



Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

Ministerio de Hacienda

**Superintendencia de Casinos
de Juego**





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	10
.3. Resultados de la Gestión año 2023	13
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	25
.5. Anexos	27
.Anexo 1: Recursos Humanos	28
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	37
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	38
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	39
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	40
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	42

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Hacienda

El Ministerio de Hacienda tiene como misión gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo.

Para el cumplimiento de su mandato, el Ministerio se desconcentra territorialmente en 4 Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) en las regiones de Arica y Parinacota, BíoBío, de La Araucanía y en Magallanes, y la Antártica Chilena. Asimismo, cuenta con 12 servicios dependientes y relacionados: Subsecretaría de Hacienda; Dirección de Presupuestos; Servicio de Impuestos Internos; Servicio Nacional de Aduanas; Dirección de Compras y Contratación Pública; Dirección Nacional del Servicio Civil; Unidad de Análisis Financiero; Superintendencia de Casinos de Juego; Defensoría del Contribuyente; Servicio de Tesorerías; Comisión para el Mercado Financiero y Consejo de Defensa del Estado.

El año 2023 estuvo marcado por una actividad económica mundial resiliente, en que el crecimiento a nivel global se ubicó por sobre las expectativas del mercado, y la inflación global continuó su proceso de desaceleración. Durante el primer trimestre de 2023, la política monetaria de las economías avanzadas se volvió más contractiva, continuando con el aumento de las tasas de interés y mostrando preocupación sobre el proceso inflacionario. La expectativa de una política monetaria contractiva, por un periodo más largo al esperado, provocó un deterioro importante en las condiciones financieras, lo que gatilló una turbulencia en el sector bancario a comienzos del segundo trimestre, la cual fue rápidamente contenida. Finalmente, durante la segunda mitad del año, el crecimiento de Estados Unidos continuó sorprendiendo al alza, de la mano de un mercado laboral resiliente, generando expectativas de una nueva alza de la tasa de política monetaria por parte de la Reserva Federal, generando que las tasas de los bonos del Tesoro estadounidense aumentaran hacia fines de octubre, hasta llegar a máximos históricos no vistos desde la crisis subprime en 2007. No obstante lo anterior, luego que la Reserva Federal mantuviera la tasa de interés en su reunión de noviembre y que la inflación de octubre sorprendiera a la baja, las tasas largas revirtieron su trayectoria.

Los precios de las principales materias primas experimentaron movimientos mixtos durante 2023. El precio del petróleo, luego de una fuerte alza durante el tercer trimestre, descendió a valores cercanos a los registrados a comienzos de año,

finalizando cerca de los 80 dólares por barril. El precio del cobre, tras subir en enero, se ajustó a la baja finalizando el año en torno a 3,8 dólares por libra, ante la incertidumbre respecto a la demanda de China debido a los cambios estructurales en su población que han afectado al sector inmobiliario. Los precios de los alimentos, por su parte, continuaron disminuyendo a lo largo del año, en línea con la menor presión sobre la cadena de suministro global.

De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía global creció un 3,2 por ciento en 2023, mostrando una leve desaceleración respecto del 2022. Para 2024 se espera que el crecimiento se mantenga en niveles similares, al continuar los efectos de la política monetaria contractiva y el menor impulso de China. Asimismo, la inflación global continuará su senda de desaceleración para ubicarse en torno a 5,9 por ciento promedio en 2024, descendiendo en torno a un punto porcentual respecto de la cifra de 2023. En tanto, se espera que en 2024 la política monetaria en las economías emergentes mantenga la trayectoria de recorte de tasas iniciados en 2023, mientras que las economías avanzadas, que iniciaron su ciclo de alza de tasas después, transiten hacia la neutralidad durante el segundo semestre, con bajas más acotadas.

En tanto en el país, tras los desequilibrios de la economía luego del estallido social, la pandemia y las respuestas de política sobredimensionadas, era necesario consolidar las finanzas públicas, desacelerar el consumo privado, crecer por debajo del potencial durante varios trimestres para tener una brecha de actividad negativa, disminuir el déficit de cuenta corriente recuperando el ahorro nacional, y reducir la incertidumbre para estabilizar las condiciones financieras.

A partir de 2021, el Banco Central empezó a elevar la tasa de política monetaria, que en quince meses alcanzó 11,25 por ciento. A su vez, el Gobierno del Presidente Boric implementó una reducción del gasto público de un 23 por ciento real en 2022, siendo una de las consolidaciones fiscales más profundas a nivel mundial, lo que permitió que nuestro país obtuviera el primer superávit efectivo desde 2012, el primer superávit cíclicamente ajustado luego de seis años consecutivos de déficits estructurales, y moderara la tasa de crecimiento de la deuda bruta.

Estas respuestas de política llevaron a que durante 2023 la economía chilena resolviera los desequilibrios, sin desencadenar una gran recesión como se temía: La demanda interna se estabilizó, el consumo privado completó su necesaria contracción y retomó el crecimiento durante el último trimestre. La inversión continuó su tendencia a la baja, de la mano de un mal desempeño del componente construcción y otras obras.

El Producto Interno Bruto (PIB) terminó de cerrar su brecha en 2023, ubicándose finalmente sobre los niveles del mismo periodo del año previo. De igual forma, sectores como el comercio y resto de bienes, experimentaron un crecimiento durante el segundo semestre. Por su parte, los servicios y la industria se mantuvieron estables durante el año, en contraste con la minería, que continuó mostrando una fuerte volatilidad sin lograr recuperarse. El mercado laboral perdió dinamismo, con una débil demanda laboral y una tasa de participación estancada

para las personas mayores de 54 años y los más jóvenes. Sin embargo, durante los últimos meses se ha observado una importante alza de la fuerza de trabajo y de las tasas de participación, especialmente entre las mujeres.

En cuanto al sector externo, el déficit de cuenta corriente se redujo 5,9 puntos porcentuales desde su máximo, situándose en el cuarto trimestre de 2023 en un 3,6 por ciento del PIB, cercano a su promedio histórico. Esta reducción estuvo determinada por la menor inversión y una recuperación del ahorro nacional de 2,9 puntos del PIB, alcanzando un 19,4 por ciento del PIB en el cuarto trimestre, gracias al ahorro de los hogares.

La inflación se redujo más de diez puntos porcentuales a fines de 2023 desde el máximo alcanzado en agosto de 2022, para comenzar a converger a su meta de 3 por ciento, a comienzos de 2024.

Estimamos que en 2024 la economía chilena reanudará su expansión acompañada de una mayor flexibilidad a las condiciones financieras, lo que será un estímulo para la actividad, la inversión y el mercado laboral. La caída de la inflación permitirá una recuperación de las remuneraciones reales, que, combinada con la evolución del empleo, apuntarán al crecimiento de la masa salarial. Por su parte, la política fiscal contribuirá a la reactivación económica, especialmente a través del apoyo al sector de la construcción y las medidas adoptadas para agilizar la ejecución de la inversión pública. La inversión privada se incrementará, entre otras razones, gracias a la recuperación del sector minero, impactado positivamente por la mayor certeza jurídica luego de la aprobación del Royalty Minero durante el año. El Royalty Minero es una iniciativa que modifica los impuestos que pagan las grandes empresas mineras, dejando exenta a la pequeña minería. Esta Ley es producto de un acuerdo, tras varios meses de conversación, que contempló diferentes niveles de tributación de tasas progresivas para la mediana y gran minería, determinando un límite de carga máxima potencial equivalente a 46,5 por ciento, techo que se reduce a 45,5 por ciento para aquellos explotadores con producción promedio en los últimos 6 años menor a 80.000 toneladas. De la recaudación del Royalty Minero, 450 millones de dólares se destinarán a regiones y comunas, lo que permitirá avanzar hacia la descentralización fiscal del país y en mayor justicia territorial.

