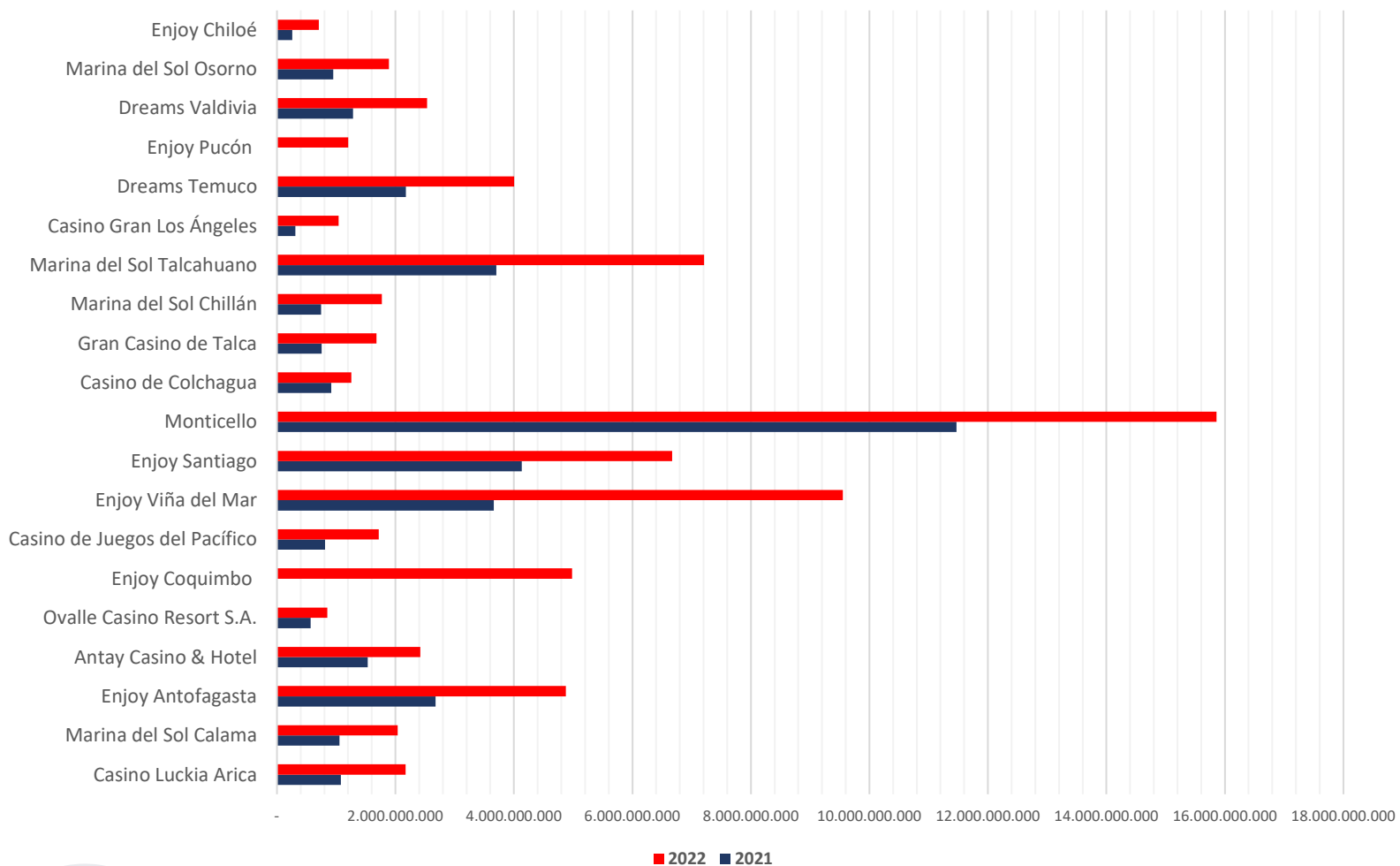
**\$23.951 millones**

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).



