

2026

Balance de Gestión Integral

Etapas 1: Principales resultados de la gestión 2025

MINISTERIO DE HACIENDA
Superintendencia de Casinos de Juego



Principales resultados de la gestión 2025 según sus objetivos estratégicos de la Superintendencia de Casinos de Juego¹

AUTORIDADES DEL SERVICIO	DEPENDE DEL MINISTERIO DE HACIENDA
Vivien Villagrán Acuña, Superintendente de Casinos de Juego Eduardo Cáceres Guzmán, Jefatura División de Fiscalización Carlos Arriagada Pérez, Jefatura División de Autorizaciones	Nicolás Grau Veloso, Ministro de Hacienda Heidi Berner Herrera, Subsecretaria de Hacienda

Con el fin de identificar los principales logros en la gestión, para cada objetivo estratégico del Servicio se presenta una priorización de las acciones que se llevaron a cabo para dar cumplimiento a los desafíos enunciados por cada uno de ellos²

OBJETIVO ESTRATÉGICO
Otorgar oportunamente las autorizaciones definidas en el marco normativo y estándares vigentes a los actores de la industria de casinos de juego, para favorecer su desarrollo y facilitar la operación.

ACCIÓN 1	NUBE DE PALABRAS
La SCJ concluyó la etapa de presentación de ofertas técnicas y económicas de los procesos de otorgamiento de permisos de operación para un cupo disponible a nivel nacional y uno en reserva para la Región de Aysén. Durante la audiencia, se presentaron un total de tres proyectos, correspondientes a una sociedad renovante y dos sociedades nuevas. Durante el año se desarrolló gran parte de la etapa de evaluación de las referidas ofertas técnicas.	

ACCIÓN 2
La SCJ inició el proceso de otorgamiento de permiso de operación para un casino de juego en la comuna de Puerto Varas. En las bases técnicas se incorporaron las siguientes condiciones especiales que regirán el concurso: oferta económica mínima garantizada de UF 5.000 al año; ejecutar refugios peatonales urbanos

¹ Las autoridades ministeriales y del servicio corresponden a aquellas vigentes al momento de emitir este informe

² La redacción de las acciones y justificación corresponde a un auto reporte elaborado íntegramente por el Servicio responsable de acuerdo con las directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos

y que al menos un 80% de los trabajadores que se desempeñan para el actual concesionario deben continuar prestando servicios.

ACCIÓN 3

La SCJ inició las coordinaciones con las Municipalidades de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar y Pucón para la definición de las condiciones especiales que se deben incorporar en las bases técnicas de los nuevos procesos de otorgamiento de permisos de operación de los respectivos casinos de juego en esas comunas, las que fueron aprobadas por el Consejo Resolutivo de la Superintendencia.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Los procesos de otorgamiento de permisos de operación deben realizarse de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. En el caso de los procesos de otorgamiento que deban llevarse a cabo en aquellas comunas que contaban o que cuentan con concesiones municipales de casinos de juego, como es el caso de Iquique, Coquimbo, Viña del Mar y Pucón, deben establecerse condiciones especiales que consideren, entre otras, una oferta económica mínima garantizada; la construcción o ampliación de infraestructura turística en la comuna donde haya de instalarse el casino; y el porcentaje de trabajadores del actual concesionario que continuarán prestando servicios, el cual no podrá ser inferior al 80 %. La propuesta que formule la Superintendencia al Consejo Resolutivo, órgano colegiado encargado de su aprobación, deberá efectuarse previa audiencia de los alcaldes de las comunas respectivas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Ejecutar acciones de fiscalización, que permitan verificar el cumplimiento normativo vigente, orientadas a las sociedades operadoras de casinos de juego, aplicando un enfoque de riesgos, estándares de calidad y un uso eficiente de los recursos públicos.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

La SCJ colaboró activamente en la tramitación de la ley sobre sistema de inteligencia económica, que incorpora los siguientes aspectos en la regulación de la industria de casinos: nuevas herramientas para combatir el juego ilegal, incluyendo la facultad expresa de la SCJ para calificar la naturaleza de azar de una máquina electrónica, a solicitud de una municipalidad ; aumento de las facultades intrusivas y sancionatorias, como el alza en las multas y la reorganización de infracciones; tipificación de nuevas conductas delictivas, como el tamaño de partidos y la explotación de juegos de azar o apuestas sin autorización.

**ACCIÓN 2**

La SCJ y la UAF publicaron la consulta pública sobre nueva circular conjunta, la cual actualiza la normativa vigente en materia de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los casinos de juego que operan en el país.