Durante el año 2023, y luego del rechazo en marzo de la idea de legislar una reforma tributaria, el Presidente Boric se comprometió a impulsar un pacto fiscal. A partir de esta promesa, se estableció un amplio diálogo con el sector empresarial, con el mundo de los trabajadores, las organizaciones sociales y representantes de todos los partidos políticos con representación parlamentaria. Este diálogo dio origen al Pacto Fiscal por el Crecimiento Económico, el Progreso Social y la Responsabilidad Fiscal, el que contiene 36 medidas de impulso al crecimiento económico, 12 medidas para reformar el Estado y 30 para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, define necesidades y prioridades de gasto, contiene los principios para un sistema tributario moderno en Chile y propone mecanismos institucionales para el seguimiento, monitoreo y evaluación del Pacto Fiscal. Del total de medidas presentadas, casi tres cuartos ya han sido aprobadas, implementadas o están en tramitación legislativa, incluyendo

los proyectos de ley de Cumplimiento Tributario y los que apuntan a una mejora en los sistemas de permisos y evaluación ambiental.

Durante el año se corrigieron las dificultades asociadas al universo de focalización definido en la ley original de la Pensión Garantizada Universal (PGU), modificándose el grupo de beneficiados. Se estableció la cobertura respecto del 90 por ciento de menores ingresos de la población total del país, en lugar del 90 por ciento de menores ingresos de la población de 65 y más años. Esto ha permitido aumentar el número de personas que accede a la PGU, desde un estimado de 73 mil beneficiarios el primer año de implementación de la ley, a alrededor de 76 mil personas en régimen.

Durante el año se reajustó el ingreso mínimo mensual, elevándolo paulatinamente hasta llegar a 500 mil pesos en julio de 2024 para las personas trabajadoras de entre 18 y 65 años, a través de tres incrementos graduales fijados en la misma normativa. Dos de estos incrementos se dieron en el transcurso de 2023: el primero a contar del 1 de mayo, estableciendo en 440 mil pesos el salario mínimo, y el segundo a partir del 1 de septiembre, fijando el ingreso mínimo mensual en 460 mil pesos.

Con el fin de apoyar a las Mipymes a costear el aumento en la remuneración de sus trabajadores y trabajadoras producto del reajuste del ingreso mínimo mensual, se estableció, con una vigencia hasta abril de 2025, un subsidio temporal de carácter mensual que varía de acuerdo con los cambios que experimenta el salario mínimo, y que, asociado al tamaño de la empresa, irá en beneficio de aproximadamente 180 mil Mipymes y cooperativas.

El 2023 se creó el Bolsillo Familiar Electrónico (BFE) que permite la entrega de un aporte de cargo fiscal mensual para apoyar a los hogares a compensar el alza de los precios de los alimentos. El BFE fue entregado a un universo de un millón 600 mil beneficiarios y beneficiarias, y a 3.100.000 causantes; y dada la positiva evaluación de su funcionamiento, su vigencia fue extendida por ley hasta el 30 de abril de 2024.

También, debido a su carácter innovador, el Bolsillo Familiar Electrónico fue reconocido con el Premio Nacional de Innovación Avonni 2023 en la categoría de Innovación Pública BID, posicionándose como la herramienta proveniente de la gestión pública más innovadora del año.

En junio de 2023, se entregó un aporte extraordinario para incrementar el bono de invierno que se distribuye de forma regular en mayo de cada año. Este aporte, de cargo fiscal, que benefició aproximadamente a un millón 600 mil personas a nivel nacional, tuvo un valor de 60 mil pesos y su pago fue realizado por el Instituto de Previsión Social en una sola cuota y sin necesidad de postulación para quienes cumplieran con los requisitos para recibirlo.

Para reactivar la actividad económica asociada al sector inmobiliario y de la construcción, en febrero de 2023 se publicó la Ley N°21.543, que crea un Fondo de Garantías Especiales (FOGAES), destinado a garantizar créditos u otros medios de financiamiento de actividades económicas determinadas. Los primeros dos programas que se atenderán con cargo al Fondo son el “Programa de Garantías Apoyo a la Construcción” y “Programa de Garantías Apoyo a la Vivienda”.

En línea con los Compromisos Ministeriales de Género, en conjunto a ONU Mujeres se desarrollaron diferentes procesos de diagnóstico institucional de género para cuatro servicios de Hacienda: Defensoría del Contribuyente; Unidad de Análisis Financiero; Subsecretaría de Hacienda y Dirección de Presupuestos. Esta es una acción relevante que permite avanzar en la certificación de la Norma Chile 3262: Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

De igual forma, desde la Dirección de Presupuestos (DIPRES) se ha trabajado en una serie de documentos y estudios respecto a presupuestos con perspectiva de género. En particular, en diciembre se publicó un estudio sobre la ejecución del gasto público en políticas de género, con el objetivo de estimar cuantitativamente el gasto público con perspectiva de género, en programas o políticas que tengan esa mirada.

Respecto del cumplimiento de la meta de gasto público, en 2023 se alcanzó una ejecución del 100 por ciento el gasto consultado en la Ley de Presupuestos tramitada en el Congreso Nacional, verificándose así la meta de gasto fijada para el año. Además, se cumplió con una meta de Balance Cíclicamente Ajustado (BCA) de -2,6 por ciento del PIB para 2023.

En cuanto al objetivo de mejorar el gasto público, durante el proceso de formulación del proyecto de Ley de Presupuestos del año 2024, se incorporaron y fueron aprobados en el Congreso Nacional más de mil cambios normativos, considerando las modificaciones al articulado, a las glosas y a las reclasificaciones del gasto para elevar los estándares en el uso de los recursos públicos. Estas medidas, en conjunto con los compromisos del Ejecutivo, permitirán abordar el presente año fiscal desde la seguridad económica, seguridad social y seguridad pública.

Asimismo, durante 2023 se promulgó la Nueva Ley de Compras Públicas, que permitirá mejorar la calidad del gasto público, elevar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del Estado. De igual forma, representa un fomento a la innovación y la sustentabilidad, así como el fortalecimiento del Tribunal de Contratación Pública.

Durante 2024 nos aprestamos a enfrentar iguales o mayores desafíos, como lograr la aprobación del Proyecto de Ley sobre Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, que permitirá financiar las prioridades de gasto en favor de las necesidades expresadas por la ciudadanía, entre las que se consideran el aumento de la PGU y otras obligaciones fiscales en la reforma de previsional y el aumento de

la inversión pública en seguridad ciudadana y justicia, para completar un incremento de 40 por ciento respecto del año 2022.

También se continuará con la tramitación de la Reforma al Sistema de Pensiones, la que fue despachada desde la Cámara de Diputados en enero de 2024. La propuesta del Gobierno establece una división de la industria previsional, separando las actividades de inversión y soporte, que hoy realizan las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), para aumentar la eficiencia y la competencia. Para ello, se creará un Administrador Previsional, adjudicado por licitación pública, que se encargará de la recaudación y cobranzas, registro de cuentas, cálculo de beneficios, pagos, atención al público y de las comisiones médicas. Por el lado de las inversiones, se crearán los Inversores de Pensiones, con el único objetivo de gestionar los fondos previsionales y que se financiarán a través del cobro de una comisión sobre el saldo administrado, para un mejor alineamiento de incentivos entre gestores y afiliados. Además de los inversores privados, se contempla la creación de un Inversor de Pensiones del Estado, que constituirá una alternativa para invertir los ahorros previsionales, con un gobierno corporativo de estándar OCDE.

