



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2022

Ministerio de Hacienda

**Superintendencia de Casinos  
de Juego**



# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## Ministerio de Hacienda

---

### Presentación Cuenta Pública

#### Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es 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, con el fin de promover un crecimiento sustentable e inclusivo.

Para el cumplimiento de su mandato, el ministerio cuenta con 4 seremias y 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 primer año de gobierno fue desafiante en términos de estabilidad de la economía chilena y global. La incipiente senda de recuperación del crecimiento tras la pandemia fue rápidamente frenada debido a la invasión de Rusia a Ucrania y a los confinamientos en China, lo que redundó en un fuerte aumento de precios de materias primas, principalmente combustibles y alimentos. Estas restricciones de oferta generaron presiones inflacionarias, que se sumaron a las ya existentes desencadenadas por los impulsos fiscales y monetarios que apoyaron la recuperación durante la pandemia. Como resultado, la inflación mundial creció generalizadamente en todo el mundo, alcanzando niveles no observados en décadas.

Ante esta alta inflación, los bancos centrales escalaron procesos de contracción monetaria, estrechando las condiciones financieras y las perspectivas para la actividad. En este complejo escenario, se realizó un ajuste del gasto que se prevé en 23,1% (mayor al 22,5% comprometido en la Ley de Presupuestos 2022), resultando una de las mayores consolidaciones fiscales del mundo. Con este ajuste, Chile volvió a tener un

superávit fiscal de 1,1% del PIB (Producto Interno Bruto), luego de cerca de una década de déficits consecutivos, y un balance estructural de 0,2% del Producto.

Al cierre de 2022 el valor de mercado de los Fondos Soberanos alcanzó US\$13.989 millones, US\$7.514 millones del Fondo de Estabilización Económica y Social (FEES) y US\$6.475 millones del Fondo de Reserva de Pensiones (FRP). Se aportaron US\$5.998 millones al FEES con el fin de compensar, en parte, los retiros por US\$10.287 millones en 2020 y 2021 para enfrentar la pandemia. En el caso del FRP se aportaron US\$532 millones y se retiraron US\$269 millones para financiar, en parte, las obligaciones del Fisco en el área de pensiones. En esta línea, y considerando los mayores compromisos por la Pensión Garantizada Universal (PGU), se presentaron indicaciones a la Ley de Responsabilidad Fiscal para proteger la sostenibilidad del fondo. Adicionalmente, se actualizó la política de inversión del FEES, y se encargó un estudio sobre el tamaño prudente de este fondo para enfrentar eventos infrecuentes, que puedan afectar considerablemente las finanzas públicas.

Se ratificaron los compromisos con la responsabilidad fiscal a través de un decreto que establece las bases de la política fiscal para el período de gobierno. Este complementó la regla de balance cíclicamente ajustado con un límite prudente de deuda en el mediano plazo de 45% del PIB y fijó una trayectoria de balance estructural que apunta a alcanzar un déficit del 0,3% en 2026. La ruta de política comprometida estabilizaría la deuda bruta alrededor del 40% del PIB durante el curso de esta administración. Además, el Ministerio de Hacienda presentó indicaciones al proyecto que modifica la Ley N°20.128 sobre Responsabilidad Fiscal para fortalecer la institucionalidad fiscal y su marco normativo. También se realizaron cambios a la metodología y procedimiento de cálculo del PIB tendencial, incorporando recomendaciones del Consejo Fiscal Autónomo (CFA) para corregir las falencias de la metodología tradicional y obtener una mejor estimación de la brecha del Producto coherente con la situación actual de la economía. Todo ello busca reforzar la sostenibilidad y credibilidad de la política fiscal.

El ajuste fiscal del año pasado se concentró en el gasto corriente (-26,3% real anual), en particular en el ítem de subsidios y donaciones, que el año anterior había crecido fuertemente asociado al pago del Ingreso Familiar de Emergencia Universal (IFE) y el Bono Clase Media en 2021, entre otros. Por su parte, el gasto de capital, referido al desarrollo de inversiones, anotó un aumento de 4,7% en 2022.

De esta manera, sumado a ingresos que registraron un aumento de 6,3% real, el balance efectivo de cierre de 2022 arrojó un superávit de 1,1% del PIB (\$2.959.383 millones), siendo el primer resultado positivo desde 2012.

Junto con velar por las cifras macro y de ahorro, se actuó rápidamente para ir en apoyo de las personas. En julio de 2022 se fortaleció el plan Chile Apoya, anunciado en abril, para ayudar a los hogares a enfrentar el alza en el costo de la vida durante los meses de invierno y fomentar la recuperación del empleo y la actividad económica. Se incorporó la extensión de los subsidios IFE Laboral y Protege Apoya y del permiso de postnatal parental por un máximo de 60 días. Se entregó un bono extraordinario de invierno Chile Apoya (\$120.000), que permitió a cerca de 7,5 millones de personas enfrentar el alza de productos y servicios básicos. También, en mayo de 2022, la Ley

N°21.456 reajustó el Ingreso Mínimo Mensual en conjunto con otras asignaciones sociales (tales como la Asignación Familiar y Maternal y el Subsidio Único Familiar), constituyendo el mayor reajuste del salario mínimo efectuado en los últimos años.

Con este objetivo, la ley estableció que los incrementos del ingreso mínimo se realizarían en dos etapas, donde la primera incrementó el salario mínimo desde \$350 mil hasta \$380 mil para las y los trabajadores de entre 18 y 65 años desde el 1° de mayo de 2022, mientras que la segunda etapa, lo elevó desde \$380 mil a \$400 mil a contar del 1° de agosto de 2022 para el mismo grupo de personas trabajadoras. Además, la ley incorporó una disposición especial que permitió aumentar automáticamente el salario mínimo, llegando a \$410 mil a partir de enero de 2023. También se incorporaron elementos de apoyo a los hogares para ayudarlos a enfrentar el aumento en el valor de la Canasta Básica de Alimentos y de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) para apoyarlas a complementar el aumento en la remuneración de sus trabajadores y trabajadoras. Para ello, se estableció la entrega de un aporte mensual en dinero, de cargo fiscal, que comenzó a entregarse desde el 1° de mayo de 2022 y que se extenderá hasta el 30 de abril de 2023 y que irá en beneficio de las personas que cumplan los requisitos establecidos en la ley. Adicionalmente, desde mayo de 2022, se otorgó un subsidio mensual de \$22 mil por trabajador(a) afecto(a) al incremento del salario mínimo en beneficio de las MIPYMES, cooperativas, personas jurídicas sin fines de lucro y comunidades, el cual se incrementó a \$26 mil en agosto de 2022 y a \$32 mil entre enero y abril de 2023 según el reajuste por inflación que establecido en la Ley N°21.456.