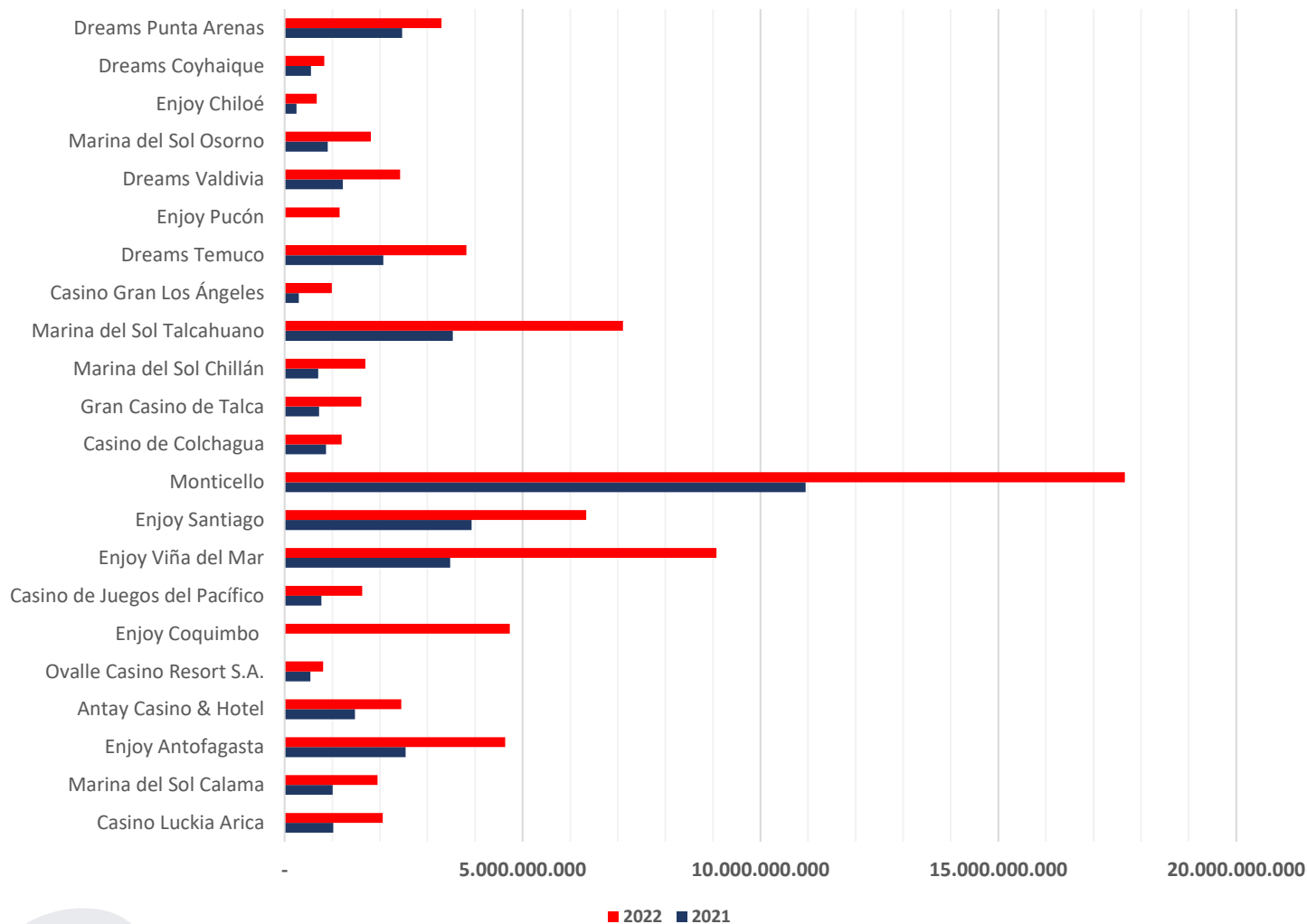
# IMPUESTOS ESPECÍFICOS 2021 – 2022



**2021: \$ 41.262 millones**  
**2022: \$ 78.066 millones**

Durante 2022, el impuesto específico al juego aumentó en un 89,20% nominal, respecto de 2021.

