AUTORIDAD
DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO
JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE

ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

Autoridad de Fiscalización del Juego
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

MEMORIA INSTITUCIONAL

Gestión 2022 - Edición 2023
La Paz - Bolivia

LUIS ALBERTO ARCE CATACORA

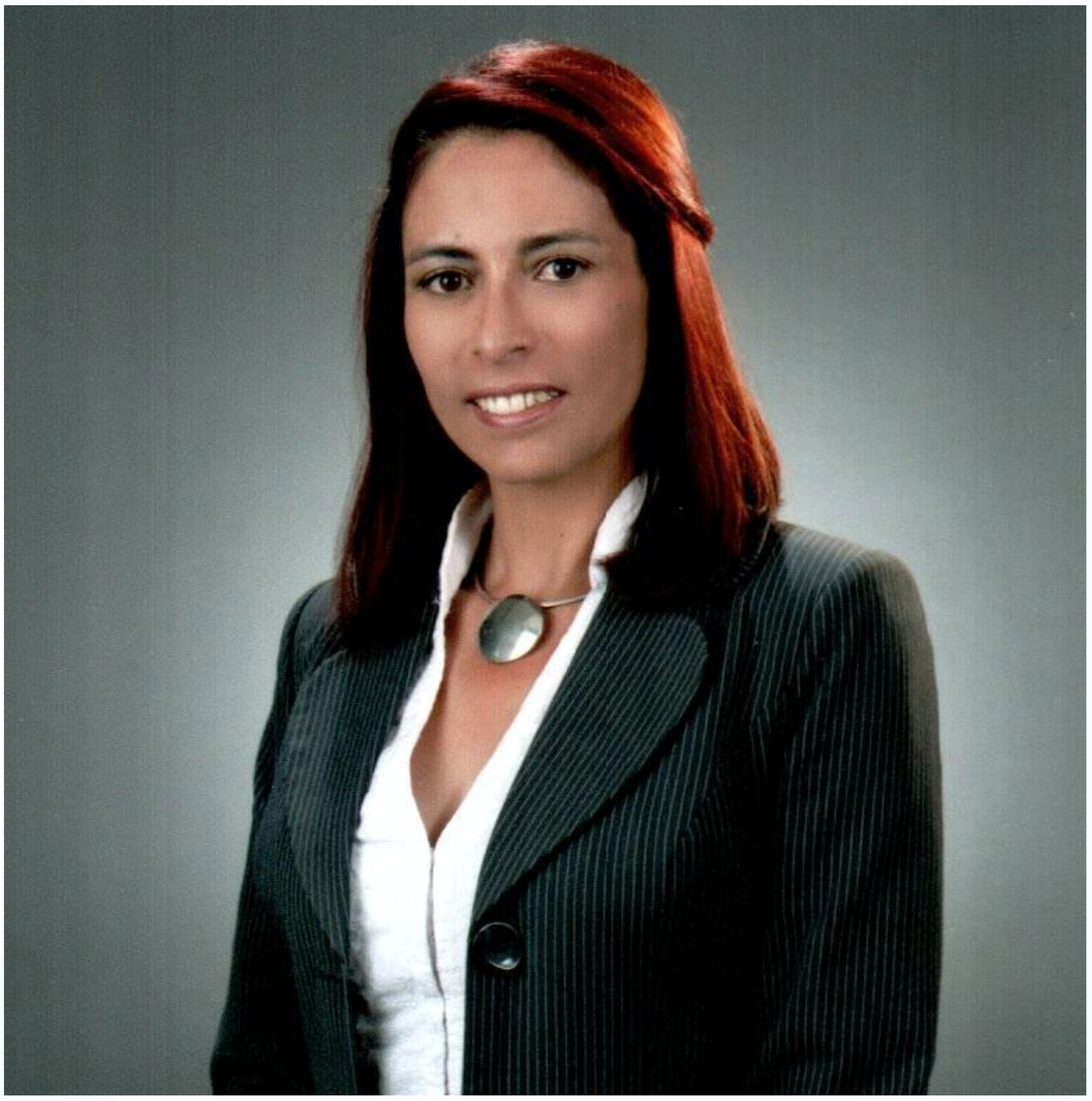
PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

DAVID CHOQUEHUANCA CÉSPEDES

VICEPRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MARCELO MONTENEGRO GÓMEZ GARCÍA

MINISTRO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS



JESSICA PAOLA SARAVIA ATRISTAÍN

DIRECTORA EJECUTIVA
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO
JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 9

I CONTEXTO INSTITUCIONAL
- Quienes Somos 12
- Misión 12
- Visión 12
- Acciones Estratégicas 13
- Política de Calidad y Antisoborno 13
- Estructura Orgánica 14

II AUTORIZACIONES OTORGADAS
- Autorizaciones Otorgadas a Promociones Empresariales 17
- Promociones Empresariales 2022 17
- Monto entregado en Premios 19
- Licencia de Operaciones para Juegos de Lotería 20
- Licencia de Operaciones para Juegos de Azar 20

III FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DE JUEGO
- Controles detectivos a Promociones Empresariales 23
- Fiscalizaciones a Promociones Empresariales 24
- Controles y Fiscalización a Juegos de Lotería 24
- Controles y Fiscalización a Juegos de Azar 24
- Intervenciones a Lugares Ilegales 24
- Destrucción de Medios de Juego 25

IV NORMATIVA PARA LA REGULACIÓN DE ACTIVIDADES DE JUEGO
- Actualizaciones y Reglamentos 29
- Convenios de Cooperación Interinstitucional 32

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO
JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

ÍNDICE

V — **VALOR COBRADO POR INFRACCIONES A LA NORMA**
- Valor cobrado por Multas Impuestas 36

VI — **TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**
- Atención de Denuncias 40
- Rendición Pública de Cuentas 2022 40
- Eventos de Sensibilización para la Prevención de Corrupción 40

VII — **GOBIERNO ELECTRÓNICO**
- Actualización del Portal Web 43
- Actualización a la Aplicación AJ Móvil 43
- Líneas de atención por WhatsApp 43

VIII — **COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN**
- Campañas Informativas 46
- Procesos de Capacitación y Socialización 46
- Información Contínua 46
- Fortalecimiento a la Comunicación Interna 46
- Evaluación de Atención al Usuario 46

IX — **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ANTI SOBORNO**
- Satisfacción del Usuario Administrado 51
- Satisfacción del Usuario Población en General 51
- Percepción del Grado de Compromiso del Servidor Público con la Imagen Institucional de la AJ 51
- Medición de Satisfacción y Estudio de Percepción de la Entidad 51

X — **AUDITORÍAS REALIZADAS**
- Auditorías Realizadas 55

XI — **EJECUCIÓN FÍSICA Y PRESUPUESTARIA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2022**
- Ejecución Física 58
- Programación Operativa Anual (POA) 2022 58
- Ejecución Presupuestaria 59
- Procesos de Contratación 59

PRESENTACIÓN

El año 2022 la Autoridad de Fiscalización del Juego – AJ ha registrado, desde su creación, la mayor cantidad de promociones empresariales autorizadas con un total de 1.077 Resoluciones y un valor en premios entregados de Bs. 545.976.632, muestra clara de la reactivación económica de empresas medianas y pequeñas que eligen realizar estas actividades con legalidad y transparencia.

En cuanto a la lucha contra la ilegalidad, el 2022 logramos decomisar 809 máquinas de juego en un total de 62 intervenciones, incrementando estas acciones en comparación con el año 2021 donde se intervinieron 36 lugares de juego y decomisaron 353 medios de juego. Para cerrar este círculo de la ilegalidad, continuamos con el proceso de destrucción de medios de juego, de esta forma se entregaron 512 máquinas para que éstas no vuelvan a circular en el mercado ilegal y que su destrucción se realice protegiendo el medio ambiente con un reciclaje adecuado. Con ello, la AJ ya ha destruido el 91% de medios decomisados desde el año 2011.

Por otra parte, cabe resaltar que en el marco de la desburocratización del Estado actualizamos nuestra aplicación AJ Móvil para un registro ágil de reclamos y denuncias y el seguimiento a trámites de promociones empresariales, juegos de lotería y azar. Asimismo, habilitamos una línea directa para brindar soporte técnico a las empresas que desean realizar sus trámites de promociones empresariales sin necesidad de acudir a nuestras oficinas.

En relación a la normativa, se desarrollaron diferentes reglamentos con el objetivo de facilitar la fiscalización, inspección y control de actividades de juegos de azar. Asimismo, se actualizó el Reglamento para la prevención de la Ludopatía y Promoción del Juego Responsable y se emitió una normativa interna de Lucha Contra el Lavado de Activos para el salón de juegos autorizado.

Fruto del trabajo comprometido de todas las y los servidores públicos que forman parte de la Autoridad del Juego, se logró mantener el alcance del certificado de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, luego de la auditoría externa realizada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Destacando entre las fortalezas de la AJ, el desarrollo y utilización de Sistemas Informáticos para la Sistematización de datos y la prestación de servicios.