Como parte de Chile Apoya, se establecieron una serie de medidas para mitigar el alza de los precios de la energía dado los fuertes incrementos que registraron en el mercado internacional el petróleo y sus derivados. Por ello, mediante diversas modificaciones en la ley, el gobierno extendió la cobertura del MEPCO aumentando el monto que el Fisco destina para operar el mecanismo que estabiliza los precios de combustibles. Asimismo, con el fin de atenuar las variaciones de los precios del kerosene o parafina en el mercado doméstico, mediante la Ley N°21.452, publicada el 19 de mayo de 2022, se incrementó en US\$40 millones el Fondo de Estabilización de Precios del Petróleo (FEPP).

A fin de impulsar la reactivación, en septiembre se presentó el Plan Invirtamos en Chile, con 29 medidas para estimular la inversión público-privada con incentivos tributarios a la inversión privada, mejoras en obras de infraestructura pública, inversión verde, agilización de permisos y regulaciones, fortalecimiento de la inversión extranjera, programas específicos para financiar proyectos, además de fortalecer la alianza público-privada para la inversión.

Un hito en materia de colaboración a nivel regional fue la reincorporación de Chile como miembro pleno del Banco de Desarrollo de América Latina, después de más de 40 años. Como resultado, se amplía y diversifica el acceso de Chile a la cooperación técnica internacional.

Con el fin de impulsar una mayor competitividad, logramos la interconexión entre el Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX), el Servicio Nacional de Aduanas y el

Puerto de Talcahuano, con lo que este terminal se sumó a los seis ya integrados: Antofagasta, Angamos, Valparaíso, Coronel, Lirquén y San Vicente. De esta forma, se implementó una funcionalidad

que, con la declaración aduanera, acorta el ciclo exportador, permitiendo solicitar en forma anticipada la recuperación del IVA. Y SICEX implementó un nuevo módulo para exportar servicios en forma electrónica. Además de avanzar hacia la universalidad en el uso de SICEX, se amplió el intercambio electrónico de documentos con países de la Alianza del Pacífico, y se avanzó en la integración con APEC.

En el marco de diversificar la economía y sumarse a las estrategias mundiales en favor del medio ambiente, en la vigésima séptima Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Naciones Unidas para el Cambio Climático de noviembre de 2022, el Gobierno firmó un acuerdo con el BID y con el Banco Mundial para impulsar proyectos de hidrógeno verde. El país recibió apoyo por hasta US\$750 millones.

Con el fin de resguardar las finanzas públicas de largo plazo, y teniendo presente el impacto que los desastres naturales pueden tener en las finanzas públicas y el manejo de la deuda, se estructuró un esquema integral de manejo de riesgos financieros provenientes de estos eventos, con el fin de acotar sus efectos. Mediante una indicación ingresada al proyecto que modifica la Ley de Responsabilidad Fiscal, se crea un Fondo para Desastres Naturales, lo que se suma a la contratación con el Banco Mundial (IBRD) de un seguro contra terremotos de alta magnitud.

En cuanto a los grandes compromisos y promesas contenidas en el Programa de Gobierno, el 2 de noviembre, el Presidente de la República dio a conocer el proyecto de Reforma Previsional. Sus principales objetivos son responder a la demanda de los chilenos y chilenas por mejores pensiones —partiendo por el aumento de las jubilaciones no contributivas, con una mayor cobertura de la PGU al 100% de la población mayor de 65 años y subiendo su monto a \$250.000 en forma gradual— y recuperar la legitimidad del sistema previsional ante la ciudadanía, otorgándole un nuevo rol al Estado en la gestión administrativa, que permitirá bajar los costos para los afiliados y afiliadas.

Con el apoyo del PNUD y junto con la Dirección de Presupuestos, se avanzó en la elaboración e implementación de un marco fiscal, para la identificación y medición del gasto público contra el cambio climático, institucionalizando su reporte en la Ley de Presupuestos y la Ley Marco de Cambio Climático. Esto es parte integral del plan de actualización de la Estrategia Financiera Climática a cargo de este Ministerio, que contempla también la ampliación del financiamiento fiscal vía bonos temáticos, incluidos los verdes y vinculados a sostenibilidad.

El compromiso de Chile también es con la naturaleza y biodiversidad. Así, se creó el Comité de Capital Natural, asesor del Presidente de la República, con el fin de generar información relevante y apoyar la política pública, incorporando consideraciones ambientales.

Al cierre de 2022 se logró la aprobación de diversas leyes importantes. El 3 de diciembre se publicó la Ley N°21.514 que creó el programa de garantías estatales FOGAPE Chile Apoya, días después se publicó el decreto que aprobó el reglamento de administración, iniciando así su operación. Dicho programa entrega apoyo financiero, fomentando la reactivación y recuperación en forma focalizada en micro, pequeñas y medianas empresas afectadas por las consecuencias económicas de la pandemia. En particular, permite la entrega de créditos con garantía estatal hasta el 31 de diciembre de 2023 en condiciones más ventajosas que el FOGAPE tradicional, flexibilizando los requisitos de acceso y otorgando mayores porcentajes de cobertura. Adicionalmente, contempla la condonación excepcional de intereses y multas por deudas tributarias y una flexibilización de convenios de pago a micro, pequeñas y medianas empresas que cumplan los requisitos para acogerse al régimen de tributación ProPyme, o quienes se hayan acogido al régimen de renta presunta, y todas las microempresas (con ventas anuales de hasta 2.400 UF), hasta el 30 de abril de 2023. Y el 22 de diciembre se promulgó la Ley N° 21.521 que promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros (Ley FINTEC).