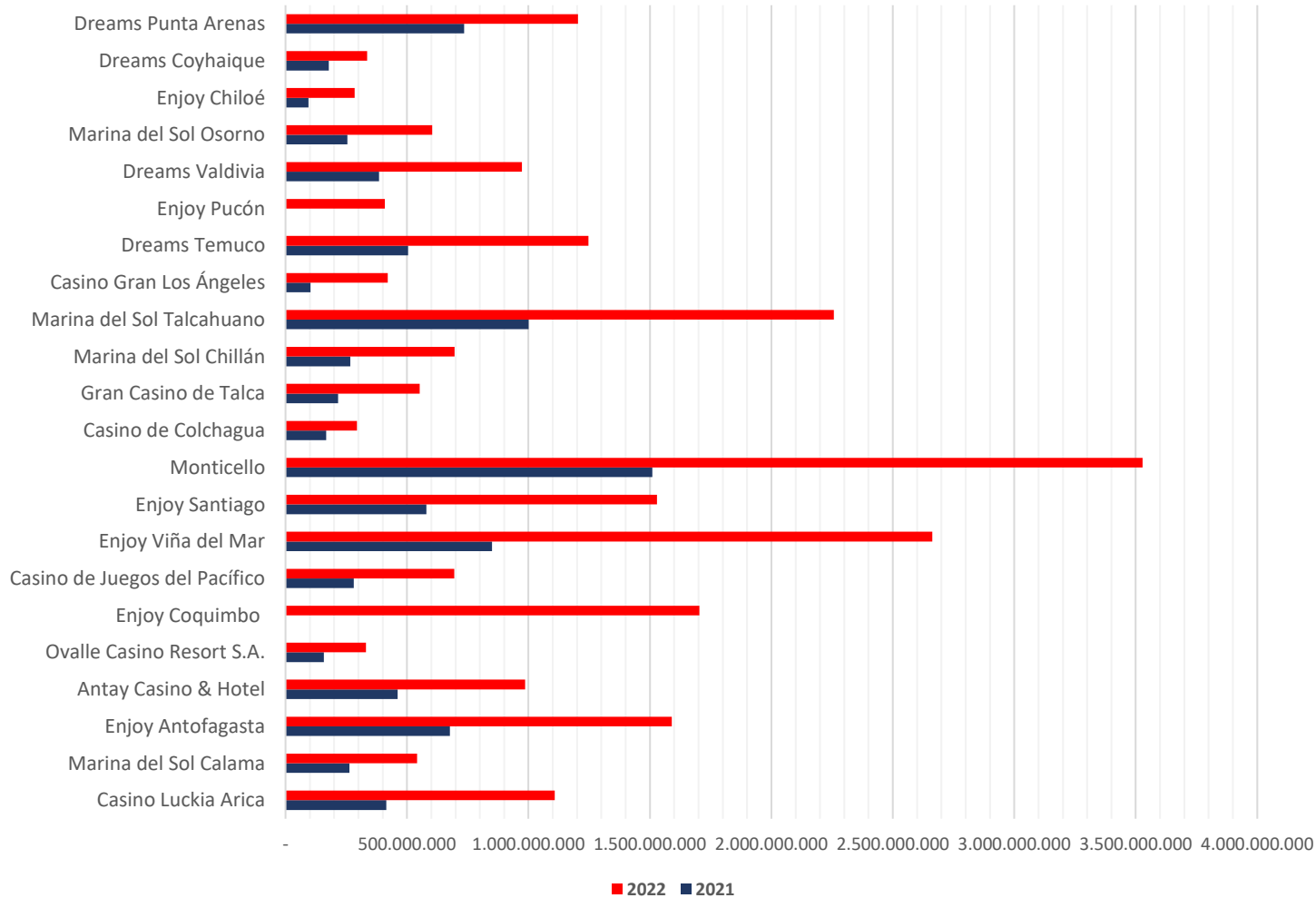
# IVA AL JUEGO 2021 - 2022



**2021: \$ 39.313 millones**  
**2022: \$ 77.957 millones**

Durante 2022, el IVA al juego aumentó en un 98,29% nominal, respecto de 2021.

# IMPUESTOS POR ENTRADAS 2021 - 2022



**2021: \$ 9.096 millones**  
**2022: \$ 23.951 millones**

Durante 2022, el impuesto por entradas aumentó en un 163,31% nominal, respecto de 2021.

# 03 RESULTADOS Y LOGROS 2022

## RENOVACIÓN DE PERMISOS DE OPERACIÓN

- ✓ 12 permisos a sociedades renovantes en: Calama, Copiapó, San Antonio, Rinconada, Mostazal, Santa Cruz, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno y Punta Arenas.
- ✓ Pago anual de ofertas económicas adicionales al impuesto específico a municipios por parte de casinos que renuevan o se adjudican un permiso.
- ✓ Sociedades postulantes en Antofagasta y Talca, desistieron de sus postulaciones.
- ✓ Inicio de un nuevo proceso en enero de 2023, para un cupo a nivel nacional y uno en reserva para la Región del Maule.



## CASINOS QUE ENTRARON EN OPERACIÓN EN 2022



### En enero y junio de 2022

iniciaron sus operaciones los casinos Enjoy Coquimbo y Enjoy Pucón, pasando a ser completamente supervisados y fiscalizados por la Superintendencia.



Durante los quince años de vigencia del permiso, deberán pagar a las municipalidades **\$16.906 millones (481.501 UF)** y **\$4.248 millones (121.000 UF)**, respectivamente, correspondientes a la oferta económica comprometida.



En tanto, la oferta económica de Enjoy Viña del Mar -que entró en operaciones en 2021-, es de **\$29.182 millones (831.123 UF)**.



## FISCALIZACIONES CON FOCO EN ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

# 257

Fiscalizaciones en 2022\*

**137 (53%)** realizadas de manera remota.  
**120 (47%)** en terreno.

# 254

Hallazgos como resultados  
de las fiscalizaciones

### 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.

\* A esto se suman 18 fiscalizaciones no programadas | (5 remotas y 13 en terreno).

## FISCALIZACIONES CON FOCO EN ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

# 259

Revisiones de consistencia de información operacional de los casinos de juego

### Principales reportes validados

- ✓ Número de visitas para cálculo de impuesto a las entradas y pago.
- ✓ Base impuesto específico al juego y pago.
- ✓ Máquinas de azar: total jugado, tickets expirados y pozos progresivos.
- ✓ Mesas de Juego: plan de apuesta vigente y niveles e incremento para pozos.
- ✓ Bingo: premio bingo premio línea y precio cartones.