La información y comunicación continua con la ciudadanía boliviana para nosotros es muy importante, en esa lógica realizamos diferentes campañas informativas por radio, televisión y redes sociales, sobre los servicios que brindamos y diferentes campañas de alerta para prevenir que la población sea estafada. De igual forma, sostuvimos un continuo contacto con medios de comunicación a nivel nacional.

En esa misma línea con el fin de informar y evitar futuras sanciones, a través de las Direcciones Regionales se llevaron adelante 52 eventos de capacitación y 92 socializaciones en todo el país sobre las atribuciones de la AJ y normativa vigente.

Estos son, entre otros, los resultados alcanzados por la AJ el año 2022 hacia un juego justo, legal y transparente en todo el Estado Plurinacional de Bolivia, que estamos seguros en cuanto a los montos señalados son reflejo de la reactivación económica gracias a la aplicación del Modelo Económico Social Comunitario Productivo del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y bajo la línea del Presidente Luis Arce Catacora.

JESSICA PAOLA SARAVIA ATRISTAÍN
Directora Ejecutiva
Autoridad de Fiscalización del Juego

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

I. CONTEXTO INSTITUCIONAL

Rendición Pública de Cuentas Inicial de la AJ - 2022.

I. CONTEXTO INSTITUCIONAL

QUIENES SOMOS

Somos una institución pública supeditada al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, nuestra función está destinada a fiscalizar y controlar las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Nuestro principal objetivo es proteger los derechos de la población boliviana a participar en condiciones de igualdad, legalidad y transparencia.

MISIÓN

Regular, controlar y fiscalizar las actividades de juegos de lotería, azar y sorteos y promociones empresariales en el Estado Plurinacional de Bolivia, de manera justa, legal y transparente, con responsabilidad social para vivir bien.

VISIÓN

Ser una entidad con presencia nacional, referente a nivel internacional por disponer, aplicar y desarrollar normativa e instrumentos de regulación modernos en el ámbito de su misión institucional y, su contribución efectiva al desarrollo del Estado Plurinacional de Bolivia.

I. CONTEXTO INSTITUCIONAL

ACCIONES ESTRATÉGICAS

Acción Estratégica 1. Cumplir con la misión institucional de regular, fiscalizar y controlar las actividades de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales, promoviendo y contribuyendo con soluciones innovadoras y apropiadas a la protección de los derechos de la población, la legalidad de los administrados y el cumplimiento de la Ley.

Acción Estratégica 2. Lograr una gestión eficiente con excelencia y capacidad de contribuir de manera permanente y efectiva al desarrollo nacional.

Acción Estratégica 3. Desarrollar una cultura organizacional transparente que cumpla los principios y valores de la entidad y disponer de recursos humanos que destaquen por su competencia y vocación de servicio, a través de controles internos.

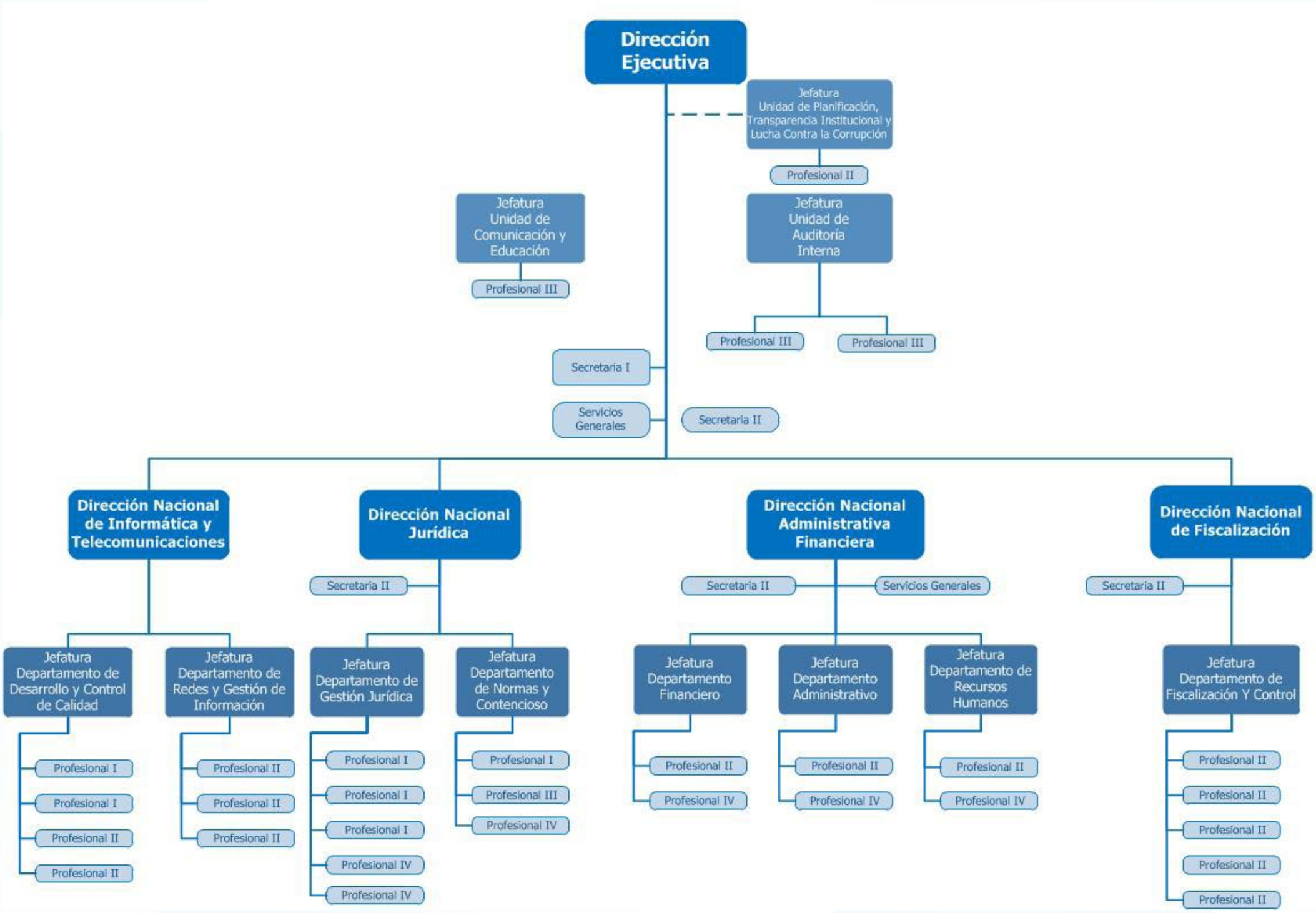
POLÍTICA DE CALIDAD Y ANTISOBORNO

Nuestra política de calidad asegura que los requisitos, derechos y obligaciones de los usuarios se cumplan en el marco de la Ley 060 y otras disposiciones legales en el ámbito de las actividades desarrolladas por la AJ, permitiendo que se generen las condiciones apropiadas para que las actividades de juego se realicen con transparencia, legalidad y en igualdad de oportunidades, protegiendo de esta manera los derechos de la población boliviana. El trabajo en equipo, con transparencia, eficacia y eficiencia han logrado que la AJ mejore continuamente sus servicios asumiendo los principios del vivir bien con trasparencia, eficacia, eficiencia y efectividad, mejorando los servicios, procesos y sistemas de gestión de calidad.