En la permanente tarea de impulsar un mayor crecimiento del PIB, en enero de 2023, el Gobierno de Chile presentó la Agenda de Productividad, una iniciativa que incluye más de 40 medidas agrupadas en nueve ejes de trabajo, diseñados para abordar de manera concreta las causas del deterioro productivo que el país ha experimentado en los últimos años. La Agenda es el resultado del trabajo interministerial, la Comisión Nacional de Evaluación y Productividad (CNEP), y de distintos gremios empresariales y sindicatos, incluyendo la

Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), las asociaciones de Mipymes y la Central Unitaria de Trabajadores (CUT). El objetivo principal de la Agenda es elevar la productividad del país en un 1,5 por ciento anual, tal como fue el mandato presidencial entregado en junio de 2022, a través de reformas microeconómicas y financieras. La iniciativa incorpora medidas a corto, mediano y largo plazo de carácter legislativo, administrativo y de gestión, en los ámbitos de facilitación de comercio, mercado de capitales, informalidad laboral, capacitación y reconversión laboral, innovación y transformación productiva, productividad y Mipymes, mayor competencia, desnotarización y digitalización, y mejoras en los procesos de inversión.

En tanto, en agosto de 2022 se actualizó la institucionalidad de Modernización del Estado, modificando la composición del Consejo Asesor Permanente para la Modernización del Estado. Se aumentó el número de integrantes designados por el Presidente de la República de 13 a 15; ampliándose su representatividad con la designación de representantes de gremios, sociedad civil, academia, sector privado y ex altos directivos públicos, para así potenciar la discusión y asesoría presidencial.

La propuesta de Agenda de Modernización del Estado fue elaborada a partir de un trabajo colaborativo entre las instituciones que conforman el Comité de Modernización, recibiendo comentarios y aportes del Consejo Asesor Permanente de Modernización del Estado.

La Agenda de Modernización contempla iniciativas que representan el Estado Moderno y Democrático, considerando en la base los aspectos habilitantes para la concreción de una sociedad con más confianza y cohesión social, siendo una hoja de ruta en el Estado, que permita apalancar la transformación en pro de construir una nueva relación del Estado con las personas, permitiendo la generación de valor público para la ciudadanía, a través de iniciativas que buscan acelerar esta transformación.

En el segundo año de gobierno nos aprestamos a enfrentar iguales o mayores desafíos, como lograr la aprobación de un pacto fiscal y tributario que permita incrementar la recaudación fiscal, reducir la evasión y elusión, y aumentar los niveles de transparencia y rendición del gasto público. En la misma línea, se espera lograr la aprobación de un royalty a la gran minería que compense al Estado por la explotación del cobre -recurso no renovable- y que permita destinar alrededor de US\$ 450 millones de su recaudación a regiones y municipios.

También se pretende impulsar una reforma fiscal verde para un desarrollo sostenible; avanzar a una mayor descentralización fiscal mediante la tramitación de un proyecto de Ley de Rentas Regionales; impulsar cambios normativos que permitan a los servicios del Ministerio de Hacienda prevenir y apoyar la identificación del crimen organizado y seguir la ruta del dinero procedente de ilícitos; y continuar con la implementación de la Agenda de Modernización del Estado.

Se realizará un monitoreo permanente del avance de las agendas Pro-Inversión y de Productividad y se continuará trabajando en medidas para contribuir a aliviar la situación económica de las familias en situación de vulnerabilidad, como la implementación de una innovación bancaria denominada Bolsillo Familiar Electrónico, que consiste en un aporte mensual, de cargo fiscal, equivalente a \$13.500 por causante destinado la compra en comercios del rubro alimenticio para compensar el alza en los precios de los alimentos y que reemplazará a partir de mayo de 2023 el Aporte Compensatorio de la Canasta Básica de Alimentos. También, con el propósito de brindar seguridad económica a las personas y familias ante el aumento del costo de vida otorgamos un aporte extraordinario del Aporte Familiar Permanente en marzo de 2023 (equivalente a \$60 mil) y un incremento permanente de 20% en la Asignación Familiar y Maternal y el Subsidio Único Familiar a partir del 1° de mayo de 2023, el cual permitirá beneficiar a más de tres millones de personas, pertenecientes a 1,5 millones de hogares. Además, se dispuso un procedimiento automático para la concesión del Subsidio Único Familiar cuando los causantes sean niños, niñas y adolescentes menores a 18 años que pertenezcan a los hogares del 40% más vulnerable de la población. Además, se ampliarán los Programas de Alimentación Escolar (PAE) a 50.000 niños y niñas de prekínder y kínder escuelas públicas, la Beca de Alimentación para la Educación Superior en \$5.000 pesos y se extenderá la postulación a los subsidios IFE Laboral

y Protege Apoya durante todo el primer semestre de 2023, para potenciar la creación de empleo formal.

Se espera finalizar la revisión de la política de inversión del Fondo de Estabilización Económica y Social con el fin de asegurar su coherencia con los objetivos para el cual

fue creado. Además, se analizará cómo incorporar la inversión responsable en los Fondos Soberanos. Esto sería coherente con la tendencia mundial y las mejores prácticas de otros inversionistas institucionales, apoyando la agenda de Finanzas Verdes.

Como se puede observar en el capítulo sobre los desafíos para 2023 de este documento, se están elaborando e implementando múltiples iniciativas en materia de inversión, empleo, integración internacional, inclusión financiera, además de continuar con la implementación de las iniciativas de la Agenda de Modernización del Estado y sus recomendaciones del Consejo. Como Ministerio de Hacienda seguiremos enfocados en gestionar con responsabilidad y transparencia las finanzas públicas y apoyando el cumplimiento del Programa de Gobierno.

**Mario Marcel Cullell**

**Ministro de Hacienda**



## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

Creada a través de la Ley N°19.995 del 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 62 funcionarios, estructurado funcionalmente en tres Divisiones y seis Unidades. Para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, durante 2022 se dispuso de un presupuesto de M\$ 4.428.481.

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 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 2022**

El 21 de enero de 2022 la Superintendencia autorizó el inicio de operaciones a Casino de la Bahía S.A. (Enjoy Coquimbo), el que corresponde al segundo recinto de juegos de concesión municipal en incorporarse a la Ley N°19.995, pasando a ser completamente supervisado y fiscalizado por este organismo. Este casino, además del IVA al juego y el impuesto por entradas que se destinan a los fondos generales de la nación, paga mensualmente un impuesto específico equivalente a un 20% de su recaudación bruta, destinado al financiamiento de obras de desarrollo, que se distribuye en partes iguales entre la comuna de Coquimbo y el gobierno regional, todo en beneficio de sus comunidades. De manera adicional y de acuerdo con las modificaciones a la ley de Casinos, la sociedad operadora debe pagar a la I. Municipalidad de Coquimbo, durante los 15 años de vigencia y operación de su permiso, una oferta económica anual garantizada de 481.501 unidades de fomento, que corresponde al monto ofertado y mediante el que se adjudicó el permiso de operación en junio de 2018.