## PROCESOS SANCIONATORIOS

|   | Año 2021 | Año 2022  |
|---|----------|-----------|
| Nº de procesos sancionatorios iniciadas | 54       | 5         |
| Nº de procesos concluidos               | 42       | 38        |
| Nº de multas aplicadas                  | 28       | 26        |
| Monto de multas aplicadas (UTM)         | 169 UTM  | 4.263 UTM |

### Monto de multas y tipo de infracción de acuerdo con la normativa vigente:

- ✓ **5 a 150 UTM:** infracciones que no tengan señalada una sanción en específico.
- ✓ **15 a 200 UTM:** incumplimiento de instrucciones entre el otorgamiento del permiso y la verificación de inicio de operaciones.
- ✓ **30 a 150 UTM:** para gerentes, directores o apoderados que se opongan a las labores de fiscalización.
- ✓ **3 a 30 UTM:** infracción a las normas de acceso.
- ✓ **3 a 15 UTM :** por infringir prohibiciones de apostar.
- ✓ **150 a 2000:** por incurrir en alguna de las causales del artículo 31 (causales de revocación de permiso).
- ✓ **60 a 150 UTM:** por manipulación o alteración de implementos de juego (hasta 300 si el responsable es director o gerente de la sociedad operadora).
- ✓ **30 a 150 UTM:** por utilización de implementos de juego no homologados (si hay perjuicio o beneficio a un jugador puede subir a 180).
- ✓ **Hasta 90:** por adulteración, destrucción o inutilización de libros o registros.

## CAUSAS JUDICIALES

20

Recursos relacionados con el Proceso de Otorgamiento de Permisos de Operación 2020:  
12 rechazados / 5 pendientes / 3 desistidos o archivados.

10

Recursos vigentes relacionados con procedimientos sancionatorios.

14

Recursos relacionados con procedimientos sancionatorios tramitados en 2022:  
7 rechazados / 3 desistidos / 4 archivados.

5

Juicios pendientes relacionados con otras materias:  
1 recurso de reclamación / 1 juicio ordinario por término anticipado de contrato, 1  
recurso de nulidad de Derecho Público / Denuncia de obra nueva por construcción en  
Monumento Nacional / 1 demanda por prácticas anticompetitivas.

# ACTUALIZACIÓN DE LA NORMATIVA

## Principales ámbitos:

- ✓ Instrucciones a las sociedades operadoras sobre plazos para desarrollar proyectos autorizados.
- ✓ Acreditación de laboratorios certificadores del cumplimiento de los estándares técnicos.
- ✓ Tramitación de reclamos interpuestos en contra de los casinos de juego.
- ✓ Transacciones efectuadas entre el casino de juego y las/os jugadores/as que impliquen entrega de valores.
- ✓ Proceso de “simplificación regulatoria”, con el objetivo de clarificar el marco normativo vigente, por medio de:
  - Revisión de todas las comunicaciones e instrucciones contenidas en los oficios circulares dictados a la fecha por parte de la Superintendencia para clarificar su alcance.
  - Revisión de todas las circulares dictadas por el organismo desde el año 2005, para así determinar si existen instrucciones derogadas tácitamente, que se encuentren obsoletas o que ya no resulte pertinente su vigencia.

# AUTORIZACIONES PARA LA OPERACIÓN DE LOS CASINOS

| TIPO DE AUTORIZACIÓN  | TOTAL      |
|---|------------|
| Homologación de implementos de juego                                | 501        |
| Modificación de plan de apuestas                                    | 32         |
| Modificaciones de infraestructura y/o servicios anexos              | 4          |
| Modificaciones no sustanciales de obras                             | 7          |
| Cambios societarios   | 4          |
| Cambios de gerente general  | 11         |
| Cambios de directores   | 10         |
| Cambios de apoderados o representantes                              | 43         |
| Registro de titulares en SSHI                                       | 5          |
| Cambios en la administración de servicios anexos por terceros       | 1          |
| Ampliación o reducción de licencias de juego                        | 2          |
| Actividades de demostración y/o enseñanza fuera del casino de juego | 1          |
| <b>Total</b>  | <b>621</b> |

- ✓ **Aumento en un 34% de solicitudes** relacionadas con la operación de casinos autorizados, respecto de 2021.
- ✓ **80% corresponden a la homologación de implementos de juego** presentadas principalmente por fabricantes.
- ✓ **34 días corridos** promedio para dar respuesta.

## CALIFICACIÓN DE MÁQUINAS ELECTRÓNICAS

# 3.888

Requerimientos de calificación  
de máquinas electrónicas

Desde febrero de 2017 a diciembre de 2022.

- ✓ **81,7%** corresponden a solicitudes ingresadas por 82 municipalidades (3.177).
- ✓ **18,3%** corresponden a solicitudes presentadas por particulares (711).

**7,8%**

De los juegos consultados solo 56 fueron considerados de destreza, y por ende, pueden obtener una patente municipal.



# RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y AUDIENCIAS DE LOBBY

1.604



59

90

95

64

Reclamos que recibieron los casinos para resolución en primera instancia.