Con el objetivo de proteger los derechos de las personas deudoras, se continuará trabajando en la tramitación del Proyecto de Ley que crea un registro de información crediticia, denominado “Registro de Deuda Consolidada”, que será administrado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que contempla entre sus principales fines el ampliar la información sobre obligaciones crediticias, entregar herramientas a la CMF y reformar los derechos de las personas deudoras, reconociéndolas como dueñas de su información crediticia y regulando sus derechos.

En línea con lo anterior, trabajaremos en la implementación de la Ley que busca combatir el sobreendeudamiento de personas y familias, y el incremento en los costos del financiamiento, tanto de manera directa como indirecta. Esta Ley crea un programa de garantías para el refinanciamiento de deudas de consumo y comerciales de las personas sobreendeudadas, además extiende los programas de garantías de apoyo a los sectores de la construcción e inmobiliario, flexibilizando los criterios de elegibilidad. También traslada a la CMF la facultad de regular el pago mínimo de las tarjetas de crédito, evitando que el pago de montos muy por debajo de lo facturado genere un costo no previsto por el deudor. Finalmente, incorpora mejoras a la Ley de Fraudes para combatir el alza que se ha observado de desconocimiento de transacciones bancarias, o los llamados auto fraudes y otros delitos asociados a comportamientos oportunistas.

Respecto de los esfuerzos para reconstruir las zonas afectadas por catástrofes ocurridas durante 2023 y primer trimestre de 2024, la Secretaría ejecutiva del Fondo de Reconstrucción continuará trabajando de manera coordinada con la Gerencia de Reconstrucción en la búsqueda de aportes privados para la reconstrucción de Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana. En paralelo, se seguirá entregando equipamiento e infraestructura a los afectados por las catástrofes naturales ocurridas 2023, beneficiando a más de 760 hogares en forma directa.

Finalmente, para 2024 se plantea una meta de Balance Cíclicamente Ajustado que continua con la senda de convergencia, alcanzando el -1,9 por ciento del PIB estimado, que se traduce en un gasto público de casi 77 billones de pesos. Es posible destinar responsablemente este nivel de recursos públicos gracias al mayor espacio que se estima generará la ley sobre Royalty a la Minería, aprobada en 2023 y la incorporación de las rentas del litio en la metodología de cálculo del Balance Cíclicamente Ajustado.

MARIO MARCEL CULLELL

MINISTRO DE HACIENDA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Creada a través de la Ley N°19.995, publicada el 7 de enero de 2005, la Superintendencia de Casinos de Juego es el organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio que representa al Estado en el ejercicio de las funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego del país. Para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con una dotación efectiva de 35 funcionarios y 27 funcionarias, estructurado funcionalmente en tres Divisiones y seis Unidades. Para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, durante 2023 se dispuso de un presupuesto de M\$ 5.171.782.

Su misión es promover el desarrollo sostenible de la industria mediante el juego responsable, legal y transparente, adaptándolo a las nuevas tecnologías y contribuyendo al desarrollo regional a través del aporte a la oferta turística de los territorios.

Su visión es lograr el desarrollo sostenible de la industria de casinos de juego, desde un marco ético compartido, con personas orgullosas de construir valor público a través de un trabajo de excelencia, con soluciones creativas, innovadoras y flexibles.

Los objetivos estratégicos se centran en 5 ejes relevantes -fiscalización, sanciones, regulación, autorización de solicitudes de la industria y atención del medio- y son los siguientes:

- 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.

Según lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley N°19.995, puede autorizarse el funcionamiento de hasta 24 casinos de juego a nivel nacional. Cada región puede contar con un máximo de tres casinos de juego y un mínimo de uno, con excepción de la Región Metropolitana donde no puede haber casinos. Dentro del máximo de 24 casinos no se considera la comuna de Arica, ya que la Ley N°19.669 establece un régimen especial que permite la autorización de un número ilimitado de casinos de juego en dicha comuna, existiendo en estos momentos uno en operación.

La industria autorizada por la Ley N°19.995, a la fecha, está conformada por 22 casinos de juego en funcionamiento en las comunas de Arica, Calama, Antofagasta,

Copiapó, Ovalle, Coquimbo, San Antonio, Rinconada, Viña del Mar, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Chillán, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Pucón, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas.

Adicionalmente, se deben considerar los casinos municipales de Iquique, Puerto Varas y Natales, los que fueron autorizados mediante leyes especiales otorgadas con anterioridad a la promulgación de la Ley N°19.995 y que se encuentran en fase de transición al régimen general.

Superintendencia de Casinos de Juego. Avances de la gestión 2023

En junio de 2023 la Superintendencia presentó su Estrategia Nacional de Juego Responsable, que forma parte de los objetivos estratégicos de la institución, instalando desde el Estado, la importancia de que todos los actores de la industria asuman un rol protagónico respecto de la prevención de conductas riesgosas en relación con los juegos de azar. En esta iniciativa participan organismos públicos tales como el Ministerio de Educación, el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV); las sociedades operadoras de casino de juego, el Consejo de la Sociedad Civil del organismo y la academia, entre otras organizaciones.

En este contexto, en enero de este año, la Superintendencia y el INJUV firmaron un convenio de colaboración y dieron a conocer los resultados del sondeo “Juventudes y Juegos”, un estudio donde se encuestó a 1.515 personas entre los 15 y 29 años, destacando entre los principales resultados que 8 de cada 10 jóvenes han jugado en línea o han estado en plataformas donde otras personas juegan. La investigación constituye un avance importante, con el fin último de poder contar con una política pública que promueva el juego responsable.

En julio de 2023 la Superintendencia recertificó su Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación bajo la nueva versión de la norma NCH 3262:2021, cuya fecha inicial de otorgamiento fue el 31 de diciembre, a partir de lo que se busca fomentar la diversidad en un sentido amplio, de todas las personas, comprometiéndose a trabajar constantemente por conseguir la igualdad sustantiva de derechos entre funcionarias y funcionarios de la institución, con la convicción de que, junto con ser un deber ético, es también una condición inherente para logro de la misión y visión institucional”

Entre octubre de 2023 y enero de 2024, la Superintendencia autorizó el funcionamiento de los casinos administrados por Gran Casino de Copiapó S.A., Casino de Colchagua S.A. (Santa Cruz), San Francisco Investment S.A., Marina del Sol S.A. (Talcahuano), Latin Gaming Osorno S.A. y Casinos de Juego Temuco S.A. -que renovaron su permiso de operación en 2022-; así como también a la nueva sociedad Dalmacia Gaming S.A. (Antofagasta). A partir de la modificación de la Ley N°19.995, en 2015, éstas deben pagar anualmente a las municipalidades una oferta económica anual garantizada, que corresponde al monto ofertado y mediante el que se adjudicaron sus permisos de operación.

En el marco de sus acciones de combate y prevención del juego ilegal, en agosto de 2023, la Superintendencia capacitó a más de 290 funcionarios y funcionarias municipales respecto de los requisitos para la calificación de máquinas de juego previa al otorgamiento o renovación de patente municipal para juegos de habilidad o destreza, reiterando la prohibición de autorizar la explotación comercial de máquinas de azar, al tratarse de una actividad que sólo se puede desarrollar en los casinos legales.

En noviembre de 2023, el Consejo Resolutivo de la Superintendencia autorizó un permiso de operación para casinos de juego a la citada sociedad Dalmacia Gaming S.A. (Antofagasta) y a la Sociedad de Ríos Claros S.A. (Talca), las que presentaron una oferta económica de 111.221 UF y 40.778 UF, respectivamente.