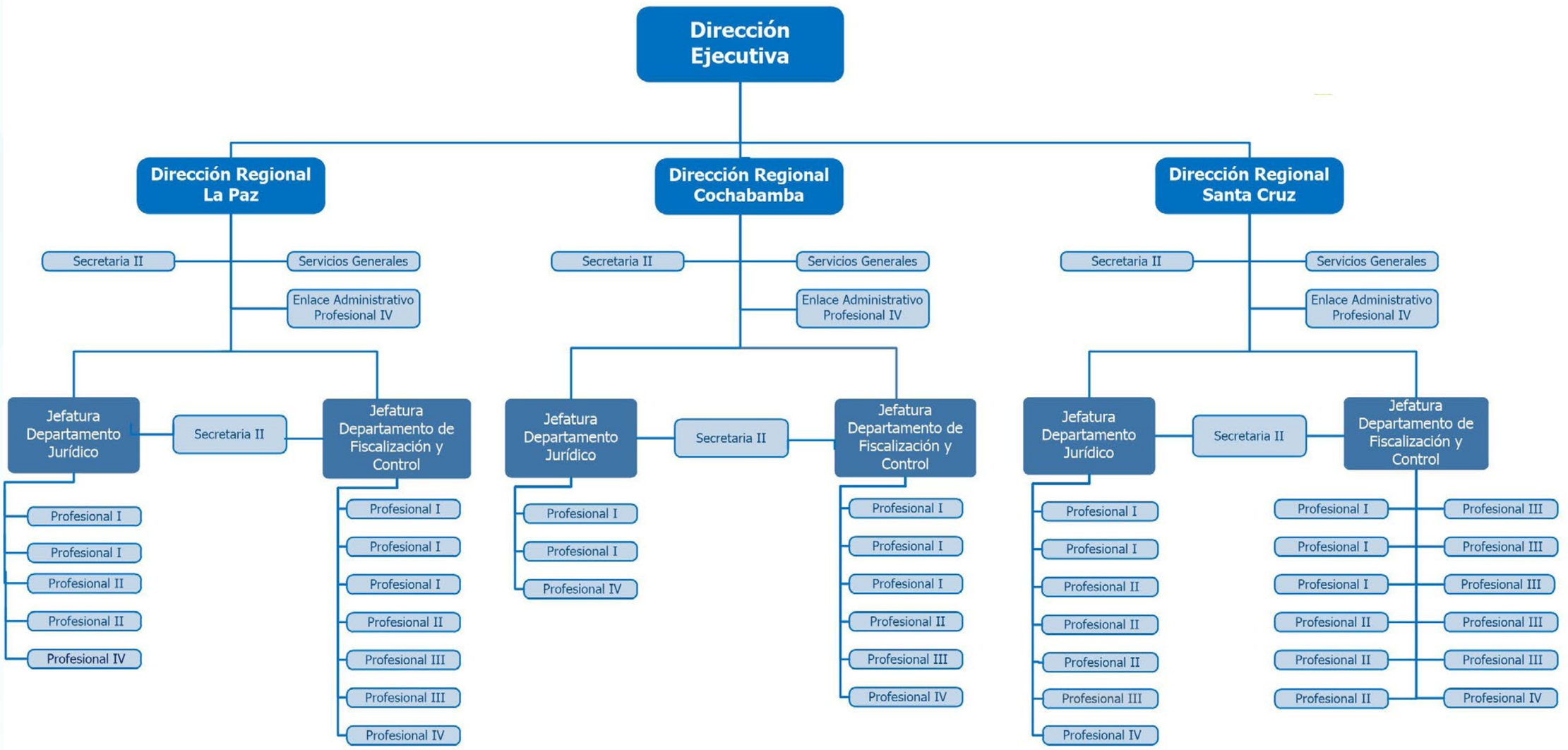
En la AJ cumplimos con nuestro mandato de regulación, fiscalización y control en el marco de la normativa vigente en materia de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales. Asimismo, basamos nuestra reputación de transparencia, honestidad e integridad en una política de "cero tolerancia a la corrupción" a los actos de soborno de cualquier naturaleza por parte los usuarios y partes interesadas vinculados con la misión, prohibiendo recibir, ofertar, prometer, realizar, autorizar o proporcionar (directa o indirectamente) sobornos que faciliten beneficios a una o ambas partes infringiendo la legislación vigente y nuestro Sistema de Gestión Anticorrupción y Anti Soborno, promoviendo objetivos trazables y medibles en el mejoramiento continuo de nuestros procesos orientados a evitar la corrupción y el soborno.

I. CONTEXTO INSTITUCIONAL

ESTRUCTURA ORGÁNICA - OFICINA NACIONAL



ESTRUCTURA ORGÁNICA - DIRECCIONES REGIONALES



MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

II. AUTORIZACIONES OTORGADAS

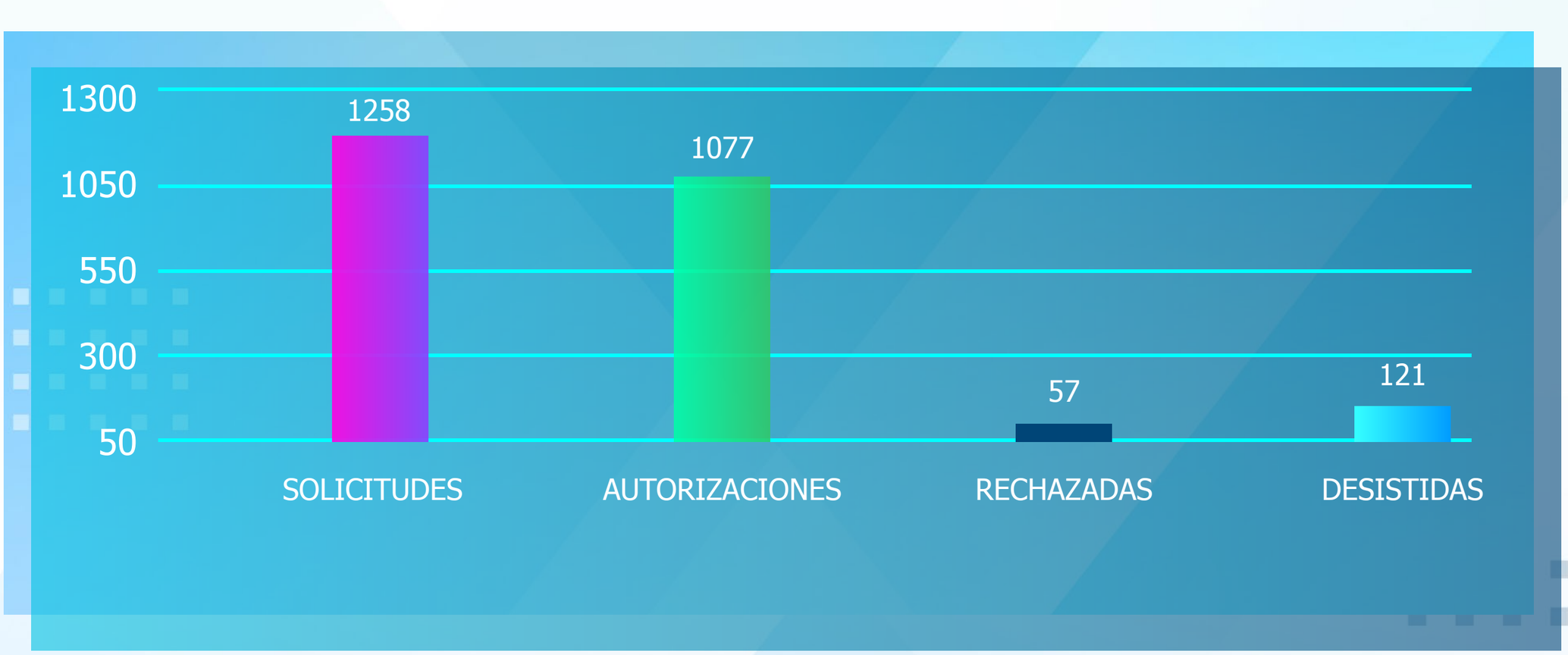
II. AUTORIZACIONES OTORGADAS

AUTORIZACIONES OTORGADAS A PROMOCIONES EMPRESARIALES

Las promociones empresariales, de acuerdo a la Ley No. 060 de Juegos de Lotería y Azar, son aquellas actividades destinadas a obtener un incremento en la venta o captación de clientes, a cambio de premios en dinero, bienes o servicios otorgados mediante sorteos, azar o cualquier otro medio de acceso.

Durante la gestión 2022, la AJ ha recibido un mil doscientas cincuenta y ocho (1.258) solicitudes de autorización para promociones empresariales, de las cuales, al haber cumplido todos los requisitos exigidos en la normativa vigente, se autorizaron un mil setenta y siete (1.077) promociones y se rechazaron cincuenta y siete (57) solicitudes, principalmente por la presentación errónea de los documentos legales. Asimismo, ciento veintiún (121) han sido desistidas por los propios solicitantes.

