

## CUENTA PÚBLICA ANUAL AÑO 2009

### RESPUESTAS DE LA AUTORIDAD

Mediante el presente documento, la Superintendencia de Casinos de Juego responde los comentarios, opiniones y/o sugerencias recibidos durante el proceso de cuenta pública virtual correspondiente al año 2009.

#### FISCALIZACIÓN DE MÁQUINAS DE AZAR EN CASINOS DE JUEGOS, PREMIOS Y PLANES DE APUESTAS

**Nombre: Claudio Meza C.**

*“...de Lunes a Jueves las maquinas dan ganancias, obviamente dentro de lo razonable, pero Viernes y Sábado, los premios curiosamente tienden a disminuir, aunque el grupo de jugadores aumenta significativamente, por lo tanto uno diría que más gente debería ganar...”.*

*Entonces la pregunta es, ¿las máquinas son manipuladas? ¿Y esto es con permiso de la superintendencia?*

*En el caso de los juegos de cartas, sobre todo los de póker, me gustaría entender las escalas de premio, y porque hay tanta diferencia con respecto a otros casino, me refiero por ejemplo Monticello vs Dreams*

*Hace un año Dreams tenía un max de 100.000 para el póker, después fue de 50,000 y hoy es de 30,000...”*

**Nombre: Cecilia del Pilar Bocaz Beneventi**

*“...solicito revisen con más regularidad el casino Marina del Sol de Talcahuano, las máquinas no pagan nada y a mí me consta personalmente que están demasiadas apretadas y arregladas...”*

**Nombre: Rafael Cantos Gutiérrez**

*“...No es posible que las máquinas de azar no den el retorno que dicen que dan y es de todos los días...”*

#### **Respuesta:**

La ley de casinos de juego dispone que para efectos de la explotación de los juegos de azar en un casino de juego autorizado al amparo de dicha ley, las sociedades operadoras sólo pueden utilizar máquinas e implementos de juegos que se encuentren previamente homologados por esta Superintendencia e inscritos en el registro respectivo.

Pues bien, cabe señalar que en el proceso de homologación tratándose de las máquinas de azar, a que se hizo referencia precedentemente, se debe acreditar que las mismas han sido certificadas por laboratorios técnicos especialistas en la materia, que verifiquen que aquéllas cumplen con los requisitos o estándares exigidos por este Organismo Regulador. Entre otros aspectos, se exige que cada programa de juego otorgue, como mínimo, premios en el 85% del total de combinaciones de jugadas posibles, lo que es denominado porcentaje de retorno a los jugadores. Asimismo, se debe

certificar que las referidas máquinas cuentan con un generador de números aleatorios confiable, estadísticamente independiente e impredecible.

Una vez que la Superintendencia ha verificado que se cumplen con los requisitos antes señalados, procede a inscribir las máquinas de azar (gabinete y/o programa de juego) en el Registro de Homologación, que se encuentra disponible para su consulta en la página web de este servicio, en el link [www.scj.cl/homologacion/homologacion](http://www.scj.cl/homologacion/homologacion).

Por su parte, en lo que respecta al porcentaje de retorno por casino de juego, puede consultar el Boletín Estadístico de la Superintendencia, publicado en nuestra página web en el link <http://www.scj.cl/estadisticas/publicaciones>.

Respecto a las escalas de premios en el juego de póker, efectivamente se contemplan esquemas de pago diferenciados de acuerdo a la modalidad de póker que se juegue, los cuales se encuentran establecidos en el Catálogo de Juegos elaborado por esta Superintendencia, disponible en nuestra página web en el link <http://www.scj.cl/normativa/catalogo>. Al respecto resulta útil precisar que los referidos esquemas de pago establecen montos mínimos de premios, los que pueden ser aumentados por los casinos de juego, situación que explica que algunos de dichos establecimientos otorguen premios superiores a los montos mínimos establecidos en el catálogo en función de sus políticas comerciales.

