

**CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL
DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO**

Acta de Sesión N°1 - 2025

FECHA: 27-05-2025
HORA INICIO: 15:30 hrs.

LUGAR: Videoconferencia
HORA TÉRMINO: 16:30 hrs.

PARTICIPANTES:

Representantes Superintendencia de Casinos de Juego	Consejeros/as
Carlos Fernández - Secretario ejecutivo Rocío Yáñez - Secretaria de actas	Miguel Ángel Lara- AJUTER
	Diego Valerio – Sindicato Zona Centro
	Gabriel Aguilera Villalobos - Federación de Sindicatos de Casinos
Ausentes	Cecilia Valdés - Asociación de Casinos de Juegos Angela Carmona – Asiste Miguel Ángel Lara por CJR Roxana Quinan - Sindicato Zona Sur Carla Lillo – Sindicato Zona Norte

TABLA:

1. Cambio en la representación sindical
2. Elección nuevo presidente
3. Propuesta de Protocolo de Prevención de Acoso y Violencia de Género
4. Presentación de la cuenta pública SCJ 2024

ASPECTOS DESARROLLADOS:

1. Cambio en la Representación Sindical

- Se informa que, tras las elecciones en la Federación de Sindicatos, **Gabriel Aguilera** deja de ser representante en el COSOC. En su lugar, asume **Juan Rivera Medel**, quien ya había participado anteriormente en el consejo.
- .

2. Elección de Nuevo presidente

- Dado que Gabriel Aguilera también ejercía como presidente del COSOC, se plantea la necesidad de elegir un nuevo presidente.
- Se propone postergar la elección hasta la próxima reunión, prevista para **junio**, debido a la baja asistencia actual.
- Se acuerda convocar a una nueva sesión con la mayor participación posible para asegurar un proceso **ético y transparente**.

3. Propuesta de Protocolo de Prevención de Acoso y Violencia de Género

- Rocío Yáñez informa sobre una capacitación de la **División de Organizaciones Sociales (DOS)** sobre prevención de acoso y violencia de género en los COSOC.
- Se plantea la necesidad de contar con un **protocolo específico** para el COSOC, ya sea como anexo o mención en el reglamento.
- Se mencionan ejemplos de situaciones que podrían requerir dicho protocolo (contenido inapropiado en grupos de WhatsApp, saludos incómodos, etc.).
- **Miguel Ángel Lara** compartirá un modelo de protocolo basado en su experiencia laboral en el área de salud.
- Se acuerda trabajar en un documento complementario al reglamento actual, que permita canalizar adecuadamente cualquier denuncia.

4. Presentación de la cuenta pública SCJ

- Se presenta el “Balance de Gestión 2024 y Desafíos 2025 de la Superintendencia”
- Se presentaron los principales logros y ajustes estratégicos del año 2024. Se reforzó el enfoque en garantizar un juego responsable, seguro y transparente.
- Se modificó la misión institucional para priorizar la regulación y fiscalización con enfoque ciudadano.

Cultura de Integridad y Cumplimiento Normativo.

- Se destacó la importancia de la cultura de integridad, tanto interna como en la relación con operadores.
- Se amplió el enfoque más allá de los casinos, incluyendo plataformas de apuestas y juego ilegal.
- Se enfatizó que las acciones deben estar dentro del marco legal vigente, sin exceder atribuciones.

Colaboración Interinstitucional

- Se mencionaron convenios con el Ministerio Público, IJUP y otras entidades para abordar temas como el juego ilegal.

Datos de la Industria

- Ingresos brutos: 554.536 millones CLP.
- Visitas a casinos: cerca de 6,5 millones, con leve baja según datos 2023.

Recaudación Tributaria

- Los **22 casinos** generaron una recaudación tributaria de **196.833 millones**, lo que representa una **baja del 4%** respecto al periodo anterior.
- Esta recaudación incluye: **IVA (19%)**, **Impuesto de entrada (0,07 UTM por persona)** y **Aportes directos a municipios y gobiernos regionales (GORES)**

Renovación de Permisos de Operación

- Se **certificaron 7 casinos** con renovación de permisos por 15 años: Natales, Valdivia, Temuco, Los Ángeles, Marina del Sol, Talcahuano, entre otros.
- El proceso de adjudicación considera:
 - Evaluación técnica del proyecto (60%)
 - Oferta económica más alta al municipio

Fiscalización

- Se realizaron **239 actividades de fiscalización**, con **331 hallazgos** detectados.