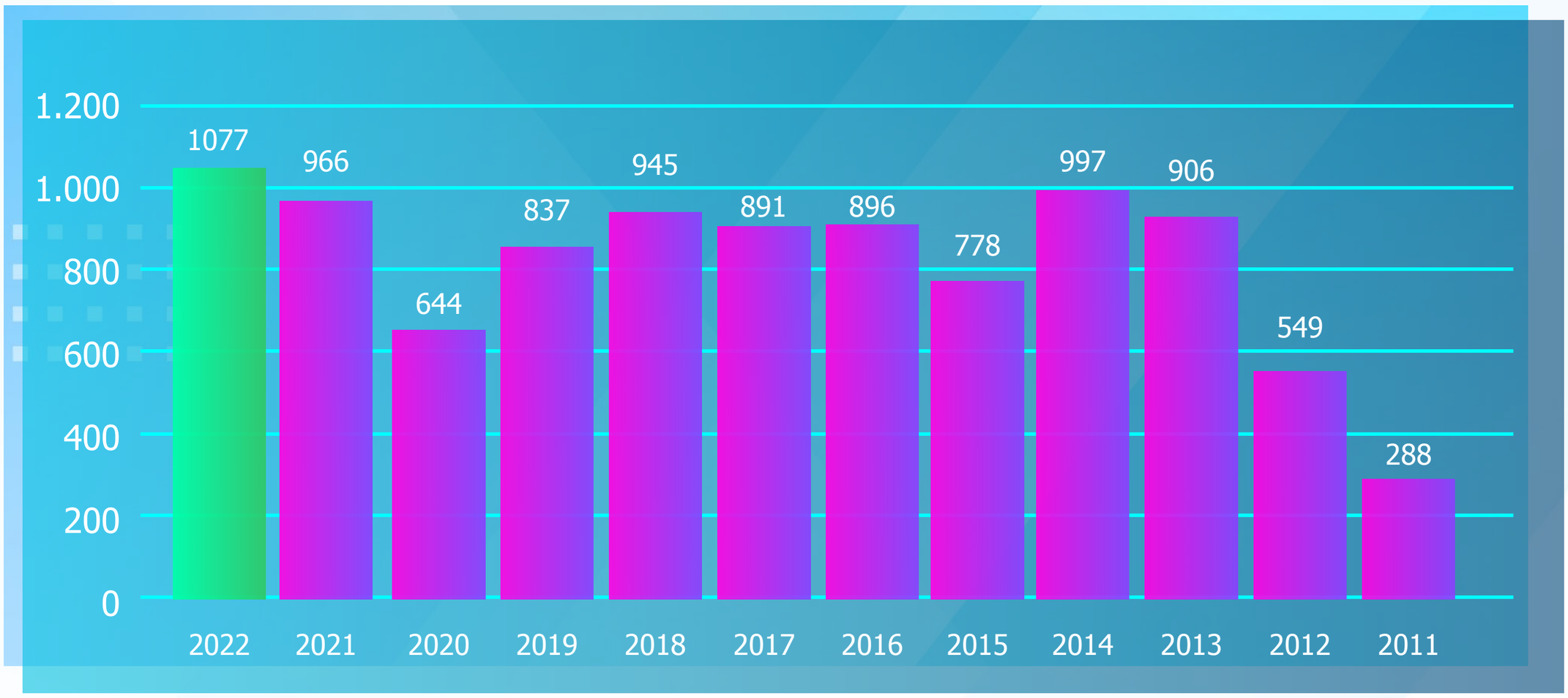
PROMOCIONES EMPRESARIALES 2022



Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego

Como se puede apreciar en el siguiente cuadro comparativo anual, el año 2022 la AJ entregó la mayor cantidad de autorizaciones a Promociones Empresariales, en el incremento de estas actividades se evidencia empresas pequeñas y medianas, que con mucho ingenio y creatividad activan campañas para captar nuevos clientes y mejorar sus ventas, muestra clara de los buenos resultados que dan las políticas aplicadas por el Gobierno Nacional para la reactivación económica del país.

PROMOCIONES EMPRESARIALES AUTORIZADAS COMPARATIVO ANUAL



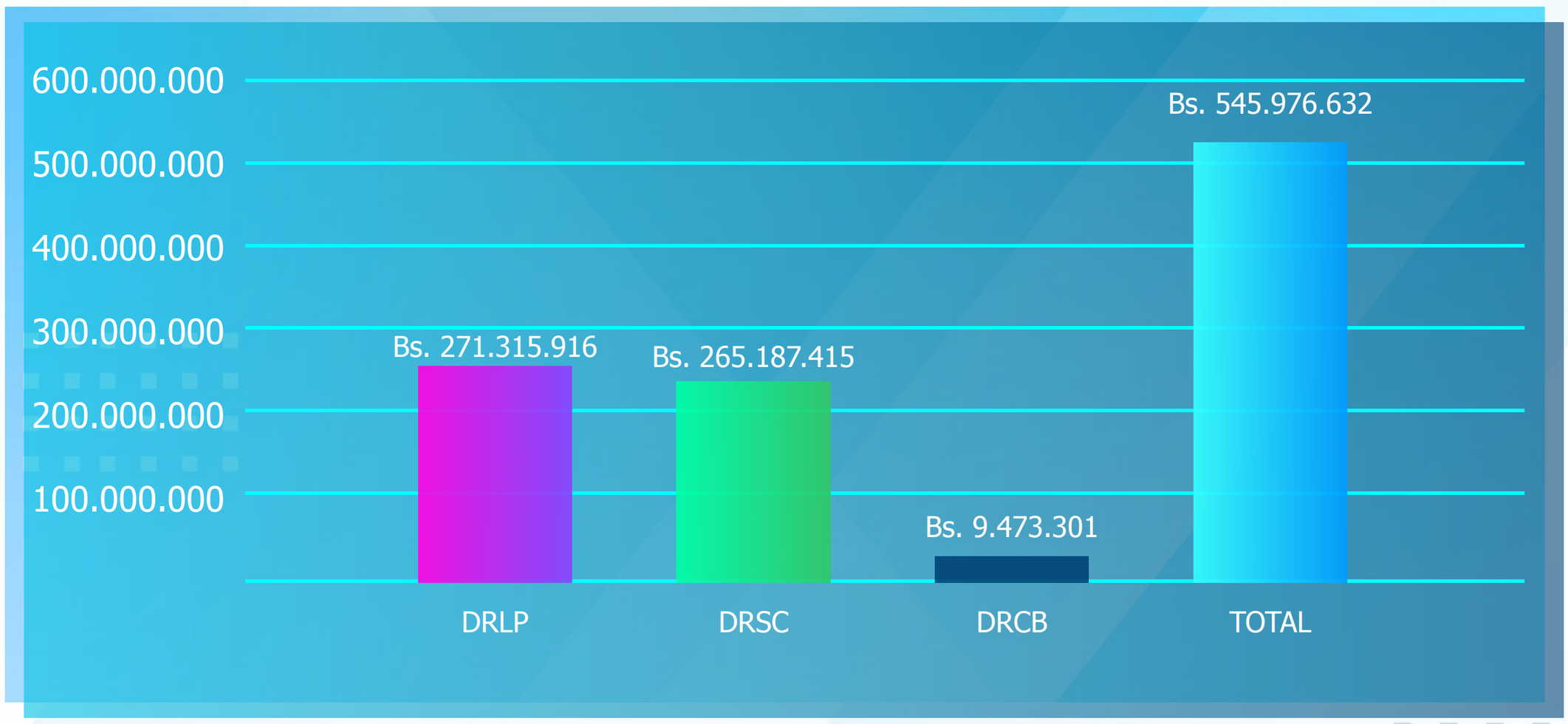
Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego

MONTO ENTREGADO EN PREMIOS: MÁS DE BS. 500 MILLONES EN PREMIOS ENTREGADOS A LA POBLACIÓN BOLIVIANA

Durante la gestión 2022, la población recibió, de las empresas y negocios, premios con un valor total de Bs. 545.976.632,06 en premios entregados, siendo la Dirección Regional La Paz la que mayor valor en premios registró.

Las empresas, con el afán de incrementar sus clientes, han ofertado premios que van desde inmuebles, automóviles, productos y servicios de diferentes rubros, logrando de esta forma reactivar su economía, fortaleciendo también la economía del país.

VALOR DE PREMIOS ENTREGADOS 2022



Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego

LICENCIA DE OPERACIONES PARA JUEGOS DE LOTERÍA

En Bolivia, el unico operador autorizado para realizar sorteos de lotería es la Lotería Nacional de Beneficiencia y Salubridad (LONABOL), que cuenta con licencia de operaciones otorgada el año 2021, con una vigencia de 10 años para el desarrollo de sorteos a nivel nacional. La AJ en el marco de la liciencia otorgada cuida que los sorteos cumplan con las condiciones de legalidad y transparencia.

LICENCIA DE OPERACIONES PARA JUEGOS DE AZAR

En el marco de sus atribuciones la Autoridad de Fiscalización del Juego ha emitido licencia de operaciones para la empresa operadora "Curucusi" el año 2020, con una vigencia de 8 años. En ese contexto los fiscalizadores de la AJ realizan controles diarios al casino para veriricar que se cumplan todas las condiciones que establece la Ley No. 060 de Juegos de Loteria y Azar y otros Decretos y Resoluciones Regulatorias.