Reclamos que ingresaron para revisión de la SCJ. Representa un 3,7% del total de reclamos en primera instancia.

Denuncias recibidas. 92% respondidas en menos de 30 días corridos (+17% que en 2021)

Solicitudes de acceso a la información recibidas. Tiempo promedio de respuesta: 13,9 días hábiles (-7% que en 2021)

Audiencias de lobby.

## 90 DENUNCIAS RECIBIDAS

43

Denuncias por eventual explotación comercial de juego de azar -38 por plataformas de juego en línea\* y 5 por máquinas de azar fuera de los casinos de juego-.

35

Denuncias relacionadas con la operación de los casinos de juego.

12

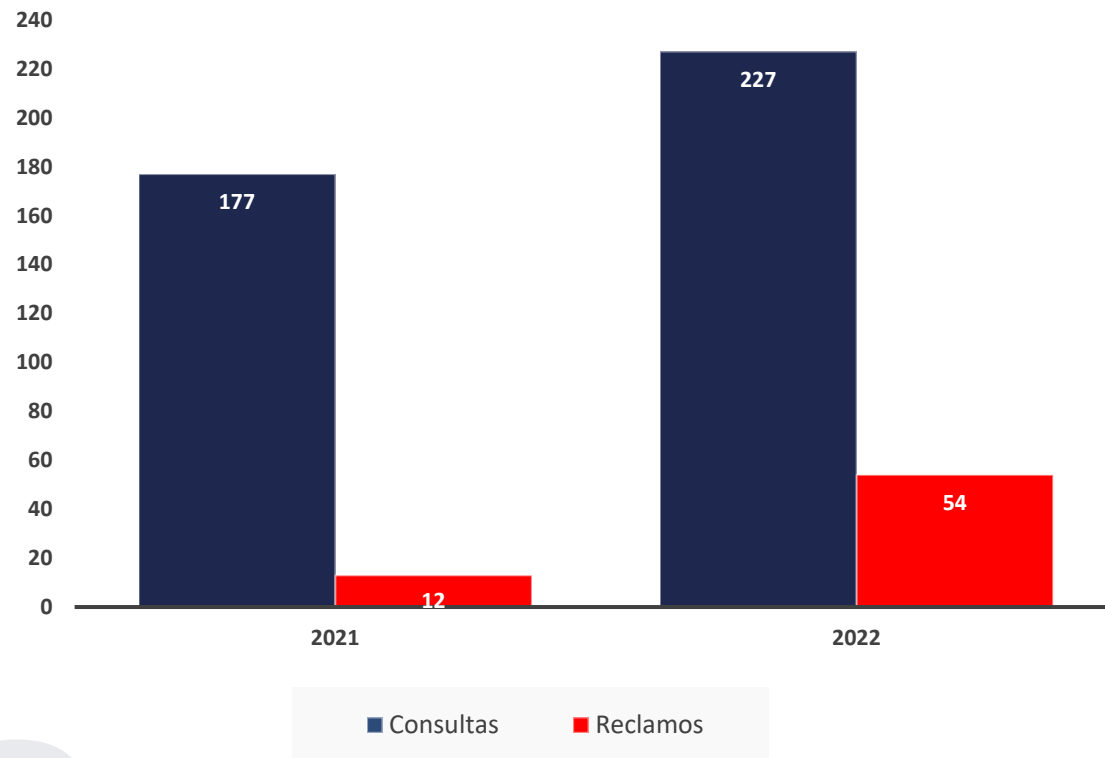
Denuncias derivadas - 11 al Servicio Nacional del Consumidor y 1 a la Seremi de Salud de la Región Metropolitana-.

\* La Superintendencia derivó 18 denuncias al Ministerio Público relacionadas con plataformas de juego en línea.



# ATENCIÓN OPORTUNA A LA CIUDADANÍA

## Consultas – Reclamos contestados



## Materias con mayor número de reclamos:

- ✓ Pago de premios y funcionamiento máquinas de azar.
- ✓ Porcentaje de retorno máquinas de azar.
- ✓ Prohibiciones legales de acceso a los casinos de juegos.
- ✓ Promociones autorizadas por Superintendencia (excluye uso créditos promocionales)

# 89,4%

Consultas fueron respondidas en menos de 18 días.