- Estos derivaron en **47 procesos sancionatorios**, con aplicación de **1.005 UTM en multas**.
- Las fiscalizaciones se enfocan en: Análisis financiero-contable, Juego responsable y autoexclusión, Seguridad de la información y ciberseguridad, Atención al usuario.
- Se aplica un enfoque de **fiscalización basada en riesgos**.

Procesos Sancionatorios

- Existen **5 juicios de derecho público** relacionados con procesos de otorgamiento (ej. Puerto Varas).
- A la fecha existen **10 reclamaciones sancionatorias** y **4 juicios pendientes**.

Autorizaciones y Consultas

- En 2024 se autorizaron **674 solicitudes**, incluyendo: Cambios societarios, Modificaciones sustanciales y cambios de gerencia
- Se recibieron **1.088 consultas** de municipios sobre máquinas de juego.
- Se emitieron **123 oficios** en respuesta, en cumplimiento del dictamen de Contraloría que exige pronunciamiento sobre instalación de máquinas.

Atención Ciudadana

- Se tramitaron cerca de **2.000** reclamos de primera instancia, de los cuales **108** pasaron a segunda instancia.
- **Principales motivos de reclamos:** Prohibiciones legales de acceso a salas de juego (tema en alza). Promociones, pago de premios y funcionamiento de máquinas. Porcentaje de retorno de máquinas (percepción de que “las máquinas no pagan”).
- **Resultados:**
 - 170 denuncias ciudadanas: 81% respondidas en menos de 30 días.
 - 269 consultas ciudadanas: respondidas en menos de 18 días.
 - 121 solicitudes de acceso a información pública.

Plataformas de Apuestas y Juego Ilegal

- 43,5% de las denuncias ciudadanas en 2024 fueron sobre **plataformas de apuestas**.
- Se han denunciado **201 plataformas** al Ministerio Público.
- Se colaboró en **30 causas penales** por loterías ilegales, casas de juego clandestinas, tráfico de drogas, etc.
- Se realizaron **capacitaciones a funcionarios municipales** sobre cómo fiscalizar el juego ilegal.

Autoexclusión

- A diciembre de 2024, había **3.134 personas autoexcluidas**.
- Se mejoró el sistema de autoexclusión: Inclusión de DNI y pasaporte. Visualización de fechas de exclusión. Solicitudes de corrección y descarga de certificados.
- Se aplicó una **encuesta de satisfacción** a personas autoexcluidas.
- Se trabajó con INJUV en un estudio sobre **ludopatía juvenil**.

Audiencias de Lobby

- Se recibieron **141 solicitudes de audiencia por lobby**, con un aumento del 27% respecto a 2023.

Presencia en Redes Sociales

- Se fortaleció la presencia en redes sociales (LinkedIn desde junio 2023, con más de 2.000 seguidores).

Participación Ciudadana

- Se destacó la participación del COSOC en temas como: Juego responsable, propuestas de modificación a la Ley 20.500 y Normativas sobre prohibiciones de ingreso.

Transformación Digital

- SCJ fortaleció su infraestructura tecnológica, simplificó procesos y mejoró sus sistemas de atención y gestión, con foco en la ciudadanía, los operadores regulados y la eficiencia institucional.
- Se avanza en la digitalización total conforme a la **Ley 21.180**.

Hitos 2024 en Juego Responsable

- Modificación al Sistema de Autoexclusión.
- Presentación de sondeo sobre juventudes y juegos desarrollado con INJUV.
- Revista Mujer y Juego
- Convenio con Universidad Santo Tomás para avanzar en estudios.
- Capacitación a Sociedades Operadoras

Principales Desafíos de Gestión 2024

- Implementación del Sistema de Seguridad de la información.
- Primer proceso calificaciones con Reglamento Especial de Calificaciones
- Medición de Satisfacción de clientes
- Otorgamiento de permisos

Acuerdos

1. Agendar próxima reunión en junio para elección de presidencia.
2. Elaborar y revisar un protocolo de prevención de acoso y violencia de género.
3. Miguel Ángel compartirá material de referencia para dicho protocolo.
4. Se enviará por correo electrónico la cuenta pública para que envíen consultas, dudas y observaciones. Se informa que se habilitará un enlace en la página web para ello.
5. Se citará a reunión en el mes de junio, idealmente en las tardes.