Finalmente, en cuanto a las apuestas máximas, cabe indicar que cada casino de juego define en su Plan de Apuestas --el que debe ser aprobado por la Superintendencia-- las condiciones y los montos mínimos y máximos de apuestas para cada uno de los juegos autorizados. Los planes de apuestas pueden ser consultados en la sección "Casinos de Juego" - "Características y Servicios" de cada uno de los casinos. Se adjunta el link de acceso <http://www.scj.cl/casinos/casinos.html>.

## RESPUESTAS A RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA

**Nombre: José Peña Carrasco**

*“...habiendo presentado un reclamo en el que daba cuenta de que había sido afectado por el mal funcionamiento de una máquina de azar y con la respuesta recibida, por parte de SCJ, llegó a la conclusión que más bien se resguarda los derechos de estos locales y no del usuario...”*

*“...Pregunto ¿Revisan los libros de reclamo o sugerencias que se encuentran en estos locales; si responden lo que se reclama?...”*

**Nombre: Danilo Gonzalez Ramírez**

*“...falta regularizar la fiscalización y respuestas con más fundamento...”*

**Nombre: Pía Energici**

*“...es totalmente inútil reclamar por las injusticias que ellos cometen...”*

*“...La carta respuesta de la superintendencia no me deja ni un poco conforme...”*

### Respuesta

La Superintendencia de Casinos de Juegos dispone de un procedimiento de tramitación de reclamos diseñado conforme a los principios y criterios establecidos en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Conforme a ello, todo reclamo formulado por un cliente relacionado con las atribuciones de esta Superintendencia, es sometido a un proceso que consiste en solicitar a la sociedad operadora del casino de juego un informe respecto a los hechos planteados por el reclamante, al que debe acompañar todos los antecedentes que sean necesarios para fundamentar la respuesta de la sociedad operadora, tales como los registros del Sistema de CCTV, registros de jugadas, copias de reclamos presentados en los libros dispuestos para ello, entre otros. Si los hechos o antecedentes así lo ameritan, se puede disponer la realización de una acción de fiscalización en terreno y el proceso culmina con la emisión de una respuesta formal por oficio que la Superintendencia remite al solicitante, informándole los resultados de su reclamo.

En dicho oficio, se consignan expresamente los fundamentos legales de lo que se informa y los antecedentes que fueron considerados para emitir el pronunciamiento respectivo. Ahora bien, si la respuesta no fuera satisfactoria y el reclamante dispone de nuevos antecedentes que permitan modificar lo resuelto, existe el derecho de interponer un recurso de reposición ante este organismo fiscalizador.

Cabe señalar que la Superintendencia tiene a disposición de sus usuarios diferentes canales para la presentación de reclamos (página web, carta, fax), así como los servicios de atención presencial y telefónica para orientarlos respecto a los procedimientos de recepción y tramitación.

## CASINOS MUNICIPALES

**Nombre: Gastón López Gallardo**

*“¿Por qué en la Cuenta Pública no se hace mención al Casino de Juegos de Puerto Natales? Deja bastante que desear el recinto y los pagos de las máquinas tragamonedas. En lo demás excelente la Cuenta por lo breve y bien explicada.”*

### **Respuesta**

Conforme a lo establecido en la Ley N°19.995, la Superintendencia de Casinos de Juego es el organismo encargado de supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas para la instalación, administración y explotación de los 18 nuevos casinos de juego autorizados para ser instalados en las comunas de Antofagasta, Calama, Copiapó, Ovalle, San Antonio, Rinconada, Mostazal, Santa Cruz, Talca, Los Ángeles, Talcahuano, Pinto (Termas de Chillán), Temuco, Valdivia, Osorno, Castro, Coyhaique y Punta Arenas.

Respecto a los casinos de juego que se encuentran bajo concesión municipal, de acuerdo a la normativa vigente, le corresponde a los municipios de Arica, Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Pucón, Puerto Varas y Puerto Natales la supervisión y control de la explotación de los juegos de azar al interior de los casinos de juego emplazados en cada una de esas comunas, en virtud de los contratos de concesión municipal suscritos entre las partes.