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

III. FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DE JUEGO

Control operativo de la AJ en el sorteo de la Lotería Nacional - 2022

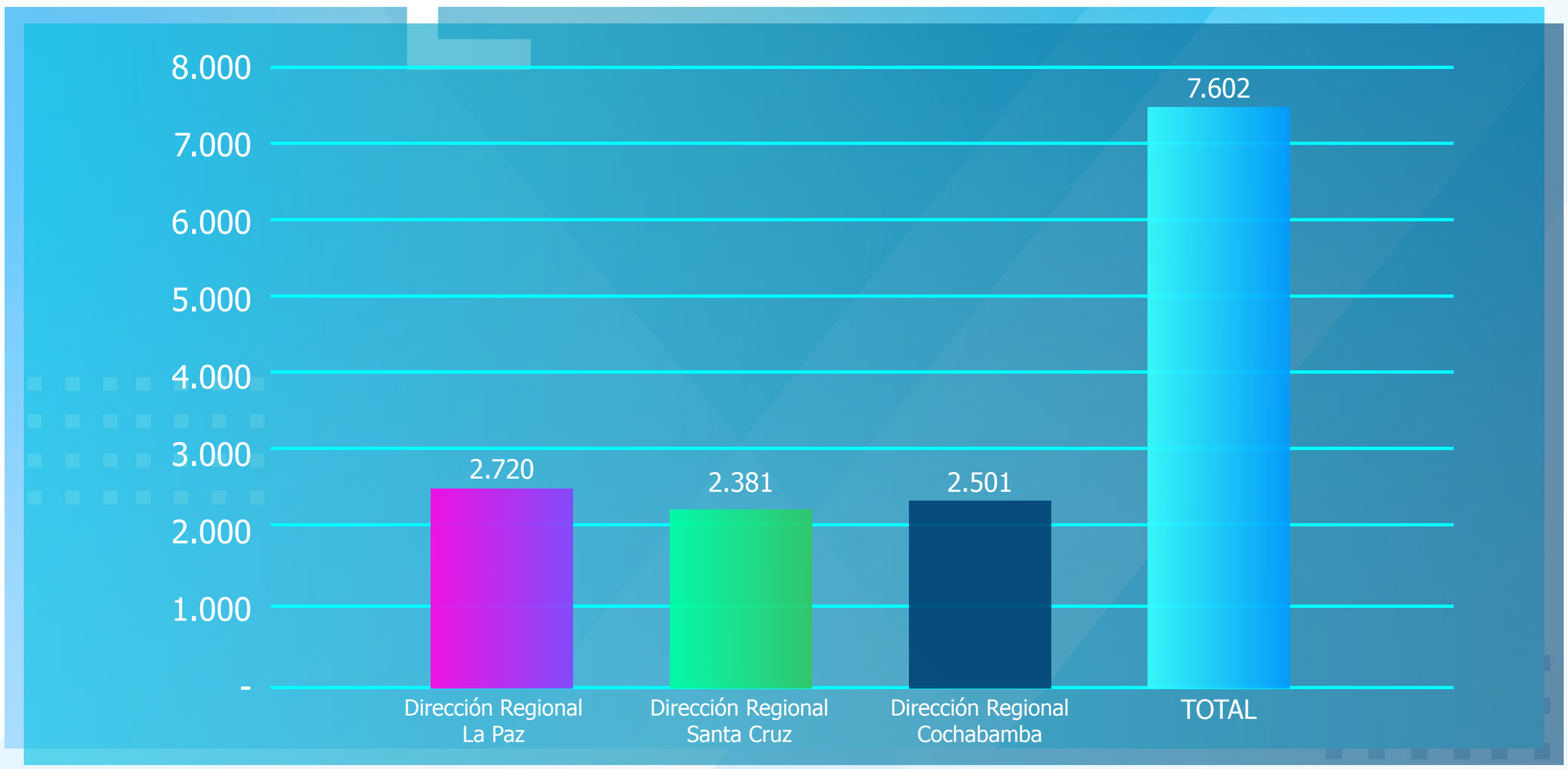
III. FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DE JUEGO

CONTROLES DETECTIVOS A PROMOCIONES EMPRESARIALES

Los controles detectivos realizados por la Autoridad de Fiscalización del Juego tienen el objetivo de precautelar a la población respecto a su participación en actividades de juego no autorizadas, puesto que al no ser controladas y fiscalizadas por esta Institución, no se garantiza que su participación sea justa, legal y transparente, inclusive pudiendo ser una estafa.

Durante el 2022 se realizaron siete mil seiscientos dos (7.602) controles detectivos a promociones empresariales; producto de estos controles, se detectaron treinta y dos (32) promociones empresariales no autorizadas, lo que denota la disminución de la ilegalidad en estas actividades debido a políticas de comunicación y capacitaciones asumidas por la AJ.

CONTROLES DETECTIVOS A PROMOCIONES EMPRESARIALES GESTIÓN 2022



Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego

III. FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DE JUEGO

FISCALIZACIONES A PROMOCIONES EMPRESARIALES

Una vez concluida la promoción empresarial, la Autoridad de Fiscalización del Juego, conforme las competencias y atribuciones otorgadas por la Ley Nº 060, realiza la fiscalización según los siguientes criterios: tipo de empresa, cantidad y valor total de los premios, cantidad de sorteos, periodo de la promoción empresarial, número (cantidad) de Promociones Empresariales; tal fiscalización es realizada para verificar el cumplimiento por parte de la empresa en cuanto a las condiciones autorizadas y las formalidades exigidas por la normativa legal vigente. En la gestión 2022 se realizó setecientas cuarenta y tres (743) fiscalizaciones de promociones autorizadas.

CONTROLES Y FISCALIZACIÓN A JUEGOS DE LOTERÍA

Con la finalidad de proteger los derechos de la ciudadanía a participar en condiciones de igualdad y transparencia, la AJ realizó dieciocho (18) controles operativos a los sorteos ejecutados a nivel nacional por la Lotería Nacional de Beneficencia y Salubridad (LONABOL); dichos controles fueron desarrollados en diferentes ciudades y localidades del Estado Plurinacional de Bolivia; asimismo, se realizó seis (6) fiscalizaciones a los mismos.

CONTROLES Y FISCALIZACIÓN A JUEGOS DE AZAR

En el marco de la licencia de operaciones otorgada a la empresa Curucusi Games S.R.L., único operador de juegos de azar autorizado a la fecha, se realizaron ochocientos treinta y siete (837) controles y tres (3) fiscalizaciones, tanto a máquinas de juego como en mesas de juego, para garantizar un servicio transparente y en cumplimiento a la norma.

INTERVENCIONES A LUGARES ILEGALES

Conforme a las competencias y atribuciones otorgadas por la Ley No. 060 de Juegos de Lotería y Azar, y en cumplimiento a las políticas de Gobierno para la lucha contra la ilegalidad, la Autoridad de Fiscalización del Juego durante la gestión 2022, realizó sesenta y dos (62) intervenciones a nivel nacional, decomisando un total de ochocientas nueve (809) máquinas de juego y medios de juego ilegales, incrementando estas acciones en comparación con el 2021.

Santa Cruz, con 27 intervenciones, es el departamento con mayor presencia de juego ilegal, seguido por el departamento de Cochabamba con 19 operativos; La Paz y Chuquisaca con 4 intervenciones cada uno. En el caso de los departamentos de Potosí, Tarija, Oruro y Beni, las intervenciones fueron menores. Sin embargo, como en todo el país, se realizan controles detectivos de forma habitual como se expone en el siguiente cuadro:

III. FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES DE JUEGO

CONSOLIDADO DE CONTROLES DETECTIVOS A LUGARES DE JUEGO ILEGALES 2022			
DIRECCIÓN REGIONAL	**DEPARTAMENTO**	**CANTIDAD DE LUGARES INTERVENIDOS**	**CANTIDAD DE MÁQUINAS DECOMISADAS**
La Paz	La Paz	4	13
	Oruro	2	2
	Potosí	3	5
Santa Cruz	Santa Cruz	27	589
	Beni	1	2
	Pando	-	-
Cochabamba	Cochabamba	19	164
	Chuquisaca	4	25
	Tarija	2	9
TOTAL GENERAL 2022		62	809

Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego

DESTRUCCIÓN DE MEDIOS DE JUEGO

Con la finalidad de cerrar el círculo de la ilegalidad, la AJ realiza gestiones permanentes para efectuar la destrucción de los medios de juego ilegales decomisados, para su posterior reciclaje y exportación de partes contaminantes a objeto de proteger nuestro medio ambiente.

En ese marco, desde el 2011 a 2022 se destruyeron un total de dieciocho mil doscientas treinta y nueve (18.239) máquinas de juego y medios de juego, a través de empresas de reciclaje. El proceso de destrucción y reciclaje de medios de juego ilegales es supervisado por la AJ, para garantizar que éstos no vuelvan a circular en el mercado y que su destrucción se realice protegiendo el medio ambiente con el reciclaje y separación de componentes contaminantes.

Este 2022, a través de la firma de un convenio con la empresa Recuperadora de Metales – Bolivia S.R.L (RECUMET), la AJ entregó para su destrucción quinientas doce (512) máquinas de juego y medios de juego decomisados, producto de las intervenciones a lugares de juego ilegales.

Firma de convenio entre la AJ y RECUMET - 2022.

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

IV. NORMATIVA PARA LA REGULACIÓN DE ACTIVIDADES DE JUEGO

Servidora pública de la AJ socializando las atribuciones de la institución en Patacamaya, La Paz - 2022.