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 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. Entre los procesos auditados se encuentran los de "Otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego, certificación de inicio de operación, autorizaciones, notificaciones, planificación estratégica y operativa y ejecución de la fiscalización de casinos de juego, tramitación procedimiento administrativo sancionatorio, evaluación anual del desempeño operacional, tramitación de extinción del permiso de operación, tramitación de revocación del permiso de operación y tramitación del cierre de un casino de juego. Acreditación de laboratorios, homologación de implementos de juego y calificación de máquinas de juego. Elaboración del plan, creación y modificación de normas y estándares. Atención de solicitudes ciudadanas y del medio, gestión de solicitudes de autoexclusión y ejecución de las disposiciones Ley de Transparencia".

El 15 de marzo de 2022 el Consejo Resolutivo Superintendencia, haciendo uso de su atribución exclusiva de otorgar, denegar, renovar y revocar los permisos de operación de casinos de juego en el país, y a partir de los antecedentes entregados por este organismo, decidió revocar el permiso de operación otorgado a Casino de Puerto Varas S.A. en junio de 2018, por no desarrollar el proyecto dentro de los plazos establecidos legalmente. Cabe señalar que de acuerdo con la Circular N°84 de la SCJ de 2017, el casino municipal de Puerto Varas seguirá funcionando, hasta que el nuevo operador del casino que debe ser licitado entre en operaciones.

El 3 de junio de 2022 la Superintendencia autorizó el inicio de operaciones de Casino del Lago S.A., ubicado en la comuna de Pucón, el que corresponde al tercer recinto de juegos de concesión municipal en incorporarse a la Ley N°19.995 y que deberá pagar a la municipalidad durante los 15 años de vigencia de su permiso, una oferta económica anual garantizada de 121.000 Unidades de Fomento.

El 5 de agosto de 2022, el Consejo Resolutivo de la Superintendencia, autorizó 10 permisos de operación para casinos de juego a las sociedades Latin Gaming Calama S.A. (Marina del Sol Calama), Gran Casino de Copiapó S.A. (Casino Antay Copiapó), San Francisco Investment S.A. (Casino Monticello - Mostazal), Casino de Colchagua S.A. (Santa Cruz), Marina del Sol S.A. (Talcahuano), Casino Gran Los Ángeles S.A. (Enjoy Los Ángeles), Casino de Juegos Temuco S.A. (Dreams Temuco), Casino de Juegos Valdivia S.A. (Dreams Valdivia), Latin Gaming Osorno S.A. (Marina del Sol Osorno) y Casino de Juegos Punta Arenas S.A. (Dreams Punta Arenas). Las 10 sociedades que obtuvieron un permiso de operación renuevan su autorización por un segundo periodo de 15 años y deberán pagar, en su conjunto, una oferta económica anual garantizada de 92.244 Unidades de Fomento a las municipalidades de las comunas en las que se emplazan estos recintos.

El 9 de septiembre de 2022, como parte de los hitos relevantes del Modelo de Productividad de la Superintendencia, se implementó una plataforma de reportabilidad web para que las jefaturas de las divisiones y unidades puedan contar con información detallada, en tiempo real, respecto de los tiempos y costos de sus productos más relevantes, y así poder identificar oportunidades para mejorar la eficiencia en la elaboración de éstos.

El 28 de octubre de 2022, el Consejo Resolutivo de la Superintendencia autorizó un permiso de operación a la sociedad Casino de Rinconada S.A. (Enjoy Santiago), la que renueva su autorización por un segundo periodo y deberá pagar a la I. Municipalidad de Rinconada, durante los 15 años de vigencia y operación de su permiso, una oferta económica anual garantizada de 11.117 Unidades de Fomento.

El 17 de noviembre de 2022, el Consejo Resolutivo de la Superintendencia autorizó un permiso de operación a la sociedad Casino de Juegos del Pacífico S.A., ubicado en la comuna de San Antonio, la que renueva su autorización por un segundo periodo. Junto con el pago del impuesto específico correspondiente al 20% de su recaudación bruta, la sociedad operadora deberá pagar a la I. Municipalidad de San Antonio, durante los 15 años de vigencia y operación de su permiso, una oferta económica anual garantizada de 24.003 Unidades de Fomento.

El 30 de noviembre de 2022 la Superintendencia recertificó su Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación bajo la norma NCH 3262:2012. Entre los procesos auditados se encuentran los de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual; prevención, detección y derivación de la violencia intrafamiliar; prevención, detección y eliminación de prácticas discriminatorias; conciliación de la vida laboral, familiar y personal en la lógica de la corresponsabilidad; y reclamos por situaciones inequitativas y/o discriminatorias.

Respecto a los productos estratégicos que brinda la Superintendencia, es posible señalar que debido a la situación de pandemia de Covid-19, esta Superintendencia comenzó a implementar fiscalizaciones remotas, modalidad que ha permitido desarrollar este trabajo de manera más eficiente, particularmente respecto a la disminución de tiempos de traslado, viáticos y disponibilidad de información para contrastar antecedentes. En atención a lo anterior, esta modalidad se ha mantenido como permanente para las actividades que así lo permitan.

## 3. Resultados de la Gestión año 2022

### 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 2022, se contempló la ejecución de 275 acciones de fiscalización a los casinos de juegos autorizados legalmente en el país, meta que se cumplió tras la ejecución de las fiscalizaciones planificadas y no planificadas.

Estas acciones han ido acompañadas de 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 2022 se realizó un total de 275 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 (P.A.B.) para el año 2022 (257 fiscalizaciones), así como también las fiscalizaciones no planificadas (18).