## SUGERENCIAS REFERIDAS A ASPECTOS TÉCNICOS

**Nombre: Víctor Saavedra**

*“ - el proceso de homologación de los elementos del juego, en este caso, las fichas, no está bien reglamentado, ya que, al ser documentos valorados al igual que los billetes, cheques u otros, no se le da la relevancia necesaria para asegurar la confianza de la originalidad de las fichas...”*

*“...prevención de delitos vinculados a los casinos, falta aun dar mayor hincapié en cuanto a establecer medidas preventivas...”*

*“...en cuanto al control de personas con patologías al juego (ludopatía), sería bueno considerar tener un registro de aquellas personas que habitualmente concurren dichos lugares, para así gestionar planes de ayuda para aquellos que realicen relevantes usos de dinero que pudiesen corromper la relación familiar y/o patrimonial de la person...”.*

*“...hace falta dar énfasis en promover el desarrollo regional mediante una mayor gestión de marketin...”.*

**Nombre: José Ignacio Fernández Jorquera**

*“...hay un indicador que sería bueno revisar que sería el monto por premios de casino. Un tipo histograma donde se vea por montos los premios devueltos a la gente por tipo de juego...”*

*“...sería necesario incluir el costo de visita versus el retorno por casino...”*

*“...una evaluación de la calidad del servicio prestado por los casinos tanto de croupiers, cajas, seguridad, etc. así como infraestructura: ¿Cómo evalúa la gente la infraestructura de un casino?. ¿Le importa el tipo de máquinas?, ¿la alfombra?, las luces?...”*

**Nombre: Myriam Alvarado**

*“...Leí la normativa y sólo se resguarda al Casino por posibles malas prácticas por parte de los jugadores pero no vi como se resguarda al jugador del Casino...”*

*“...¿Cómo verifican el funcionamiento de las máquinas de azar? ¿Cuántas se revisan en cada oportunidad que fiscalizan? ¿Con que periodicidad lo hacen? ¿Tienen normas que deban cumplir los Casinos con este tipo de máquinas respecto de su funcionamiento?. El % de retorno ¿realmente tiene algún significado? ¿Todos los premios independientemente de su monto se contabilizan como retornos?...”*

*“...Respecto de los reclamos, el indicador debe ser otro porque por el número de visitas no significa NADA. Muchas personas somos asiduas por lo tanto me parece que indicadores por metros cuadros de área de juego y/o por días de funcionamiento, es mucho más realista...”*

*“...Sobre el número de visitas programadas para el 2010 (70 visitas), dada la diversidad de temas que fiscalizan y la cantidad de Casinos, su número es despreciable...”.*

*“...considero que la gestión es deficiente debido principalmente a 2 factores, una planta de funcionarios demasiado pequeña para la cantidad de temas que deben fiscalizar y segundo una normativa demasiado básica para el control del funcionamiento y operación de los Casinos....”*

**Nombre: Juan Pollak**

- "...1) Preguntarse si los juegos son de "azar" ¿por qué la casa siempre gana?  
2) informarse de las probabilidades de los jugadores y de los casinos en todos los juegos de mesa, e informar a los clientes sobre los peligros de jugar en los casinos.  
3) Preguntarse ¿por qué las personas que SI pueden ganar en los casinos no pueden o les es muy difícil jugar?  
4) Por ningún motivo permitir el uso de barajadores automáticos en las mesas de juego. Solo permitir barajar en forma aleatoria a la vista de los jugadores todo el tiempo..."*

## **Respuesta**

La Superintendencia de Casinos de Juego, creada en el año 2005 a través de la Ley N° 19.995, es un organismo autónomo con patrimonio propio que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda, y que representa al Estado de Chile en el ejercicio de las funciones de supervigilancia y fiscalización para la instalación, administración y explotación de los casinos de juego que operen legalmente en el país al amparo de la misma ley.

Tramitada en el Congreso Nacional por 5 años, la ley de casinos de juego determinó el inicio del primer proceso de apertura regulada del mercado de los casinos de juego en la historia económica del país. Dirigido por la Superintendencia, el Proceso 2005-2006 concluyó en diciembre de 2006 con el otorgamiento por parte del Consejo Resolutivo de 15 nuevos permisos de operación para casinos de juego. En tanto, el Proceso 2008 finalizó en agosto de ese año con la autorización de 3 nuevos permisos de operación para casinos de juego, correspondientes a los últimos cupos disponibles a nivel nacional.