# AUTOEXCLUSIÓN

| Región                                    | Autoexcluidos | %           | Mujeres    | Hombres      |
|---|---------------|-------------|------------|--------------|
| Arica y Parinacota                        | 31            | 1.5%        | 13         | 18           |
| Tarapacá                                  | 64            | 3.1%        | 25         | 39           |
| Antofagasta                               | 141           | 6.8%        | 41         | 100          |
| Atacama                                   | 67            | 3.2%        | 25         | 42           |
| Coquimbo                                  | 116           | 5.6%        | 49         | 67           |
| Valparaíso                                | 188           | 9.1%        | 79         | 109          |
| Metropolitana de Santiago                 | 257           | 12.5%       | 64         | 193          |
| Libertador General Bernardo O'Higgins     | 63            | 3.1%        | 13         | 50           |
| Maule                                     | 105           | 5.1%        | 41         | 64           |
| Biobío                                    | 309           | 15.0%       | 107        | 202          |
| Ñuble                                     | 18            | 0.9%        | 5          | 13           |
| La Araucanía                              | 280           | 13.6%       | 108        | 172          |
| Los Lagos                                 | 174           | 8.4%        | 57         | 117          |
| Los Ríos                                  | 118           | 5.7%        | 47         | 71           |
| Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo | 41            | 2.0%        | 14         | 27           |
| Magallanes y de la Antártica Chilena      | 91            | 4.4%        | 47         | 44           |
| <b>Total</b>                              | <b>2. 063</b> | <b>100%</b> | <b>735</b> | <b>1.328</b> |

## 120,5%

Aumento de personas autoexcluidas desde entrada en vigencia Circular N°102, en agosto de 2019.



### 2.153

AUTOEXCLUIDAS/OS A  
DICIEMBRE DE 2022



**MUJERES:**  
779 – 36%

**HOMBRES:**  
1.374 – 64%

## CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

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

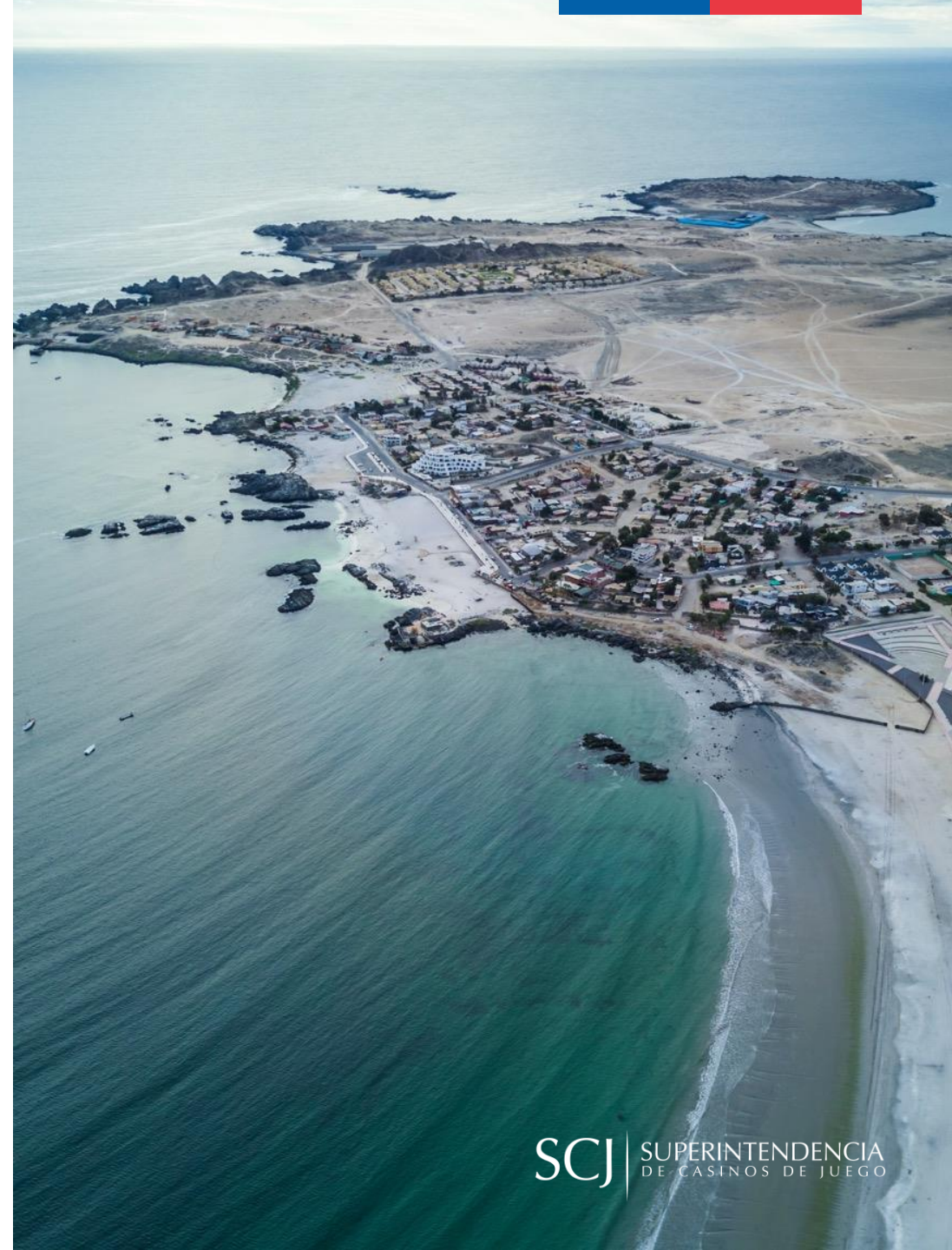


### Principales temas abordados:

- ✓ Buenas Prácticas en Juego Responsable.
- ✓ Juego ilegal
- ✓ Proyecto de ley sobre apuestas de juego en línea.