La evolución en el número de fiscalizaciones y casinos de juego fiscalizados desde el año 2014, se muestra en el siguiente cuadro:

| Ítems/año                            | 2014 | 2015 | 2016  | 2017  | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------------------------------|------|------|-------|-------|------|------|------|------|------|
| <b>N° fiscalizaciones realizadas</b> | 164  | 245  | 280   | 311   | 301  | 244  | 293  | 329  | 275  |
| <b>N° de revisiones SIOC(*)</b>      | 192  | 192  | 195   | 206   | 216  | 221  | 85   | 0    | 0    |
| <b>N° casinos fiscalizados</b>       | 16   | 16   | 16,38 | 17,25 | 18   | 26   | 25   | 26   | 26   |

(\*) SIOC es el Sistema de información operacional de casinos, que permite a las sociedades operadoras de casinos remitir mensualmente el detalle de las operaciones de sus juegos, a nivel casino-día-juego, y los reclamos formulados por los clientes, de acuerdo con lo normado por la Superintendencia.

El resultado de este indicador muestra una disminución en el número de fiscalizaciones debido a mejoras en la eficiencia de los programas de trabajo:

- La mejora continua de los programas de trabajo ha permitido cubrir igual cantidad de aspectos en menos actividades de fiscalización.
- La planificación de las fiscalizaciones consideró una mayor cobertura a actividades más estratégicas.

Como resultados del total de fiscalizaciones se levantaron un total de 240 hallazgos.

## **Regulación de la industria de casinos de juego**

Durante el año 2022, se llevó a cabo un proceso de actualización de las instrucciones impartidas por la Superintendencia, en donde se destacan:

### **Dictación de nueve Circulares**

- **Circular N°133**, 29 de diciembre de 2022, que “Imparte instrucciones a las sociedades operadoras sobre los plazos para desarrollar el proyecto autorizado, la verificación de requisitos para el inicio de operación del casino de juego y de la ejecución de las obras complementarias”.
- **Circular N°132**, de 30 de septiembre de 2022 que “Imparte instrucciones para las sociedades operadoras y las sociedades concesionarias de casinos de juego, que deben observar en sus comunicaciones digitales con la Superintendencia de Casinos de Juego como asimismo modifica y deroga las circulares que indica”.
- **Circular N°131**, de 30 de septiembre de 2022, que “Modifica Circular N°107, de 29 de agosto de 2019, que imparte instrucciones sobre acreditación de laboratorios certificadores del cumplimiento de los estándares técnicos, exigibles para las máquinas de azar que sean explotadas en casinos de juego autorizados en Chile conforme a la Ley N°19.995 y habilita también a laboratorios acreditados para calificar máquinas de azar que se indican”.
- **Circular N°130**, de 30 de septiembre de 2022 que “Imparte instrucciones sobre la presentación de las notificaciones, que deben realizar las sociedades operadoras, sociedades concesionarias y laboratorios acreditados ante la superintendencia de casinos de juego”.
- **Circular N°129**, de 4 de julio de 2022, que “Imparte instrucciones sobre la presentación y contenido mínimo del procedimiento operativo relacionado con el registro y control de apertura y cierre diario”.
- **Circular N°128**, de 11 de marzo de 2022, que “Modifica Circular N°13, de 13 de diciembre de 2010, que Imparte instrucciones sobre el conocimiento, tramitación y resolución de los reclamos interpuestos en contra de los Casinos de juego autorizados conforme a la Ley”.
- **Circular N°127**, de 11 de marzo de 2022, que “Imparte instrucciones para la confección y presentación de los estados financieros para las sociedades operadoras de casinos de juego ante la Superintendencia de Casinos de Juego y deroga circulares N°s 32 del 2013, 63 del 2015 y 93 del 2017”.
- **Circular N°126**, de 15 de febrero 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, y deroga la Circular N°17, de 27 de enero de 2011, de esta Superintendencia”.
- **Circular N°125**, de 1 de febrero de 2020, que “Imparte instrucciones de carácter general a las Sociedades Operadoras de Casinos de Juego sobre las transacciones efectuadas entre el casino de juego y las/os jugadores/as que impliquen entrega de valores”.

### **Resoluciones de “simplificación regulatoria”**

Durante el año 2022, se trabajó en un proceso de “simplificación regulatoria”, que tenía por objetivo clarificar el marco normativo vigente, por medio de (i) una 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 y (ii) una 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.

En este contexto, se dictó la Resolución Exenta N°789, de 27 de septiembre de 2022 que “Aclara vigencia de oficios circulares y modifica circulares que indica” y la Resolución Exenta N°623, de 19 de agosto de 2022, que “Aclara vigencia de circulares y revoca expresamente circulares que indica”. Conforme a esta última Resolución se dejaron sin efecto 17 circulares.

### **Aplicación de Sanciones a los casinos de juego y personas naturales**

Durante el 2022, la Superintendencia tramitó 19 procesos sancionatorios en contra de las sociedades operadoras autorizadas en conformidad a la Ley N°19.995, y 17 procesos a personas naturales, aplicándose multas por un monto total de 4.158 U.T.M.

Una comparación con los últimos 8 años muestra lo siguiente:

|  | <b>Año<br/>2015</b> | <b>Año<br/>2016</b> | <b>Año<br/>2017</b> | <b>Año<br/>2018</b> | <b>Año<br/>2019</b> | <b>Año<br/>2020</b> | <b>Año<br/>2021</b> | <b>Año<br/>2022</b> |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>N° de procesos sancionatorios</b>   | 9                   | 19                  | 19                  | 4                   | 20                  | 24                  | 26                  | 36                  |
| <b>N° de multas aplicadas</b>          | 8                   | 14                  | 18                  | 4                   | 18                  | 23                  | 16                  | 23                  |
| <b>Monto de multas aplicadas (UTM)</b> | 418                 | 1.050               | 1.155               | 205                 | 2.236               | 388                 | 121                 | 4.158               |

El desglose de las sanciones aplicadas a las sociedades operadoras de casinos de juego y personas naturales se presenta en la siguiente tabla:

| <b>Sociedad Operadora</b> | <b>N° de Sanciones</b> | <b>Monto Total UTM</b> |
|---------------------------|------------------------|------------------------|
| Kuden S.A.                | 1                      | 0                      |



|                                       |           |              |
|---------------------------------------|-----------|--------------|
| Antonio Martinez y Cía.               | 1         | 0            |
| Casino de Juegos Temuco S.A.          | 1         | 5            |
| Casino de Juegos del Pacífico S.A.    | 1         | 20           |
| Casino Rinconada S.A.                 | 3         | 2175         |
| Casino Gran Los Angeles S.A.          | 2         | 1670         |
| Rantrur S.A.                          | 1         | 20           |
| Campos del Norte S.A.                 | 2         | 5            |
| Sociedad Plaza Casino S.A.            | 1         | 5            |
| Operaciones El Escorial S.A.          | 1         | 20           |
| Inversiones del Sur S.A.              | 1         | 60           |
| Casino de Juegos de Punta Arenas S.A. | 1         | 0            |
| Gran Casino de Copiapó S.A.           | 1         | 50           |
| Casino de Juego de Talca S.A.         | 2         | 10           |
| Personas naturales                    | 17        | 118          |
| <b>Total Procesos Sancionatorios</b>  | <b>36</b> | <b>4.158</b> |