El 02 de enero de 2024 la Superintendencia publicó el Compendio de Normas, que busca simplificar el acceso, conocimiento y comprensión del marco regulatorio que rige las actividades de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego, tanto para la industria como para la ciudadanía, reafirmando con esto su compromiso con la transparencia, la eficiencia y el cumplimiento normativo.

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

Finalmente, uno de los principales desafíos para la Superintendencia durante 2024 es continuar colaborando técnicamente con el Ministerio de Hacienda en el proyecto de ley que regula el desarrollo de plataformas de apuestas en línea, el que se está tramitando en el Congreso Nacional, así como también desarrollar un proyecto interno para planificar y ejecutar las acciones necesarias para asumir los desafíos que tendrá la institución una vez que se apruebe este nuevo marco legal.

VIVIEN VILLAGRÁN ACUÑA

SUPERINTENDENTA DE CASINOS DE JUEGO

3. Resultados de la Gestión año 2023

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

Dentro de los compromisos del Gobierno para el 2023, se contempló la realización de 263 acciones de fiscalización a los casinos de juego regulados por la Ley N°19.995; y a los casinos municipales, en materias no contempladas en los contratos de concesión suscritos con las municipalidades respectivas, considerando las fiscalizaciones planificadas y no planificadas realizadas en el periodo. Lo anterior con el fin de mejorar la eficiencia de las fiscalizaciones, y así lograr una mayor presencia dentro de los casinos de juego.

Al mes de diciembre de 2023, el indicador presentó un valor de 288 fiscalizaciones en total, lo que se obtiene luego de haber ejecutado todas las actividades comprometidas durante el año, superando la meta establecida.

Estas acciones han ido acompañadas por la revisión del Macroproceso de Fiscalización con el objetivo de introducir las mejoras que permitan desarrollar una fiscalización cada vez más significativa, con miras a fortalecer el cumplimiento normativo, por una parte, y por otra a levantar aspectos que requieran el desarrollo de normativa que se haga cargo de los dinámicos cambios que operan en la industria.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Ejecución de la fiscalización

Durante 2023 se realizó un total de 288 acciones de fiscalización a los 26 casinos ubicados en las comunas de Arica, Iquique, Calama, Antofagasta, Copiapó, Coquimbo, Rinconada, Ovalle, Viña del Mar, San Antonio, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Chillán, Talcahuano, Los Ángeles, Temuco, Pucón, Valdivia, Osorno, Puerto Varas, Castro, Coyhaique, Natales y Punta Arenas.

El proceso de fiscalización fue realizado considerando tanto lo definido en el Plan Anual Base (PAB) para el año 2023 como a través de Fiscalizaciones no planificadas de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Del total de fiscalizaciones realizadas, 265 fueron planificadas y 23 no planificadas. La evolución en el número de fiscalizaciones y casinos de juego fiscalizados en los últimos tres años se muestra en el siguiente cuadro:

Ítems/año	2021	2022	2023
N° fiscalizaciones realizadas	329	275	288
N° casinos fiscalizados	26	26*	25

*La concesión municipal del casino de Arica se extinguió por sentencia de la I. Corte Suprema. Los últimos reportes operacionales son hasta junio de 2022. Por esa razón en 2023 hubo 25 casinos en funcionamiento.

El resultado de este indicador muestra un leve aumento en el número de fiscalizaciones respecto de 2022, principalmente debido a que se realizaron más fiscalizaciones no planificadas:

- Respecto de años anteriores, la mejora continua de los programas de trabajo ha permitido cubrir igual cantidad de aspectos con menos actividades de fiscalización.
- La planificación de las fiscalizaciones consideró una mayor cobertura a actividades más estratégicas y a la planificación incipiente de fiscalizaciones basadas en riesgo.

Como resultados del total de fiscalizaciones se levantaron un total de 457 hallazgos, 37 de los cuales dieron inicio a procesos sancionatorios a la fecha.

Regulación de la industria de casinos de juego

Durante el año 2023, se dictaron 15 circulares, de acuerdo con el siguiente detalle:

- **Circular N°135**, de 14 de abril de 2023, que “Modifica la Circular N°84, de 15 de febrero de 2017, que imparte instrucciones para la correcta aplicación de los artículos N°s 2° y 3° transitorio de la Ley N°19.995, en el sentido que indica”.
- **Circular N°136**, de 24 de abril de 2023, que “Interpreta el sentido y alcance de los artículos 26 inciso 3° y 28 inciso 3°, ambos de la Ley N°19.995, como asimismo de los artículos 43 letra d) y 47 letra e), ambos del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda”.
- **Circular N°137**, de 11 de mayo de 2023 que “Modifica Circular N°111, de 14 de julio de 2020, que imparte las siguientes instrucciones a las sociedades operadoras acerca del medio y contenido de las solicitudes de cambios de gerente general y/o de representantes o apoderados y/o directores y modifica la Circular N° 121, de agosto de 2021, que imparte instrucciones sobre solicitudes de autorización de cambios societarios”.
- **Circular N°138**, de 26 de mayo de 2023, que “Modifica Circular N°126, de 2022, que imparte instrucciones sobre el procedimiento para formular solicitudes de modificación de infraestructura y de ampliación o reducción de servicios anexos de los proyectos autorizados”.
- **Circular N°139**, de 14 de junio de 2023 que “Modifica Circular N°136, de 2023, que interpreta el sentido y alcance de los artículos 26 inciso 3° y 28 inciso 3°, ambos de la Ley N°19.995, como asimismo de los artículos 43 letra d) y 47 letra e), ambos del Decreto Supremo N°1722, de 2015, del Ministerio de Hacienda”.
- **Circular N°140**, de 22 de junio de 2023, que “Modifica la Circular N° 83, de 14 de febrero de 2017, que establece el procedimiento de otorgamiento de informes para la obtención de patente municipal de explotación de juegos de habilidad y destreza”.
- **Circular N°141**, de 17 de Julio de 2023, que “Imparte instrucciones de carácter general sobre el envío de la información operacional y de reclamos a esta Superintendencia y deroga Circulares N° 34, de 2013 y N° 82 y 90, ambas del 2017”.
- **Circular N°142**, de 19 de Julio de 2023, que “Modifica Circular N°119 de 12 de abril 2021, que imparte instrucciones relativas a los lineamientos de ciberseguridad que deben observar las

Sociedades Operadoras y las Sociedades Concesionarias de Casinos de Juego”.

- **Circular N°143**, de 26 de julio de 2023, que “Modifica Circular N° 103 de 4 de junio de 2019, que imparte instrucciones sobre cumplimiento normativo en las Sociedades Operadoras de Casinos de Juego”.
- **Circular N°144**, de 2 de octubre de 2023 que “Modifica la Circular N°129 de 29 de julio de 2022, que imparte instrucciones sobre la presentación y contenido mínimo de los procedimientos operativos relacionados con el registro y control de apertura y cierre diario; y de devolución y reposición de material de juego de las categorías de juego que se prestan en los establecimientos de casinos de juego”.
- **Circular N°145**, de 7 de diciembre de 2023, que “Modifica Circular N°116, de 12 de noviembre de 2020, que imparte instrucciones de carácter general a las Sociedades Operadoras acerca del funcionamiento y operación del bingo electrónico, del uso de las salas de juego de bingo y del bingo electrónico interconectado, que se explota en Casinos de Juego autorizados al amparo de la Ley N°19.995”.
- **Circular N°146**, de 11 de diciembre de 2023 que “Imparte instrucciones relativas a la forma de pago de la oferta económica y la información que deberá remitirse a esta Superintendencia por parte de las Sociedades Operadoras y deroga la Circular N° 113 del 1 de septiembre 2020”.
- **Circular N°147**, de 21 de diciembre de 2023, que “Imparte instrucciones relativas a las acciones de fiscalización en las Sociedades Operadoras de casinos de juego y concesionarias municipales y deroga la Circular N°59, de la Superintendencia de Casinos de Juego, de 2 de septiembre de 2014”.
- **Circular N°148**, de 26 de diciembre de 2023, que “Imparte instrucciones relativas a la forma de pago a beneficio fiscal equivalente al 5% sobre el promedio mensual de los ingresos brutos del último año de operación para el caso que se opte por continuidad operacional del permiso asociado al cupo regional en reserva”.
- **Circular N°149**, de 27 de diciembre de 2023, que “Imparte instrucciones a las Sociedades Operadoras y concesionarias de casinos municipales para la restricción de ingreso o permanencia de jugadores/as a las salas de juego de sus casinos de juego y deroga la Circular N°108 de 8 de junio de 2020”.