# GENERACIÓN DE ESTUDIOS SOBRE LA INDUSTRIA DE CASINOS DE JUEGO

- ✓ **Alcance de la autorización del plan de apuestas de los casinos:**  
Desarrollado por las divisiones Jurídica, de Autorizaciones y la Unidad de Estudios, concluye que este plan tiene principalmente un fin de publicidad y de garantizar la fe pública.
- ✓ **Evaluación de efectos de cambios normativos en el sistema de autoexclusión hacia un mecanismo transversal para toda la industria: modificación circular 102:**  
Se constata aumento en los movimientos de los jugadores autoexcluidos y destacan situaciones que reflejan efectos del juego problemático en el entorno cercano a los jugadores.
- ✓ **Uso de recursos provenientes del impuesto específico en obras de desarrollo:**  
Destaca el uso dado por los municipios con casinos, en obras de infraestructura deportiva, plazas, parques y alumbrado público, entre otras.



## ACCIONES PREVENTIVAS Y REACTIVAS EN CONTRA DEL JUEGO ILEGAL

**Envío de oficios a la ANFP, CNTV, CONAR, ARCHI y Canales de TV, para informar respecto del carácter ilícito de la explotación de juego online en nuestro país.**

- ✓ Apoyo técnico e impulso de proyecto de ley que refuerzan prohibiciones en juego físico y regulación de apuestas en línea.
- ✓ Derivación de antecedentes por la eventual explotación de juego ilegal. Denuncias e informes técnicos a requerimiento de distintas fiscalías.
- ✓ Capacitación a municipalidades sobre el procedimiento de calificación de máquinas (73 funcionarios/as de 24 municipios).
- ✓ Mesas de trabajo regionales con organismos públicos para el control y sanción al juego de azar ilegal.
- ✓ Derivación de 18 denuncias al Ministerio Público por la eventual explotación comercial de plataformas de juego en línea.

## COMPROMISOS CON LAS Y LOS FUNCIONARIOS



### **Propuesta de Reglamento Especial de Calificaciones de la SCJ:**

Iniciado en 2020, se presentó en junio de 2022 a partir de un trabajo en cuya elaboración participó la Mesa de Gestión de Personas de la Superintendencia. Se encuentra en etapa de revisión.



### **Proyecto de Teletrabajo:**

Elaborado con el apoyo del Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile. Se encuentra en etapa de implementación.



### **Código de ética:**

Aprobado en octubre luego de su realización por parte de los integrantes de los comités operativos y estratégico del Sistema de integridad. Además, se elaboró un Decálogo de Buenas Prácticas respecto de estas temáticas.



### **Capacitaciones:**

Se realizaron 50 actividades de capacitación, en las que participaron todos y todas las funcionarias de la Superintendencia, lo que implicó un total de 4.042 horas.

# AVANZANDO HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Avances en materia de modernización institucional:

- ✓ Implementación de los lineamientos de la Ley 21.180 sobre Transformación Digital.
- ✓ Ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, basada en la norma internacional NCh-ISO 9001:2015.

## Hitos 2022:

- ✓ Exitosa finalización del proceso para la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, llegando a un 100% de los procesos esenciales y un 98% del total de procesos de la institución.
- ✓ Cumplimiento de la fase de preparación relativa a la identificación de los procesos de la institución, sus procedimientos administrativos y el estado de digitalización de estos últimos.
- ✓ Continuidad a la medida implementada en 2020 para que todos los documentos que la SCJ remite a otros organismos del Estado se realice en formato digital y se encuentren incorporados al sistema de comunicaciones DocDigital.
- ✓ Cooperación interinstitucional para la optimización de las funcionalidades del Sistema de Gestión Documental y de Procesos (SGDP), para su adopción en otras instituciones públicas y traspaso formal de este sistema a Gobierno Digital.