IV. NORMATIVA PARA LA REGULACIÓN DE ACTIVIDADES DE JUEGO

ACTUALIZACIONES Y NUEVAS NORMAS

ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LA LUDOPATÍA Y PROMOCIÓN DEL JUEGO RESPONSABLE

En el marco de la mejora contínua y velando por la seguridad e la población boliviana, este 2022 fue actualizado el Reglamento para la prevención de la ludopatía y promoción del juego responsable, con el objetivo de determinar restricciones para la difusión de la publicidad con el fin de incentivar el "juego responsable", para ello el reglamento aclara que la publicidad solo puede limitarse al salón de juegos en el caso de juegos terrestres y en la página web oficial en el caso de juegos en línea.

En la misma línea mediante Auto N° 11-00157-22 de fecha 20 de diciembre de 2022 se aprobó el proyecto de prevención de Ludopatía y Promoción del Juego Responsable presentado en fecha 06 de diciembre de 2022 por el Operador de Juegos CURUCUSI GAMES S.R.L., en cumplimiento con lo establecido en el " REGLAMENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LA LUDOPATÍA Y PROMOCIÓN DEL JUEGO RESPONSABLE".

REGLAMENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL EN LÍNEA

El Sistema de Control en Línea — SICEL, es un sistema compuesto por hardware y software que facilita las labores de fiscalización, inspección y control de los juegos de azar.

El SICEL tiene como tarea principal proporcionar registros de datos, búsquedas e informes de los eventos significativos de juegos.

Asimismo, el Reglamento establece los requisitos que debe cumplir el sistema para ser usado. Una vez certificado, se regulan los sistemas de control en línea instalados en los Salones de Juego o Casinos con licencia de operaciones, para fines de fiscalización y control.

REGLAMENTO PARA OPERACIONES DE JUEGOS DE MESA Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SISTEMA DE MESAS DE JUEGO

El referido Reglamento establece los requisitos del Sistema de Mesas de Juegos, Tickets Autorizados, Precintos de Seguridad, Materiales de Mesas de Juegos, procedimientos internos y controles de operación para el desarrollo de los Juegos de Mesa, la información y datos contables para ser enviada a la Autoridad de Fiscalización del Juego – AJ, así como regular el horario de atención de los Salones de Juegos o Casinos.

Se realizó ajustes a la redacción del reglamento acordes a la operativa actual de las salas de juego y las operaciones desarrolladas por la empresa autorizada.

IV. NORMATIVA PARA LA REGULACIÓN DE ACTIVIDADES DE JUEGO

LA AJ AUTORIZÓ LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE CUMPLIMIENTO PARA JUEGOS EN LÍNEA POR PRIMERA VEZ EN LA HISTORIA DE BOLIVIA.

Mediante Resolución Administrativa de Autorización de Empresa Certificadora N° 30-00001-22 de fecha 14 de noviembre de 2022, la Autoridad de Fiscalización del Juego autorizó a la empresa Gaming Laboratories International L.L.C. como empresa acreditada para expedir Certificados de Cumplimiento y Certificados de Cumplimiento de Juegos en Línea que avalen la idoneidad y calidad de máquinas y medios de juego, medios de acceso al juego y juegos.

Con este hecho, por primera vez en la historia de Bolivia se autoriza la emisión de Certificados de Cumplimiento para juegos en línea, situación que permite a las empresas, que pretenden realizar juegos en línea, se encuentren debidamente certificadas; al respecto, cabe resaltar que dichos medios de juego, en caso de ser autorizados, se encontrarán debidamente controladas bajo un Sistema de Control en Línea (SICEL) que permite fiscalizar y controlar el desarrollo del juego sobre la misma, con la finalidad de otorgar mayor transparencia y seguridad en la población.

LA AJ AUTORIZA NORMATIVA INTERNA DE LUCHA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS PARA EL SALÓN DE JUEGOS "FLAMINGO"

Mediante Auto N° 11-00159-22 de fecha 21 de diciembre de 2022, la Autoridad de Fiscalización del Juego autoriza la puesta en vigencia de ocho (8) documentos normativos internos (entre manuales y políticas internas) que establecen obligaciones para el Salon de Juegos "Flamingo", sobre el cumplimiento de normativa internacional referente a la prevención y gestión de riesgos contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Oficinas de la AJ en la ciudad de Santa Cruz
Calle Prolongación Campero No. 155, Zona Norte.

Oficinas de la AJ en la ciudad de La Paz
Calle 16 de Obrajes No. 220 Edificio Centro de Negocios Obrajes.

Oficinas de la AJ en la ciudad de Cochabamba
Av. Ayacucho esq. Heroínas, edificio ECOBOL.

LA AJ FIRMA CONVENIOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL CON LA UIF, ASFI Y APS CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

La Autoridad de Fiscalización del Juego, en su calidad de Supervisor de Legitimación de Ganancias Ilícitas en materia de juegos de azar y casinos, firmó durante la presente gestión Convenios de cooperación interinstitucional e intercambio de información con la Unidad de Investigaciones Financieras - UIF (19 de diciembre de 2022), la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI (20 de enero de 2022) y Autoridad Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS (11 de noviembre de 2022).

De esta manera, la Autoridad de Fiscalización del Juego dinamiza el intercambio de información entre supervisores, buscando una lucha frontal contra ese delito.

Entrega de un contenedor metálico
en el municipio de Umala, La Paz - 2022

LA AJ REALIZA LA DONACIÓN DE CONTENEDORES A LOS MUNICIPIOS DE COLLANA Y UMALA.

En el marco de la coordinación existente entre el Gobierno Central y los Gobiernos Municipales, la Autoridad de Fiscalización del Juego, en fecha 28 de diciembre de 2022, suscribió convenios con los Alcaldes de los municipios de Umala y Collana con la finalidad de realizar la donación de dos contenedores metálicos, los cuales eran utilizados para el resguardo de partes de máquinas de juego decomisadas en sus intervenciones, a objeto de que las mismas tengan una nueva función de depósito de materiales de construcción y reciclaje de basura para la población, respectivamente.

Esta donación se realizó gracias a las gestiones del Presidente Luis Arce Catacora. Trabajamos diariamente con el compromiso de lograr un país unido donde todas sus regiones puedan desarrollarse en beneficio de todas y todos los bolivianos.

V. VALOR COBRADO POR INFRACCIONES A LA NORMA

Medios de juego decomisados por la AJ, en un operativo realizado a una casa de juego ilegal - 2022.