En este contexto, la Superintendencia de Casinos de Juego fiscaliza de manera integral a los 18 nuevos casinos de juego autorizados por la Ley N°19.995, considerando todos los aspectos relacionados con la explotación de los juegos de azar.

El proceso de fiscalización integral que lleva adelante esta Superintendencia se realiza a través de la Fiscalización Regular y de la Fiscalización Extraordinaria. La Fiscalización Regular corresponde a aquellas actividades definidas en el Plan Anual de Fiscalización, las que se realizan tanto en terreno, como también en forma continua en las oficinas de la Superintendencia.

El Plan Anual de Fiscalización considera análisis de riesgos, análisis del comportamiento de los reclamos de usuarios, detección de necesidades de fiscalización de clientes internos, así como también el resultado de fiscalizaciones anteriores.

Como parte de este proceso de fiscalización, la Superintendencia imparte instrucciones tendientes a corregir las deficiencias observadas y, en aquellos casos en que se detectan infracciones a la normativa vigente, da inicio a procesos sancionatorios.

La Fiscalización Extraordinaria corresponde a aquellas fiscalizaciones que la Superintendencia ejecuta a partir del análisis interno y de la recepción de reclamos, las que principalmente están orientadas a la resolución de controversias entre los clientes y los casinos de juego. Además, contempla fiscalizaciones específicas efectuadas en coordinación con otras instituciones del Estado.

En ese contexto, cabe considerar que durante el presente año la dotación de esta Superintendencia ha ido aumentando, específicamente en el área de fiscalización, contemplándose en el presupuesto del año 2011 recursos financieros que permitirán nuevas contrataciones, todo lo cual permitirá abordar de mejor forma las funciones fiscalizadoras de esta Institución.

Por otro lado, en cuanto a la protección a los jugadores que contempla la ley de casinos de juego y sus reglamentos, se debe considerar que hay múltiples disposiciones cuyo objetivo es, precisamente, velar por la fe pública y transparencia que debe existir en la explotación de este

tipo de actividades económicas. En efecto, a modo de ejemplo, entre otras conductas se sanciona, la manipulación, modificación o alteración de los implementos de juego. Asimismo, el Catálogo de Juegos elaborado por este Organismo de Control por mandato expreso del legislador, se confeccionó considerando, particularmente, la prevención de perjuicios a terceros y la transparencia en el desarrollo de los juegos.

Por su parte, en relación con el manejo de las fichas válidas para hacer apuestas, se debe tener presente que los referidos implementos de juego, antes de ser utilizados en los casinos de juego, deben ser homologados por esta Superintendencia y una vez en uso en dichos establecimientos, existen a su respecto procedimientos de manejo y custodia de las mismas, que han sido revisados, corregidos y aprobados por este Organismo de Control y que son fiscalizados permanentemente, no conociéndose a la fecha, casos de falsificación de las mismas. En este sentido, se considera que el incentivo esté orientado para que el casino tenga los niveles de seguridad apropiados a los niveles de riesgo que desee soportar.

En cuanto a la Ludopatía, cabe hacer presente que se trata de una materia que constituye una preocupación actual del Ejecutivo encontrándose en tramitación en el Congreso Nacional un proyecto de ley que modifica la Ley N°19.995 y que tiene por objeto obligar a las sociedades operadoras dueñas de los casinos de juego autorizados al amparo de esa ley, que elaboren e implementen planes o programas de prevención del juego patológico o ludopatía y de promoción del juego responsable, estableciendo sanciones para las mismas en caso de incumplimiento de la precitada obligación.

Por último, la Superintendencia de Casinos de Juego agradece las observaciones, comentarios y análisis realizados respecto al funcionamiento de la industria de casinos de juego y les informa que sus observaciones, reclamos y comentarios serán canalizados a través de las Divisiones y Unidades correspondientes, a fin de que sean considerados en futuros procesos de mejora de los productos y servicios que se entregan a los ciudadanos.