Catálogo de Juego

A través de la Resolución Exenta N°144, de 28 de febrero de 2023, se modificó el Catálogo de Juegos, de esta Superintendencia, incorporando mejoras en el desarrollo de los juegos de Midi Punto y Blanca y Mini Punto y Banca, la cual fue publicada en el Diario Oficial el 14 de marzo de 2023, entrando en vigor a partir de ese momento.

Compendio normativo

Cabe destacar que mediante la Resolución Exenta N°3, de 2 de enero de 2024, se dictó el Compendio de Normas de la Superintendencia, el que contiene una sistematización ordenada de todas las instrucciones dictadas a esa fecha -derogando todas las circulares emitidas por el organismo, salvo la dictada de manera conjunta con la Unidad de Análisis Financiero (UAF), con el objetivo de simplificar el entendimiento del marco regulatorio y con ello facilitar el cumplimiento normativo de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego, como también de la supervisión que realiza esta institución.

Su importancia radica no solo en su capacidad de ordenar y estructurar en un único instrumento toda la normativa vigente, sino que también perfecciona la técnica regulatoria a través de la simplificación y la correlación de sus materias.

Aplicación de sanciones a los casinos de juego

Durante el 2023, esta Superintendencia tramitó 18 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N°19.995, aplicándose (ese mismo año) multas por un monto total de 1.910 U.T.M. No hubo procesos sancionatorios en contra de personas naturales por vulnerar la prohibición que tienen las y los funcionarios públicos y municipales que, en razón de sus cargos, tengan la custodia de fondos públicos,

Una comparación con los últimos 3 años muestra lo siguiente:

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

El desglose de las sanciones aplicadas el año 2023 a las sociedades operadoras de casinos de juego se presenta en la siguiente tabla:

Sociedad Operadora	N° de Sanciones	Monto Total UTM
Marina del Sol S.A.	1	190
Casino del Lago S.A.	1	40
Latin Gaming Calama S.A.	1	60
Casino de Juegos Valdivia S.A.	1	140
Casino de Colchagua S.A.	1	80
Casino del Mar S.A.	2	60
Gran Casino de Copiapó S.A.	1	40
Casino de Juegos del Pacífico S.A.	1	55
San Francisco Investment S.A.	1	210
Inversiones del Sur S.A.	1	90
Casino de Juegos Temuco S.A.	1	180
Casino de Juego de Talca S.A.	1	350
Casino de Juegos Punta Arenas S.A.	1	150
Ovalle Casino Resort S.A.	1	30
Casino de la Bahía S.A.	2	55
Casino Rinconada S.A.	1	180
Total Procesos Sancionatorios	18	1.910

Solicitudes de autorización por parte de las sociedades operadoras de casinos de juego

En cuanto a los requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego, para el año 2023 se comprometieron los siguientes tiempos de respuesta, según el tipo de autorización:

- El tiempo promedio de tramitación de solicitudes de modificaciones de planes de apuestas, cambios de directores de las sociedades operadoras y del gerente general y modificaciones de la administración de servicios anexos, fue de 10 días hábiles, cumpliendo con la meta comprometida que indicaba un tiempo de tramitación menor o igual a 16 días hábiles.
- El tiempo promedio de tramitación de solicitudes de homologación de implementos de juego, presentadas principalmente por fabricantes, fue de 13 días hábiles, cumpliendo con la meta establecida que indicaba fue un tiempo de tramitación menor o igual a 30 días hábiles.

Entrega de información sobre la industria de casinos de juego y respuesta a requerimientos ciudadanos

El procedimiento para la tramitación y respuesta de los reclamos que presentan los clientes de los casinos de juego establecido en la Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°128 de 2022, actualmente está regulado en el Compendio de Normas de esta Superintendencia / Libro II. Período de Operación del Permiso / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 2: Reclamos. En este compendio se establece que ante discrepancias respecto del funcionamiento de un casino de juego o de la explotación de los juegos de azar, éstos deben ser presentados en primera instancia ante el propio casino de juego y que, en caso de disconformidad con la respuesta dada, el cliente puede recurrir en segunda instancia ante la Superintendencia.

Durante el año 2023, se tramitaron en los casinos de juego un total de 1.817 presentaciones. Por su parte, ingresaron a tramitación en segunda instancia para revisión de la Superintendencia 49 reclamos de clientes que no quedaron conformes con la respuesta dada por el casino de juego, lo que representa un 2,7% del total de reclamos que recibieron los casinos en primera instancia.

Considerando las cifras de 2023 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria presentó una tasa de reclamos en primera instancia de 2,8% por cada 10.000 visitas. Cabe consignar que el número de visitas se incrementó en un 14,5%, pasando de 5.897.620 en 2022 a 6.755.189 en 2023.

Respecto a la resolución de reclamos presentados en segunda instancia ante la Superintendencia, del total de 47 presentaciones resueltas en 2023, 32 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, por lo que el resultado fue de un 56%.

Se respondieron 43 de los 49 reclamos recibidos durante el 2023, por lo que el porcentaje de resolución de reclamos respecto a los ingresos del período fue de un 88%.

En cuanto a las consultas formuladas por los usuarios de casinos de juego y el público en general sobre el funcionamiento de la industria de casinos de juego, se recibieron a tramitación un total de 308 presentaciones referidas principalmente a los procedimientos de autoexclusión voluntaria (41,2%) y al de calificación de máquinas electrónicas (21,7%), así como también respecto al funcionamiento y/o normativa aplicable a las plataformas de juegos de azar en línea (8,2%), las que están prohibidas en nuestro país.

En tanto, en el período se respondieron un total de 305 consultas, de las cuales 203 fueron respondidas en un plazo menor o igual a 18 días corridos, por lo que el indicador de porcentaje de consultas ingresadas, respondidas en un tiempo menor o igual a 18 días fue de un 82,3%, superando la meta de un 80%.

Cabe señalar que para el cálculo del indicador se consideran las consultas ingresadas en el período anterior y que quedaron pendientes de resolución.

Los resultados de los reclamos y consultas en el periodo 2014-2023 se muestran en los siguientes cuadros:

Reclamos		2021	2022	2023
Volumen de ingresos y resolución	N° Reclamos Ingresados	12	59	49
	N° Reclamos Resueltos	12	56	47(*)

(*)Se consideran 4 reclamos ingresados en 2022

Consultas		2021	2022	2023
Volumen de ingresos y resolución	N° Consultas Ingresadas	175	234	308
	N° Consultas Resueltas	177	227	305

En cuanto a las denuncias formuladas por los usuarios de casinos de juego y el público en general se recibieron a tramitación un total de 122 presentaciones referidas principalmente al funcionamiento y/o problemas con plataformas de juegos de azar en línea (41,3%) y al porcentaje de retorno máquinas de azar (14,9%), entre otras.

Para el año 2023, se estableció el indicador de porcentaje de denuncias ingresadas por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días. El resultado para el 2023 fue de un 84%, superando la meta establecida de un 80%.