V. VALOR COBRADO POR INFRACCIONES A LA NORMA

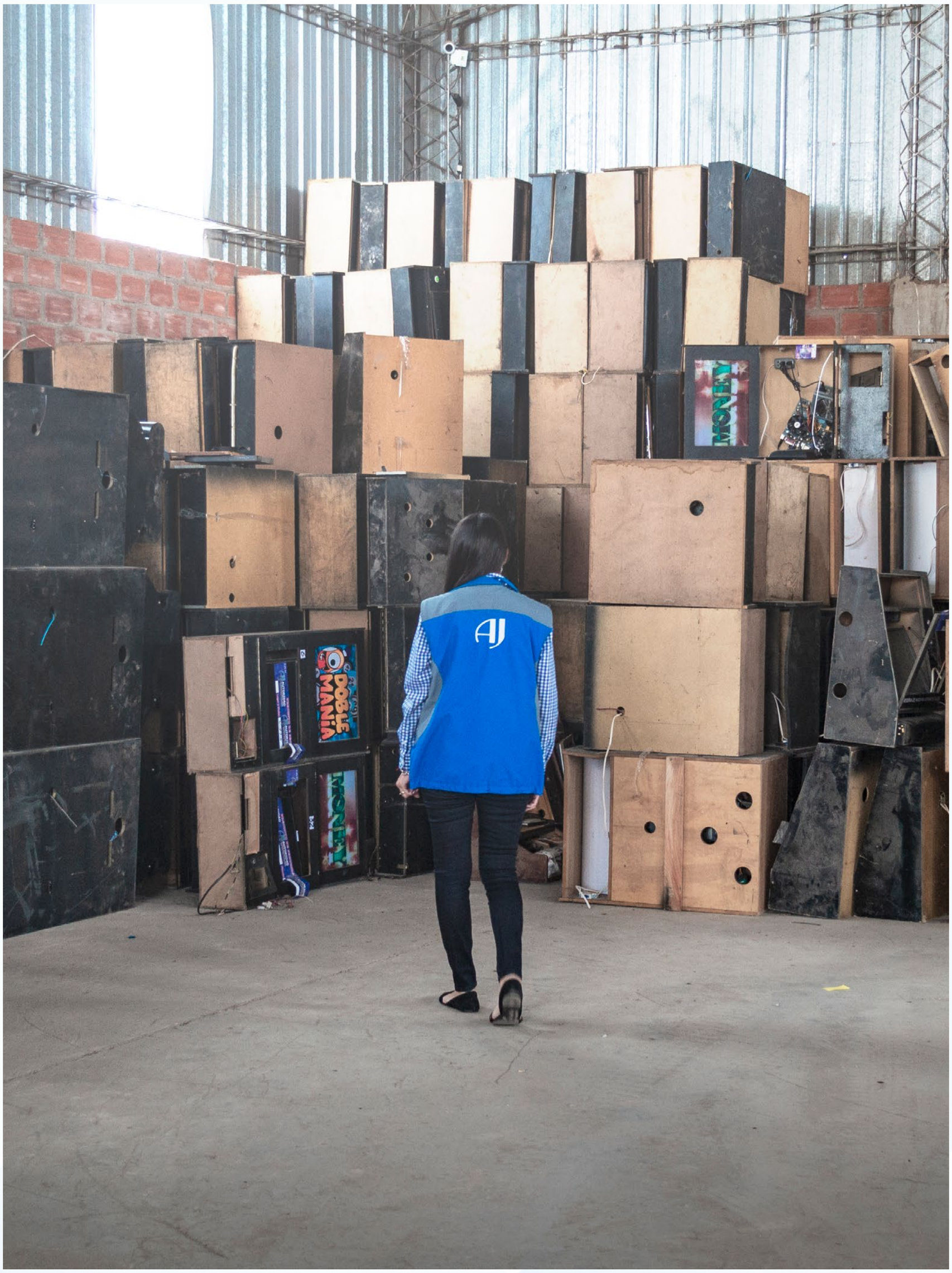
VALOR COBRADO POR MULTAS IMPUESTAS

Durante la gestión 2022, la Autoridad de Fiscalización del Juego logró recaudar **Bs. 4.797.812,22** emergentes de multas impuestas dentro de procesos sancionadores, cobranza coactiva y facilidades de pago, por actividades de Juegos de Lotería, de Azar y Promociones Empresariales que no contaban con autorización para su desarrollo.

Medio de juego ilegal decomisado en un operativo realizado por la AJ - 2022

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

VI. TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



Medios de juego decomisados por la AJ y entregados para su desmantelación y posterior destrucción. - 2022.

VI. TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

ATENCIÓN DE DENUNCIAS

La AJ, comprometida con la población y los administrados, realiza la atención de todas las denuncias, canalizando las mismas para que puedan ser atendidas en todo el Territorio Nacional a través de sus Direcciones Regionales. En la gestión 2022 se atendieron 526 consultas, reclamos y denuncias.

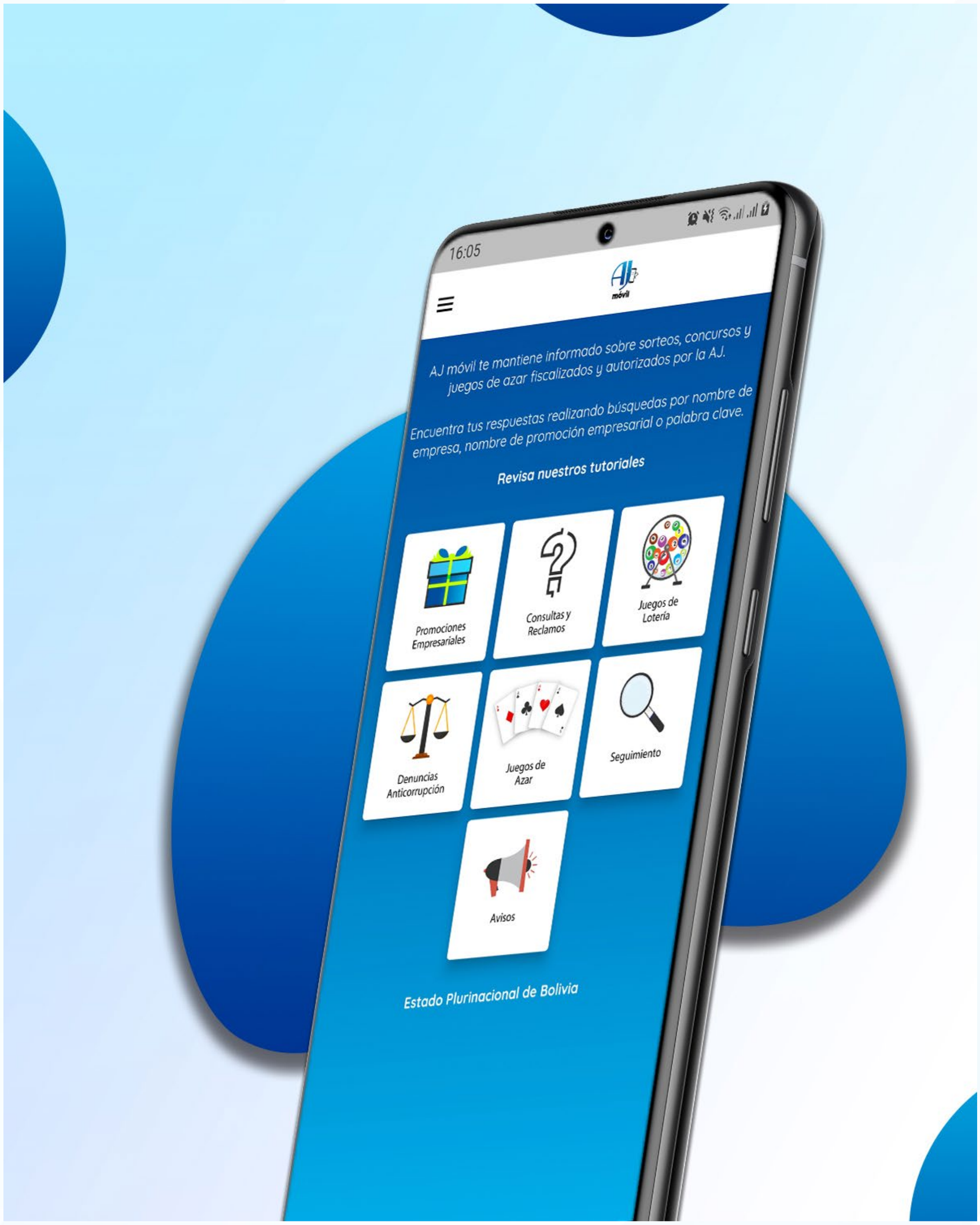
RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS INICIAL 2022

En cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 974 y la Política Nacional de Transparencia y Acceso a la Información del Estado Plurinacional de Bolivia, la AJ desarrolló la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas Inicial, en el mes de abril de forma virtual mediante la plataforma Zoom y de manera presencial en el auditorio de instalaciones de la AJ, ocasión en la que se compartió las principales acciones y objetivos a alcanzar durante el año 2022.

EVENTOS DE SENSIBILIZACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN

Durante la gestión 2022 y en marco de las políticas de Gobierno para la lucha contra la corrupción y promoción de transparencia, se realizaron actividades informativas y de sensibilización para la prevención de posibles escenarios de corrupción y la promoción de actitudes transparentes, con los servidores públicos de la AJ, mediante la difusión de información sobre el Decálogo del Servidor Público del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y cápsulas de video para asegurar una información constante y realizar actividades para mejorar la conciencia sobre la gestión de la transparencia institucional.

VII. GOBIERNO ELECTRÓNICO



Aplicación AJ Móvil
Disponible en Android

VII. GOBIERNO ELECTRÓNICO

Con el propósito de desburocratizar nuestros servicios, facilitar el acceso a la información para la tramitación de promociones empresariales y brindar herramientas para el registro inmediato de denuncias y reclamos, mejoramos herramientas tecnológicas.

ACTUALIZACIÓN DE PORTAL WEB

El Portal web de la AJ fue actualizado de acuerdo a lineamientos y estándares de Gobierno y la Integración de las Redes Sociales de la AJ y del Gobierno.

ACTUALIZACIÓN A LA APLICACIÓN AJ MÓVIL

La nueva versión 2022 del AJ Móvil, entrega a la población las funcionalidades de: a) la sección de promociones empresariales que permite conocer las promociones vigentes y autorizadas, sus condiciones, premios ofertados, lugares y fechas de sorteo; b) la sección de consultas y reclamos, que posibilita el registro de denuncias anónimas, así como la mejora del acceso y registro rápido de denuncias y reclamos.; c) la sección de seguimiento para denuncias y trámites presentados en la AJ; d) la sección de avisos con información específica dirigida al administrado a través de recordatorios y avisos importantes; y e) la nueva sección de - Seguimiento de trámites de promociones empresariales, lotería y azar.

LÍNEAS DE ATENCIÓN POR WHATSAPP

La AJ mantiene a disposición las líneas de consulta vía WhatsApp, las Direcciones Regionales son las responsables de atender todas las consultas relacionadas a promociones empresariales y acompañar al administrado para prevenir que incurra en futuras faltas a la normativa vigente que luego le puedan generar multas.