## EN BUSCA DE LA MEJORA CONTINUA

# 30

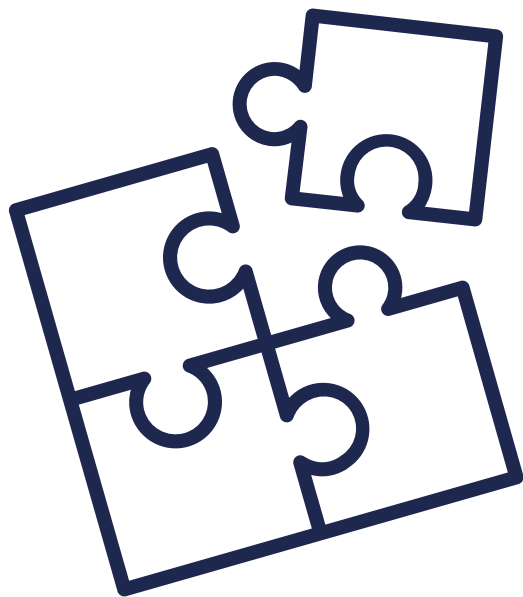
Proyectos estratégicos

4 finalizados en 2021  
4 finalizados en 2022  
22 proyectos en curso

### Principales proyectos en curso:

- ✓ Transformación digital.
- ✓ Modelo de productividad.
- ✓ Estrategia Nacional de Juego Responsable.
- ✓ Actividades preventivas y reactivas contra el juego ilegal.
- ✓ Implementación de un nuevo modelo de regulación.
- ✓ Implementación de metodología de fiscalización basada en riesgo.
- ✓ Sistema de Gestión de Seguridad de Información y Ciberseguridad.
- ✓ Gestión del Desempeño.
- ✓ Instalación de Sistema Estado Verde.
- ✓ Gestión de las relaciones humanas y calidad de vida.
- ✓ Instalación de un nuevo Modelo de Atención Ciudadana.

## EN BUSCA DE LA MEJORA CONTINUA



### Modelo de Productividad:

- ✓ Identificar oportunidades de mejora para lograr un nivel óptimo entre uso de recursos y calidad de productos.
- ✓ Reflejar lo que se hace con los recursos públicos (accountability).
- ✓ Avanzar hacia prácticas de teletrabajo.
- ✓ Incorporación de la medición de los tiempos de reuniones de coordinación.
- ✓ Identificación de brechas de competencia en materias de gestión de personas.

### Ecosistema de fiscalización:

- ✓ Eficientar la coordinación con otras entidades públicas con facultades fiscalizadoras y reguladoras en distintos ámbitos de la operación de los casinos.

### Convenios vigentes:

- ✓ Convenios vigentes con el Servicio de Impuestos Internos, la Contraloría General de la República, la Unidad de Análisis Financiero.



# CONVENIOS VIGENTES Y ACUERDOS DE COOPERACIÓN



# 04 DESAFÍOS 2023

## PRINCIPALES DESAFÍOS 2023

- ✓ Desarrollar una estrategia nacional de juego responsable integral, en conjunto con otras entidades públicas y privadas que combine acciones preventivas, de sensibilización y control.
- ✓ Colaborar técnicamente con el proyecto de ley que regula el desarrollo de plataformas de apuestas en línea.
- ✓ Autorizar 2 permisos de operación de casinos de juego (cupo en reserva en la Región del Maule y un cupo nacional por término de permiso en Antofagasta).
- ✓ Iniciar el proceso de otorgamiento de permisos de operación para la comuna de Natales y de dos permisos de operación que quedarán vacantes en 2027 (Castro y Coyhaique).
- ✓ Calibrar el Modelo de Productividad que refleje el uso de los recursos públicos (accountability) e identifique oportunidades de mejora para un nivel óptimo entre uso de recursos y calidad de los productos, y avanzar hacia prácticas de teletrabajo.
- ✓ Continuar, en coordinación con la Secretaría de Modernización del Estado, con las mejoras al sistema de gestión documental y de procesos desarrollado por la Superintendencia para incorporar nuevas funcionalidades al cumplimiento de lo requerido por la ley de transformación digital, además de sumar a más instituciones públicas para su implementación.
- ✓ Promover cambios legales y normativos, de manera de modernizar la industria de casinos de juego y fomentar su desarrollo sostenible.



## PRINCIPALES DESAFÍOS 2023

- ✓ Iniciar el proyecto Sistema Estado Verde, cuyo objetivo es implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativos y en los productos estratégicos de las instituciones, con el fin de disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.
- ✓ Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, evaluando la factibilidad de certificación de la norma NCH27001.
- ✓ Reforzar el plan de relacionamiento con autoridades regionales y comunales, para abordar temas tales como el adecuado uso de los recursos derivados del impuesto específico al juego y de la oferta económica, procedimiento de calificación de máquinas, prohibición de realizar apuestas por parte de los funcionarios/as públicos y municipales que tengan la custodia de fondos públicos, entre otros.
- ✓ Continuar desarrollando una metodología de fiscalización basada en riesgo, que se considere como insumo para la elaboración y/o modificaciones del plan y ejecución de las fiscalizaciones, junto con la asignación de programas integrales de fiscalización, basada en la aplicación de requisitos de diversas actividades, definidas a partir de un objetivo principal.
- ✓ Implementar el programa piloto de teletrabajo de la Superintendencia.
- ✓ Desarrollar acciones que apoyen el combate al juego ilegal tanto físico como online, en coordinación con otros organismos públicos.



# CUENTA PÚBLICA PARTICIPATIVA

La Cuenta Pública de la Gestión 2022 y sus desafíos para 2023, estará disponible en el sitio web de la Superintendencia de Casinos de Juego.

[www.scj.gob.cl](http://www.scj.gob.cl)