ACCIÓN 3

La SCJ expuso avances en el diseño e implementación de la metodología de fiscalización basada en riesgos, en el 2° "Encuentro de Áreas de Fiscalización de Instituciones del Estado". Durante la presentación, la SCJ destacó aspectos clave como: la labor de la SCJ y de su División de Fiscalización; la fiscalización como proceso y su evolución en el tiempo, definiciones, identificación de riesgos y criterios de asignación.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

El proyecto de ley que crea el Subsistema de Inteligencia Económica es altamente relevante para el organismo, puesto que amplía y fortalece las capacidades fiscalizadoras de la SCJ, entregándole nuevas herramientas legales para el combate del juego ilegal. La actualización de la circular conjunta entre la SCJ

y la UAF contribuye a la ejecución de fiscalizaciones que permiten verificar el cumplimiento normativo, incorporando recomendaciones internacionales en esta materia. Respecto de la implementación de la metodología de fiscalización basada en riesgos, esta permite optimizar los recursos institucionales al identificar y mitigar posibles incumplimientos normativos, priorizando las fiscalizaciones en aquellas actividades que conllevan riesgos más críticos y contribuyendo a evitar su materialización.

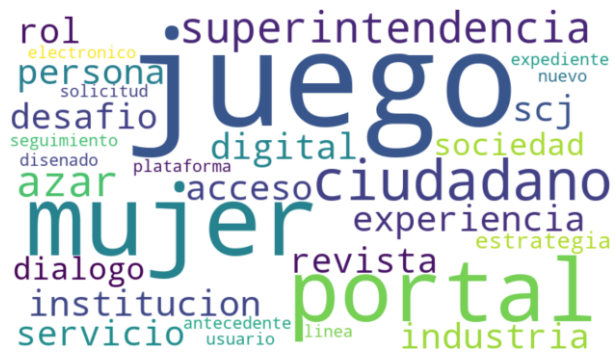
OBJETIVO ESTRATÉGICO

Diseñar e implementar un sistema de atención usuaria que promueva el desarrollo del juego responsable y la participación ciudadana, a través de la entrega de información y educación a la comunidad mediante sus canales de atención y la tramitación expedita a los requerimientos ciudadanos.

ACCIÓN 1**NUBE DE PALABRAS**

La SCJ lanzó su nuevo portal ciudadano "Mi SCJ", plataforma digital de la Superintendencia diseñada para mejorar la experiencia de las personas en la realización y seguimiento de trámites ante la institución.

A través de Mi SCJ, las y los usuarios podrán ingresar solicitudes en línea, conocer el estado de tramitación de cada una de ellas, acceder directamente a su expediente electrónico y adjuntar antecedentes adicionales durante el proceso, todo de manera simple, segura y transparente. El acceso al portal se realiza mediante Clave Única, lo que garantiza un estándar adecuado de seguridad y confidencialidad de la información. Con esta iniciativa, la SCJ refuerza su compromiso con la entrega de servicios que prioricen la experiencia y satisfacción de la ciudadanía, la modernización del Estado y la transformación digital.

**ACCIÓN 2**

La SCJ lanzó la segunda edición de la revista "Mujer y Juego" que reflexiona sobre el rol de las mujeres en la industria de los juegos de azar, destacando sus historias, desafíos y logros en un sector tradicionalmente masculino.

ACCIÓN 3

La SCJ llevó a cabo un diálogo ciudadano en el que participaron trabajadoras de sociedades operadoras de casinos de juego y representantes de la industria de los juegos de azar de América Latina. En la instancia se abordó el rol de las mujeres en esta actividad, tradicionalmente liderada por hombres, así como los desafíos que enfrentan para acceder a cargos de mayor jerarquía.

JUSTIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

El portal ciudadano "Mi SCJ" responde a la necesidad de fortalecer la modernización institucional y mejorar la relación de la Superintendencia con la ciudadanía, facilitando el acceso a los trámites y servicios que ofrece la institución.

Tanto la revista Mujer y Juego como el diálogo participativo se enmarcan en la Estrategia Nacional de Juego Responsable de la Superintendencia, cuyo objetivo es promover una cultura de entretenimiento que priorice el bienestar de las personas frente a los juegos de azar. Esta estrategia se sustenta en la educación y la difusión de información dirigida a jugadores y jugadoras, sus familias y la sociedad en general, con el fin de sensibilizar sobre los riesgos asociados al juego y fomentar su prevención.