#### Autorizaciones de solicitudes de la industria

En cuanto a los requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego, para el año 2022 se comprometieron los siguientes tiempos de respuesta, según el tipo de autorización:

- Modificaciones de planes de apuestas, cambios de directores de las sociedades operadoras y del gerente general, así como modificaciones de la administración de servicios anexos, contemplan un tiempo de respuesta de 8 días hábiles. La meta establecida fue responder un 98% de las solicitudes dentro del plazo establecido, obteniendo como resultado un 100%.
- El tiempo promedio de tramitación de solicitudes de homologación de implementos de juego, presentadas principalmente por fabricantes, cuya meta establecida fue responder en un tiempo menor o igual a 33 días hábiles, obtuvo un resultado de 34 días hábiles.

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

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 que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar para permitir la autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juego de sus casinos de juego y cuya vigencia comenzó a partir del 11 de agosto de ese año, que corresponde a un instrumento que pretende colaborar con las personas que sufran o consideren que están en riesgo de adicción al juego, y que por ello, deciden voluntariamente autoexcluirse de concurrir a los casinos de juego, renunciando así a su derecho de ingresar y permanecer en dichos establecimientos.

Así, a diciembre de 2022 un total de 2.063 personas se encontraban autoexcluidas a nivel nacional, lo que representa una tasa de crecimiento de un 19,87% respecto a las 1.721 personas que se encontraban autoexcluidas a diciembre de 2021.

Por otra parte, el procedimiento para la tramitación y respuesta de los reclamos que presentan los clientes de los casinos de juego, se encuentra normado en la Circular N°13, de fecha 30 de diciembre de 2010, modificada por la Circular N°128 de 2022, ambas de esta Superintendencia, en la que se estableció 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 2022, se tramitaron en los casinos de juego un total de 1.604 presentaciones. Por su parte, ingresaron a tramitación en segunda instancia para revisión de la Superintendencia 59 reclamos de clientes que no quedaron conformes con la respuesta dada por el casino de juego, lo que representa un 3,7% del total de reclamos que recibieron los casinos en primera instancia.

Considerando las cifras de 2022 referidas a las visitas a los casinos de juego, la industria presentó una tasa de reclamos en primera instancia de 2,5% por cada 10.000 visitas. Cabe consignar que el número de visitas se incrementó en un 158,91%, pasando de 2.460.141 en 2021 a 6.369.604 en 2022.

Respecto a la resolución de reclamos presentados ante la Superintendencia ([www.scj.cl](http://www.scj.cl)) respondidos en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, del total de 56 reclamos resueltos durante 2022, 45 fueron contestados en un tiempo menor o igual a 75 días corridos, por lo que el resultado fue de un 80%. Cabe señalar que, a partir del año 2022, el indicador no fue incorporado con una meta dentro del sistema de control de gestión, dado que fue reemplazado por el indicador establecido en las Metas de Eficiencia Institucional de “Porcentaje de reclamos respondidos respecto del total de reclamos recibidos al año t”. En este sentido, del total de 59 reclamos recibidos, se respondieron un total de 54, por lo que el porcentaje de resolución de reclamos fue de un 92%.

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 234 presentaciones referidas principalmente al procedimiento para solicitar la calificación de máquinas electrónicas (26,4%), al procedimiento de autoexclusión voluntaria (25,5%) y al funcionamiento y/o normativa aplicable a juegos online (11,0%). Por su parte, en el período se respondieron un total de 227 consultas y de ellas, 203 fueron respondidas en un plazo menor o igual a 18 días corridos, por lo que el indicador de porcentaje de consultas ingresadas por Oficina de Partes o a través del sitio web de la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 18 días fue de un 89,4%, superando la meta de un 85%. 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 2014-2022 se muestran en los siguientes cuadros:

| Reclamos  |                              | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022 |
|---|------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------|
| Volumen de ingresos y resolución  | N° Reclamos Ingresados       | 36      | 29      | 44      | 61      | 51      | 36      | 20      | 12      | 59   |
|   | N° Reclamos Resueltos        | 32      | 28      | 42      | 47      | 54      | 38      | 21      | 12      | 56   |
| Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido | N° días definidos (corridos) | 90 días | 85 días | 85 días | 80 días | 75 días | 75 días | 75 días | 75 días | N/A  |
|   | Meta                         | 85%     | 80%     | 85%     | 85%     | 85%     | 90%     | 90%     | 90%     | N/A  |

|  |                            |     |     |     |     |     |     |     |       |     |
|--|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
|  | Cumplimiento del indicador | 89% | 93% | 88% | 89% | 94% | 92% | 95% | 100 % | N/A |
|--|----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|

| Consultas   |                              | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    |
|---|------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Volumen de ingresos y resolución  | N° Consultas Ingresadas      | 172     | 107     | 101     | 160     | 156     | 104     | 160     | 175     | 234     |
|   | N° Consultas Resueltas       | 171     | 127     | 101     | 160     | 154     | 117     | 162     | 177     | 227     |
| Indicador de gestión: % reclamos respondidos en un tiempo menor o igual al definido | N° días definidos (corridos) | 30 días | 25 días | 25 días | 20 días | 20 días | 20 días | 18 días | 18 días | 18 días |
|   | Meta                         | 95%     | 85%     | 90%     | 90%     | 93%     | 95%     | 70%     | 80%     | 85%     |
|   | Cumplimiento del indicador   | 99%     | 97%     | 93%     | 91%     | 97%     | 97%     | 97%     | 87%     | 89%     |

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 87 presentaciones referidas principalmente a funcionamiento y/o problemas con páginas que eventualmente desarrollan juegos online (41,1%) y al porcentaje de retorno máquinas de azar (12,2%), entre otras.