Por otra parte, respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de las 69 presentaciones contestadas en el período, 56 se respondieron en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, lo que representa un 81,2% del total.

Consejo de la Sociedad Civil de la Superintendencia

En 2023, se realizaron cinco sesiones del Consejo Consultivo de la Sociedad Civil de la Superintendencia -conformado en 2013 en el marco de la política de Participación Ciudadana-, el que está integrado por la Asociación de Jugadores en Terapia (AJUTER), la Asociación Chilena de Casinos de Juego A.G., la Corporación de Juego Responsable y los Sindicatos de trabajadores/as de casinos de juego.

Durante el año se trabajaron iniciativas con respecto a Juego Responsable, presentando la Guía de Buenas Prácticas de Juego Responsable, modificaciones a las normativas vigentes como la Circular N°108, modificada por la Circular N°149 y actualmente contenida en el LIBRO SEGUNDO: PERÍODO DE OPERACIÓN DEL PERMISO / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable / Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes, del Compendio Normativo de esta Superintendencia. Además, se trabajó en una propuesta de modificaciones a la Ley N°20.500 de participación ciudadana, solicitada por la División de Organizaciones Sociales, relacionadas con relacionadas con aspectos generales como aumento de la participación de las decisiones que el servicio pueda tener, desarrollar proyectos para la ciudadanía, contar con presupuesto anual, entre otras.

Procedimiento de Autoexclusión

En materia de juego responsable, con fecha 02 de abril de 2019 se emitió la Circular N°102, modificada por la Circular N°122 de 2021, la cual se encuentra derogada y contenida en el Capítulo 3: Autoexclusión de Compendio Normativo, Libro Segundo: Periodo de Operación del Permiso/ Título III. Protección al jugador y juego responsable.

La normativa establece el procedimiento para suscribir la autoexclusión a las salas de juego de los casinos y corresponde es una herramienta que pretende colaborar con las personas que deseen regular su juego o consideren que están en riesgo de generar una adicción a este, y por ello, voluntariamente se excluyen de los casinos de juego, renunciando así a su derecho de ingresar y permanecer en dichos establecimientos.

Así, a diciembre de 2023 un total de 2.602 personas se encontraban autoexcluidas a nivel nacional, lo que representa una tasa de crecimiento de un 20.85% respecto a las 2.153 personas que se encontraban autoexcluidas a diciembre de 2022.

Modernización institucional

Durante el año 2023, la Superintendencia logró materializar una serie de avances en materia de modernización institucional, centrada principalmente en la implementación de los lineamientos de la Ley 21.180 sobre transformación digital. En particular, se destaca lo siguiente:

- Se avanzó en la implementación de las disposiciones de la Ley de Transformación Digital, Ley N°21.180:

Se identificaron los procedimientos administrativos vigente a 2023, junto con sus principales características, ingresando nómina al CPAT (catálogo de procedimientos administrativos y trámites). Además, en el contexto de la transformación digital del Estado, se llevó a cabo la instalación del nodo de interoperabilidad de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE 2.0). Desde el año 2020 todos los documentos que la Superintendencia remite a otros organismos de la Administración del Estado se realiza en formato digital y se encuentran incorporados al sistema de comunicaciones DocDigital.

- En el ámbito de la cooperación interinstitucional, se continuó con la optimización de las funcionalidades del Sistema de gestión documental y de procesos (SGDP), trabajando en coordinación con la Secretaría de Modernización del Estado para implementar lo requerido por la ley de transformación digital, además de asesorar a las instituciones públicas en su implementación.
- Haciendo uso de metodologías ágiles de desarrollo de sistemas de información y una arquitectura de TI basada en microservicios, se desarrolló y/o logró poner en operación, entre otras, las siguientes soluciones:
 - Se habilitaron nuevos formularios en el Sistema de autorizaciones y notificaciones (SAYN), a través del que las sociedades operadoras ingresan sus requerimientos o bien notifican distintas materias, de acuerdo lo instruido por la Superintendencia, referidos a la restricción de ingreso o permanencia en la sala de juego de personas conflictivas, notificación de procedimientos operativos, bingo electrónico, notificación de cambio o mantención de la modalidad de pago de la oferta económica y notificación del pago de 5% sobre promedio mensual de ingresos brutos por extensión de permiso, entre otras, los que se encuentran debidamente publicados en el sitio Web de la Superintendencia, en la URL <https://www.scj.cl/procesos-de-la-industria/digitalizacion-de-tramites-scj>.
 - Implementación de mejoras evolutivas en el Sistema de Gestión Documental y de Procesos (SGDP) tales como la optimización de la centralización despachos, habilitación de la opción de confidencialidad de los expedientes, mejoras en listas de distribución e implementación de la búsqueda a los archivos del repositorio digital

(documentos oficiales de la SCJ previos a la operación del SGDP).

- Implementación de mejoras evolutivas para el módulo de apoyo a la ejecución de la fiscalización del Sistema de Fiscalización y Sanciones (FISA), que permite al equipo de fiscalizadoras/es ejecutar su trabajo en línea desde cualquier lugar del país y dejar registro de todas las actividades propias del proceso (aplicar los programas de fiscalización, registrar cumplimientos y hallazgos, informar los resultados a los casinos y registrar las acciones de verificación de cumplimiento y seguimiento de instrucciones).
- Implementación de mejoras evolutivas en el Sistema de otorgamiento de permisos de operación (SOPO), con la actualización de comunas, funcionalidades y modificación del manual de usuario, entre otras.

Generación de estudios sobre la industria de casinos de juego

En el marco del Comité de Estudios, cuyo objetivo es “asesorar a la Superintendente respecto a la definición de las principales áreas y temáticas de estudios relativos al desarrollo de la industria de casinos de juego en Chile, velando por la pertinencia de cada investigación, el rigor metodológico de las mismas y en general, la calidad de los proyectos que se desarrollen”, durante 2023, se elaboraron 3 estudios de manera interna:

- Situación del juego ilegal en Chile, concluyendo que existen casos en que se vincula la explotación física en locales de tragamonedas ilegales y plataformas de juego en línea. También se identificó un modelo similar a lo largo del país mediante el cual se busca dar un manto de legitimidad a la operación desafiando a la autoridad que deniegue la operación.
- Análisis de la situación tributaria de los premios recibidos en los juegos y apuestas en casinos en cuanto a su determinación como parte de la base imponible del impuesto a la renta.
- Estrategias de publicidad de los casinos, tanto en redes sociales como en prensa escrita, junto con un análisis cuantitativo de las promociones en las salas de juego, concluyendo que existen patrones comunes en la publicidad efectuada por los casinos, tales como el énfasis en beneficios en la oferta de servicios complementaria a los casinos (restaurantes, eventos, hotelería, entre otros). Junto con lo anterior, se constató que los casinos no segmentan por variables sociodemográficas sus acciones promocionales, sino más bien por nivel de gasto en juego, enfocando las promociones a las personas que están en las categorías de fidelización más altas.