Para el año 2022, 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 fue de un 92%, superando la meta establecida de un 85%.

Por otra parte, respecto de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, de las 71 presentaciones contestadas en el período, 54 se respondieron en un plazo menor o igual a 15 días hábiles, lo que representa un 76% del total.

Asimismo, se continuó con el funcionamiento de su Consejo Consultivo de la Sociedad Civil, conformado en 2013 en el marco de la política de Participación Ciudadana e integrado por la Fundación 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, realizándose 5 sesiones. Durante el año se

trabajaron iniciativas relacionadas con la promoción del Juego Responsable y juegos de azar en línea, así como temáticas relacionadas con problemáticas de los colaboradores en los casinos de juego, prevención de la adicción al juego y nuevas formas de trabajo del Consejo de la Sociedad Civil para el 2023.

### **Modernización institucional**

Durante el año 2022, la Superintendencia logró materializar una serie de avances en materia de modernización institucional, que se han focalizado en dos líneas fundamentales: la implementación de los lineamientos de la Ley 21.180 sobre Transformación Digital y la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, basada en la norma internacional NCh-ISO 9001:2015. En particular, se destaca lo siguiente:

- Se finalizó exitosamente el 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), incorporando 10 nuevos procesos, quedando dicho alcance ampliado al “Otorgamiento de permisos de operación de casinos de juego, certificación de inicio de operación, autorizaciones, notificaciones, planificación estratégica y operativa y ejecución de la fiscalización de casinos de juego, tramitación procedimiento administrativo sancionatorio, evaluación anual del desempeño operacional, tramitación de extinción del permiso de operación, tramitación de revocación del permiso de operación y tramitación del cierre de un casino de juego. Acreditación de laboratorios, homologación de implementos de juego y calificación de máquinas de juego. Elaboración del plan, creación y modificación de normas y estándares. Atención de solicitudes ciudadanas y del medio, gestión de solicitudes de autoexclusión y ejecución de las disposiciones Ley de Transparencia. Todo lo anterior para la industria de Casinos de juego en Chile a nivel nacional”. Este sistema ha sido certificado por cinco años bajo la norma NCh ISO 9001:2015.
- Se avanzó en la implementación de las disposiciones de la Ley de Transformación Digital, Ley N°21.180:
  - Durante el año 2022 se cumplió con 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.
  - 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), para su adopción en otras instituciones públicas, con una solución informática que resuelve la gestión de procesos y de documentos digitales, junto con vincularse con otras partes claves en la gestión documental como son Firma Electrónica Avanzada, Clave Única, DocDigital, SIMPLE, Notificador del Estado y el repositorio documental que creó el Archivo Nacional para recibir archivos digitales de escala. Durante el año 2022 se inició el traspaso formal de este sistema a Gobierno Digital y la Superintendencia colaboró en la replicación del SGDP en la Central

Nacional de Abastecimiento de SNSS, Unidad de Análisis Financiero y Municipalidad de Punta Arenas.

- 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:
  - Aumento del alcance con nuevas operaciones en el Sistema de Autorizaciones y Notificaciones (SAYN), autorizaciones de cambios societarios, notificaciones de cumplimiento normativo, del personal, de movimientos en el parque de juego y de cambios del sistema de monitoreo y control (SMC) de los casinos de juego, notificaciones de cambio de personal y de los instrumentos de garantías de laboratorios certificadores, entre otras, que se encuentran debidamente publicadas 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: cambio de firma de documentos con código QR que permite contar con un mecanismo de verificación de la autenticidad de los documentos digitales emitidos por la Superintendencia, tratamiento de documentos reservados, asignación de nivel de complejidad a los expedientes y bitácora con las subtarefas de cada tarea.
  - Se instaló y puso en operación la plataforma de gestión de cursos y capacitaciones de código abierto (Moodle) para apoyar la gestión de capacitación en el área de gestión de personas de la Superintendencia.
  - Ampliación de la integración del Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (SGSC) con el SGDP incorporando las fases de la tramitación de las presentaciones de atención ciudadana, además de la habilitación del ingreso de estas presentaciones mediante clave única del Gobierno.

### **Generación de estudios sobre la industria de casinos de juego**

En el marco del Comité de Estudios, cuyo objetivo es “asesorar a la Superintendencia 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 2022, se elaboraron 3 estudios de manera interna.

En el primer estudio, desarrollado por un equipo conformado por funcionarios/as de las divisiones de Autorizaciones y Jurídica, y la Unidad de Estudios de la Superintendencia, recabó antecedentes sobre el alcance de la autorización que debe otorgar la Superintendencia respecto del plan de apuestas de los casinos de juego, concluyendo que éste plan tiene principalmente un fin de publicidad y de garantizar la fe pública. El segundo estudio evaluó los efectos de los cambios en la normativa del sistema de autoexclusión cuando se pasó el año 2019 con la circular 102 y sus modificaciones a un mecanismo transversal para toda la industria. Se constató un aumento en los

movimientos de los jugadores autoexcluidos y se relevan situaciones que reflejan los efectos del juego problemático en el entorno cercano a los jugadores. Por último, se realizó una investigación respecto del uso de los recursos que provienen del impuesto específico al juego principalmente como obras de desarrollo en los municipios con casinos, destacándose su utilización en obras de infraestructura deportiva, plazas y parques y alumbrado público, entre otras.

### **Gestión y desarrollo de personas**

Durante el año 2022 en la Superintendencia se implementaron proyectos estratégicos que permitieron avanzar en la instalación de un Modelo de Gestión de Personas. A continuación, se señalan los principales hitos del periodo en esta materia:

En primer lugar, se avanzó en el fortalecimiento del Sistema de Integridad, desarrollando un plan de trabajo anual con la participación del Comité estratégico y de Integridad. Uno de los hitos más relevantes fue la actualización del Código de Ética, para lo cual fue necesaria la conformación de comisiones de trabajo dentro de la Superintendencia.

Junto con ello, se trabajó en gestión del conocimiento de la institución, logrando realizar capacitaciones internas mediante una plataforma dispuesta para ello, lo que permitió que esta información quedara sistematizada y disponible. Lo anterior se materializó en el desarrollo del “Curso de Género Avanzado”, el cual fue impartido mediante la plataforma Moodle y realizado por toda la Superintendencia.