Gestión y desarrollo de personas

Durante el año 2023 se implementaron proyectos estratégicos que permitieron el continuo avance de un Modelo de Gestión de Personas. A continuación, se señalan los principales hitos del periodo en esta materia:

- Actualización del Manual de Cargos y diccionario de competencias, para lo cual fueron revisados todos los perfiles de cargo de la SCJ para alinearlos con las prioridades y desafíos estratégicos institucionales. Para lo anterior, se realizaron las siguientes actividades: diagnóstico de la situación actual, realización de una encuesta para levantar información, reuniones con funcionarios, funcionaras y jefaturas.
- Se avanzó en la tramitación del decreto de Reglamento Especial de Calificaciones, el que se encuentra en el proceso de toma de razón de la Contraloría General de la República, el que fue elaborado de manera participativa por la “Mesa de Gestión y Desarrollo de Personas”, integrada por representantes de todas las unidades y divisiones y de la Asociación de Funcionarios.
- Implementación del Programa de Teletrabajo a partir del 18 de diciembre. Esto permitió comenzar a trabajar bajo esta esta modalidad al 40% de la institución, lo que equivale a 25 funcionarios y funcionarias. Para lograr dicha implementación fue necesario crear, validar y gestionar la visación del “Reglamento de teletrabajo de SCJ” por parte de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), el que fue elaborado en una instancia técnico-participativa denominada “Comité de Implementación de Teletrabajo”, el cual contó con la participación de profesionales de distintas Divisiones y Unidades, representantes de la Asociación de funcionarios y de la Mesa de Gestión y Desarrollo de Personas.
- Implementación del modelo de Liderazgo SCJ. En base al “Decálogo de Liderazgo” de la SCJ, el cual resume las acciones, habilidades y rasgos fundamentales esperables de los/las líderes de la SCJ, se generaron instancias de coaching con las jefaturas, acompañamientos como líderes en sus equipos y talleres con los directivos.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

Entre los principales hitos y/o desafíos de la Superintendencia se encuentran los siguientes:

- Continuar colaborando técnicamente con el Ministerio de Hacienda en el proyecto de ley que regula el desarrollo de plataformas de apuestas en línea, el que se encuentra tramitando en el Congreso Nacional.
- Implementar un proyecto interno para planificar y ejecutar las acciones necesarias para asumir los desafíos que tendrá la institución una vez que se apruebe la nueva ley que regula las plataformas de apuestas en línea, considerando temáticas tales como la regulación infra legal, estructura organizacional, sistemas de supervisión y monitoreo, otorgamiento de licencias, fiscalización, juego responsable, prevención del juego ilegal, implementación operativa, atención ciudadana, entre otras.
- Concluir los procesos de otorgamiento de permisos de operación para la comuna de Natales; y para un cupo disponible a nivel nacional y uno en reserva para la Región de Aysén, durante el primer y segundo semestre de este año, respectivamente.
- Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, considerando los requisitos establecidos en la norma NCh-ISO IEC 27001:2023, de Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad.
- Aplicar el Reglamento Especial de Calificaciones (REC) para el periodo de calificación 2024-2025, una vez que éste sea tomado a razón por parte de la Contraloría General de la República (CGR).
- Avanzar en la incorporación de nuevas herramientas de medición de satisfacción de clientes (ciudadanos, sociedades operadoras de casinos de juego, fabricantes de implementos de juego y laboratorios certificadores, entre otros), de manera que sean insumos relevantes para la detección de brechas y oportunidades de mejora de los procesos asociados a estos públicos, junto con diseñar e implementar un nuevo sistema de gestión de solicitudes ciudadanas.
- Colaborar con la Secretaría de Modernización del Estado en las mejoras al Sistema de Gestión Documental y de Procesos (SGDP), desarrollado por la Superintendencia, para incorporar nuevas funcionalidades para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley

N°21.180 de Transformación Digital del Estado, además de seguir asesorando a las instituciones públicas en su implementación.

- Continuar avanzando en la implementación de la Estrategia Nacional de Juego responsable, fortaleciendo las líneas de promoción y prevención.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Recursos Humanos	28
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	37
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	38
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	39
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	40
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	42

Anexo 1: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	24	88.89%	31	88.57%	55
Planta	3	11.11%	4	11.43%	7
Total	27	100.00%	35	100.00%	62

Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	2	7.41%	1	2.86%	3
Directivos	1	3.70%	3	8.57%	4
Profesionales	24	88.89%	30	85.71%	54
Administrativos	0	0%	1	2.86%	1
Total	27	100.00%	35	100.00%	62

Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
ENTRE 25 y 34 AÑOS	8	29.63%	4	11.43%	12
ENTRE 35 y 44 AÑOS	9	33.33%	13	37.14%	22
ENTRE 45 y 54 AÑOS	7	25.93%	13	37.14%	20
ENTRE 55 y 59 AÑOS	3	11.11%	4	11.43%	7
65 Y MÁS AÑOS	0	0%	1	2.86%	1
Total	27	100.00%	35	100.00%	62

Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	0	0%	2	100.00%	2
Total	0	100.00%	2	100.00%	2

Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	0	0%	2	100.00%	2
Total	0	100.00%	2	100.00%	2

Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	6	6	8
(b) Total de ingresos a la contrata año t	7	10	10
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	85,71%	60,00%	80,00%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	6	4	8
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	6	6	8
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,00%	66,67%	100,00%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	10	11	6
(b) Total dotación efectiva año t	58	58	62
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	17,24%	18,97%	9,68%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	1	1	1
Otros retiros voluntarios año t	0	7	5
Funcionarios retirados por otras causales año t	9	3	0
Total de ceses o retiros	10%	11%	6%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	7	10	10
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	10	11	6
Porcentaje de recuperación (a/b)	70,00%	90,91%	166,67%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	8	7	7
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	0	3	12
(b) Total Contratos efectivos año t	50	51	55
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	0,00%	5,88%	21,82%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	62	62	61
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	58	62
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	106,90%	106,90%	98,39%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	401	1055	3279
(b) Total de participantes capacitados año t	52	62	469
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	7,71	17,02	6,99

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	1	2
(b) N° de actividades de capacitación año t	41	50	33
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	2,44%	2,00%	6,06%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	58	62
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	50	51	26
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	58	62
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,86	0,88	0,42

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	1	43	15
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	58	62
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,02	0,74	0,24

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	0	0.2	0.08
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	58	62
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,00	0,00	0,00

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	29	76	65
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	58	62
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,50	1,31	1,05

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	42	45	39
Lista 2	2	4	5
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	44%	49%	44%
(b) Total Dotación Efectiva año t	58	58	62
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	75.86%	84.48%	70.97%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	3	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	7	10	10
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,00%	30,00%	0,00%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	3	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	3	3	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	0,00%	100,00%	0,0%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	3	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	3	3	0
Porcentaje (a/b)	100,00%	0,00%	0,0%

Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

Iniciativa	Estado de Avance
-------------------	-------------------------

Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
--------------------	--	--	-------------------------------------	------------------------------------

Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

Medidas

Medidas	Resultados
Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Se realizó el primer diálogo participativo de la Superintendencia de Casinos de Juego con la ciudadanía, además de la elaboración de piezas comunicacionales, para promover el Juego responsable con perspectiva de género. Así pues, la certificación de la sociedad operadora San Francisco Investment S.A. en la Norma Chilena N°3262 de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal, generó una instancia conjunta con las trabajadoras del casino que permitió conocer la evolución de la industria en temas de igualdad de género y levantar un diagnóstico sobre el papel de la mujer en la industria de casinos, ampliando la mirada no sólo a las jugadoras, sino a las trabajadoras y sus derechos. Esta instancia contó con la participación de 65 trabajadoras del casino, ampliando el alcance del trabajo como servicio público certificado en igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal y, contribuyendo al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible N°5.c).
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se llevó a cabo una actividad de concientización con efectos tanto internos como externos, respecto a las inequidades, brechas y barreras de género. Esta medida, implementada a través de la Mesa de Gestión y Desarrollo de Personas, destaca porque impacta en toda la ciudadanía que decida consultar la página web institucional, en donde podrán encontrar los compromisos institucionales en materia de género, la historia de implementación de la NCh3262:2021 y, los contenidos de la capacitación avanzada de género desarrollados el año 2022.
Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Se realizó una actividad de recopilación de información y posterior análisis respecto a la factibilidad de incorporar perspectiva de género en el quehacer institucional, en particular, en los productos estratégicos del servicio, con el fin de transversalizar a toda la labor institucional el enfoque de género. Fue implementado a través de la Mesa de Gestión y Desarrollo de Personas.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Actualización Versión 2021 Norma NCH 3262	Se realizó un seguimiento de las auditorías internas de género realizadas el año 2022, se llevaron a cabo las auditorías internas de género correspondientes al año 2023 y se actualizó la certificación de esta Norma a la versión 2021.
Implementación del "Comité de Implementación de Teletrabajo, con perspectiva de género".	Se conformó un comité para implementar la modalidad de teletrabajo en la SCJ, contando con la participación de la representante institucional de género. Destaca, dentro de los criterios de selección para optar a esta modalidad, la conciliación por tiempo de desplazamiento como por cuidado de personas (asignando mayor puntaje si tiene más personas a su cuidado). Por otra parte, dentro de los criterios de desempate se incluyó en primer lugar el género: "la asignación de cupos será paritaria en caso de desempate, de manera de alcanzar una distribución lo más equitativa posible del total de cupos de teletrabajo entre los asignados a mujeres y hombres).
Formación en comunicaciones con perspectiva de género	La Unidad de Asuntos Institucionales y Comunicaciones junto a la representante institucional de género, se capacitaron en la temática de comunicaciones con perspectiva de género.
Capacitaciones internas	Se realizaron las siguientes capacitaciones de manera focalizada: Conceptos básicos de género, Denuncia e investigación de la violencia organizacional, Liderazgo con perspectiva de género y Políticas públicas con enfoque de género.

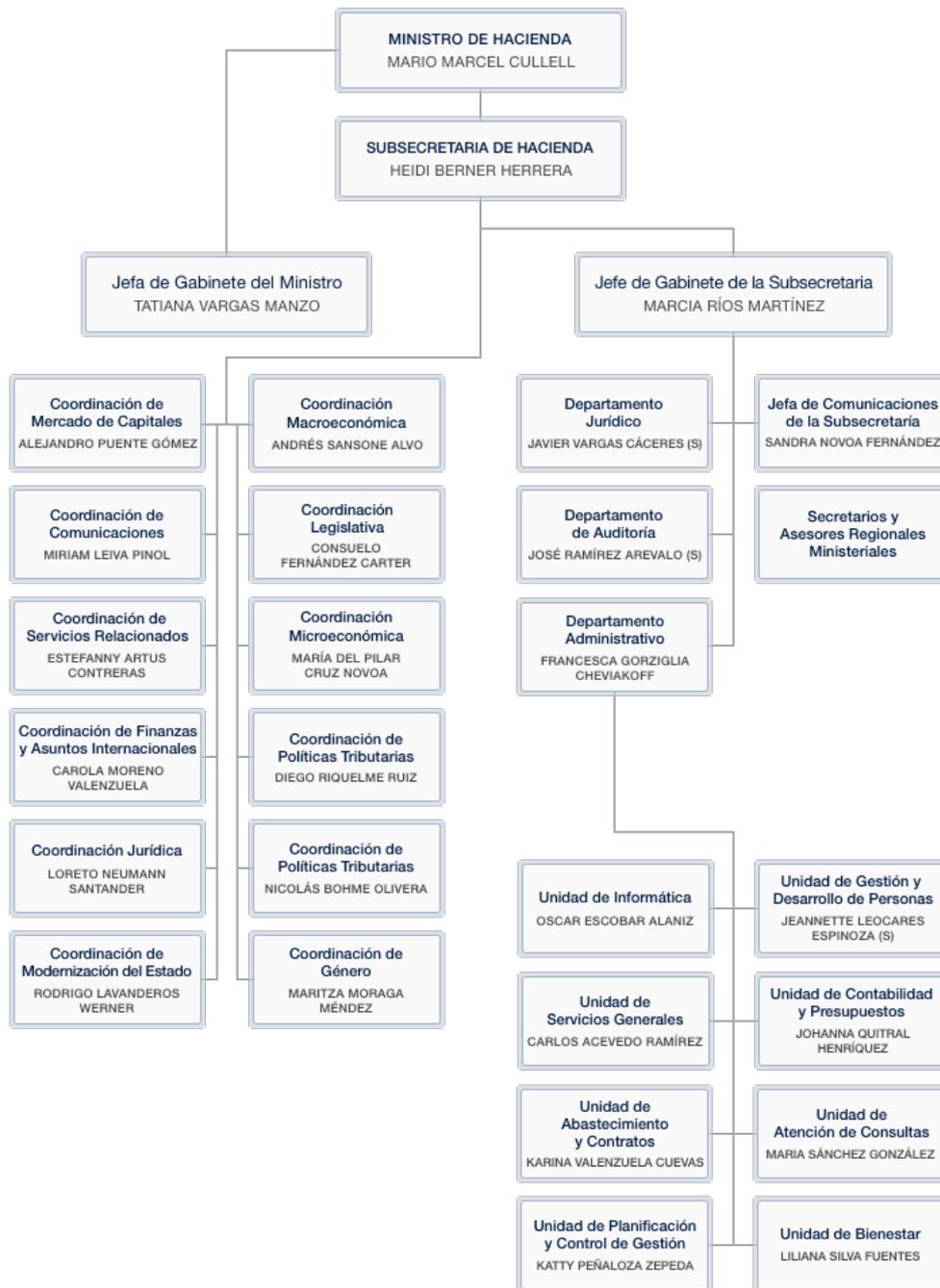
Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html
		https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

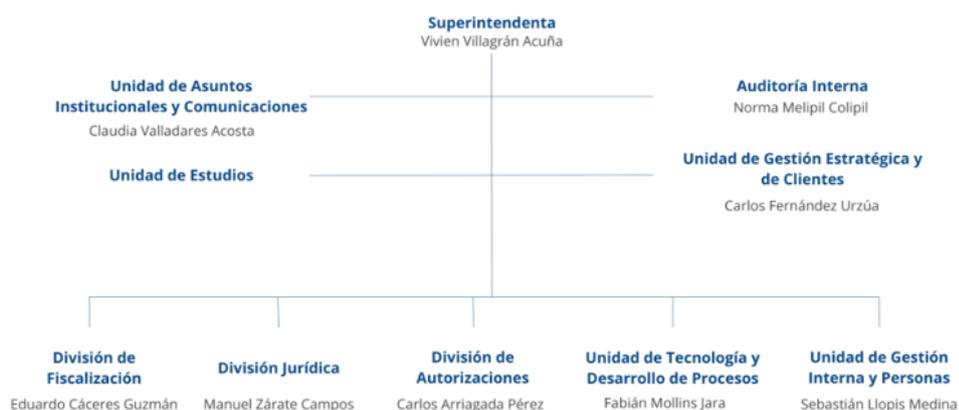
Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html

Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente de Casinos de Juego	Vivien Villagrán Acuña
Jefatura División de Fiscalización	Eduardo Cáceres Guzmán
Jefatura División Jurídica	Manuel Zárate Campos
Jefatura División de Autorizaciones	Carlos Arriagada Pérez
Jefatura Unidad de Asuntos Institucionales y Comunicaciones	Claudia Valladares Acosta
Jefatura Unidad de Gestión Estratégica y de Clientes	Carlos Fernández Urzúa
Jefatura Unidad de Auditoría Interna	Norma Melipil Colipil
Jefatura Unidad de Tecnología y Desarrollo de Procesos	Fabián Molins Jara
Jefatura Unidad de Gestión Interna y de Personas	Sebastián Llopis Medina
Jefatura Unidad de Estudios	