Además, se creó un Fondo Concursable de Capacitación al cual todos pudieron postular (excepto Jefaturas). Su objetivo fue entregar a los funcionarios y las funcionarias la oportunidad de obtener financiamiento para la realización de una capacitación voluntaria, orientada a adquirir conocimientos y desarrollar habilidades que contribuyeran a la mejora del desempeño, incrementando sus competencias y aportando al cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

En la instancia participativa de trabajo denominada “Mesa de Gestión y Desarrollo de Personas”, se elaboró una propuesta de decreto que aprueba el Reglamento Especial de Calificaciones de la Superintendencia, el cual fue enviado a la Dirección Nacional del Servicio Civil para validación.

Durante este año, la Superintendencia comenzó a trabajar en el proyecto de teletrabajo, con el objetivo de diseñar un sistema, -de creciente interés por parte de los funcionarios y funcionarias y promovido por la Superintendente-, que se ajustara a las condiciones normativas del sector público y considerara la experiencia y orientaciones sobre esta materia en distintas organizaciones, para una futura implementación. Durante el mes de septiembre del 2022 se realizó la presentación de Proyecto de teletrabajo de la Superintendencia a DIPRES, según la “Guía Metodológica Preparación proyectos de teletrabajo en el sector pública” enviada por la misma entidad. La Ley N° 21.526, que otorga reajuste de remuneraciones a las y los trabajadores del sector público, en su artículo 67, facultó a la institución, durante los años 2023 a 2026, a eximir del control horario de jornada de trabajo un porcentaje de su dotación.

Otro proyecto estratégico implementado en el periodo fue el diseño de un modelo de Liderazgo, que permitió identificar y promover las características de un/a líder de la Superintendencia, logrando como resultado la elaboración de un “Decálogo de Liderazgo” de la Superintendencia.

Finalmente, durante el año 2022, se realizaron actualizaciones de los manuales de Gestión y Desarrollo de Personas, que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, considerando la importancia de mejorar continuamente los procesos del área.



## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2023

- Desarrollar un plan de trabajo para promover la estrategia nacional de juego responsable, en conjunto con otras entidades públicas y privadas desde una perspectiva de política integral que combine acciones preventivas, de sensibilización y control.
- Colaborar técnicamente con el proyecto de ley referido a la regulación del juego online.
- 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 los procesos de otorgamiento de permisos de operación para la comuna de Natales.
- Calibrar el Modelo de Productividad para reflejar lo que se hace con los recursos públicos (accountability), junto con el identificar oportunidades de mejoras para lograr un nivel óptimo entre uso de recursos y calidad de los productos, y avanzar hacia prácticas de teletrabajo.
- Concluir el Reglamento Especial de Calificaciones, el que se ha elaborado de manera participativa con las y los funcionarios de la Superintendencia.
- Continuar con 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, junto con el diseño e implementación de un nuevo sistema de gestión de solicitudes ciudadanas.
- Continuar, en coordinación con la Secretaria de Modernización del Estado, con las mejoras al sistema de gestión documental y de procesos desarrollado por la Superintendencia de manera de incorporar nuevas funcionalidades para cumplir con lo requerido por la ley de transformación digital, además de sumar a más instituciones públicas para su implementación en este proyecto piloto.
- Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, evaluando la factibilidad de certificación de la norma NCH27001.
- Iniciar el proyecto Sistema Estado Verde de la Superintendencia, 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 plan de relacionamiento con autoridades regionales y comunales, donde existan casinos de juego autorizados legalmente, para abordar temas tales como: el adecuado uso de los recursos derivados del impuesto específico al juego y 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.

- Implementar el proyecto de “MiSCJ”, con énfasis en el acceso a expedientes y estado de tramitación de solicitudes.
- Implementar el proyecto estratégico del “Sistema integrado de gestión”.
- Implementar de 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 en conjunto con otros organismos públicos acciones que apoyen el combate al juego ilegal tanto físico como online.

## **Anexo 1: Identificación de la Institución**

---

### **a) Definiciones Estratégicas 2018-2022**

**Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución**

**Misión Institucional**

#### **Objetivos Ministeriales**

No se han cargado los Objetivos Ministeriales

#### **Objetivos Estratégicos**

No se han cargado los Objetivos Estrategicos

#### **Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos**

No se han cargado los Objetivos Estrategicos

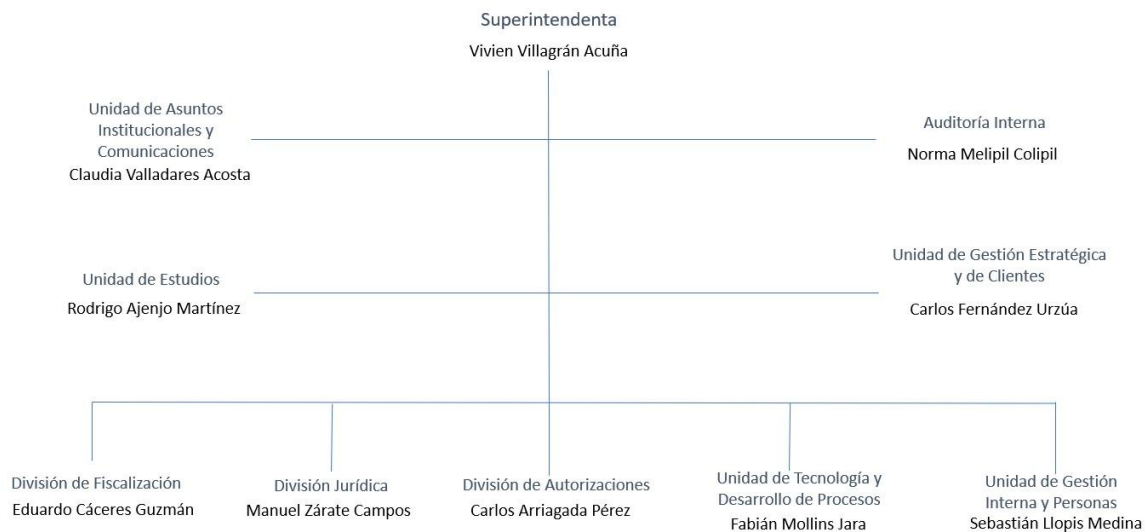
#### **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

No se han cargado los Clientes / Beneficiarios / Usuarios

**b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio**



## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



### c) 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                                 | Rodrigo Ajenjo Martinez   |