LA PAZ, ORURO Y POTOSÍ: 71548844

SANTA CRUZ, BENI Y PANDO: 72017468

COCHABAMBA, TARIJA Y CHUQUISACA: 72060894

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

VIII. COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN

Detrás de cámaras del rodaje del spot informativo de la AJ,
para la prevención de estafas por mensajes - 2022

VIII. COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN

CAMPAÑAS INFORMATIVAS

Se realizaron diferentes campañas en radio, televisión y redes sociales, sobre el procedimiento para solicitar autorización para realizar promociones empresariales; alertas y medios disponibles para evitar estafas en relación a promociones, loterías y apuestas fraudulentas; acciones realizadas para el control y fiscalización del juego en territorio nacional, entre otras.

PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

A través de las Direcciones Regionales se llevaron adelante **52 eventos de capacitación** a representantes de empresas, emprendedores y público en general; y **92 socializaciones** en los nueve departamentos del país, sobre las atribuciones de la AJ y normativa vigente.

A través de las redes sociales de la institución, se efectuaron campañas sobre la importancia de participar en actividades de azar de forma responsable y no asistir a lugares ilegales y clandestinos.

INFORMACIÓN CONTINUA

Sostuvimos continuo contacto con medios de comunicación para informar a la población las acciones que realizamos para un juego justo, legal y transparente en todo el país.

FORTALECIMIENTO A LA COMUNICACIÓN INTERNA

Con el objetivo de fortalecer el clima organizacional y con ello mejorar nuestros servicios al público externo, creamos medios de comunicación interna como el Boletín AJetreos, donde resaltamos las principales actividades de la institución y mantenemos un contacto más cercano con nuestros servidores públicos.

EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

En base a la evaluación de formularios de buzón de sugerencias durante el año 2022, las personas que asistieron a nuestras oficinas presenciales calificaron nuestra atención como **excelente.**

VIII. COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN

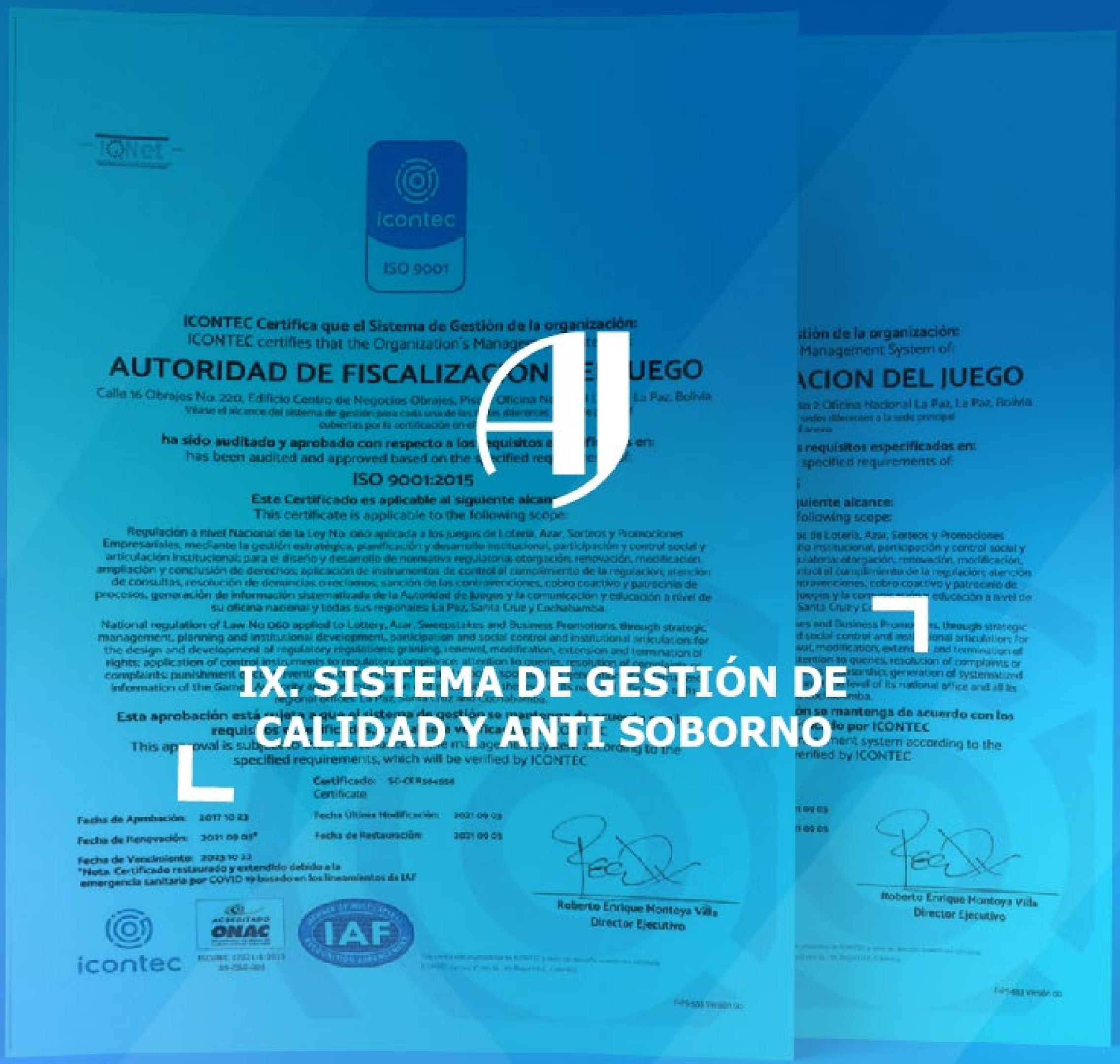
Aviso de promociones ilegales que circulan por redes sociales - 2022

Campaña para la concientización del juego resposnable - 2022

Webinar gratuito "Promociones Empresariales en redes sociales - 2022

Campaña para la prevención de la ludopatía - 2022

IX. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ANTI SOBORNO



IQNet

icontec
ISO 9001

ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:

AUTORIDAD DE FISCALIZACION DEL JUEGO

Calle 16 Obrajes No. 220, Edificio Centro de Negocios Obrajes, Piso 2 Oficina Nacional La Paz, La Paz, Bolivia.
Véase el alcance del sistema de gestión para cada una de las sedes diferentes a la sede principal cubiertas por la certificación en el anexo

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been audited and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2015

Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:
This certificate is applicable to the following scope:

Regulación a nivel Nacional de la Ley No. 060 aplicada a los juegos de Lotería, Azar, Sorteos y Promociones Empresariales, mediante la gestión estratégica, planificación y desarrollo institucional, participación y control social y articulación institucional; para el diseño y desarrollo de normativa regulatoria; otorgación, renovación, modificación, ampliación y conclusión de derechos; aplicación de instrumentos de control al cumplimiento de la regulación; atención de consultas, resolución de denuncias o reclamos; sanción de las contravenciones, cobro coactivo y patrocinio de procesos, generación de información sistematizada de la Autoridad de Juegos y la comunicación y educación a nivel de su oficina nacional y todas sus regionales: La Paz, Santa Cruz y Cochabamba.

National regulation of Law No 060 applied to Lottery, Azar, Sweepstakes and Business Promotions, through strategic management, planning and institutional development, participation and social control and institutional articulation; for the design and development of regulatory regulations; granting, renewal, modification, extension and termination of rights; application of control instruments to regulatory compliance; attention to queries, resolution of complaints or complaints; punishment of contraventions, coercive collection and process sponsorship; generation of systematized information of the Games Authority and communication and education at the level of its national office and all its regional offices: La Paz, Santa Cruz and Cochabamba.

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado: SC-CER564556
Certificate

Fecha de Aprobación: 2017 10 23
Fecha de Renovación: 2021 09 03*
Fecha de Vencimiento: 2023 10 22
Fecha Última Modificación: 2021 09 03
Fecha de Restauración: 2021 09 03
***Nota. Certificado restaurado y extendido debido a la emergencia sanitaria por COVID 19 basado en los lineamientos de IAF**

Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo

icontec
ACREDITADO ONAC ISO/IEC 17021-1:2015 09-CSG-001
IAF MEMBER OF MULTILATERAL RECOGNITION ARRANGEMENT

Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado
ICONTEC Carrera 37 núm. 52 - 95, Bogotá D.C., Colombia

F-DS-553 Versión 00

La AJ mantiene la Certificación de Calidad, emitido por Icontec ISO 9001:2015

IX. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ANTI SOBORNO

La Autoridad de Fiscalización del Juego luego de someterse a una auditoria externa realizada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) en el mes de agosto, **mantuvo la vigencia de la Certificación de Gestión de Calidad ISO 9001:2015**, por garantizar la calidad de sus procesos y servicios, satisfaciendo los requisitos de los usuarios, en cada uno de los ejes en los cuales se desenvuelve.

ICONTEC otorgó un alto nivel de calificación a la AJ y destacó entre las fortalezas el desarrollo y utilización de Sistemas Informáticos para la sistematización de información y la prestación de servicios, hecho que contribuye al cumplimiento de objetivos institucionales y permite una atención oportuna a los usuarios y población en general.

Asimismo, dentro del Modelo de gestión de Calidad que la Autoridad de Fiscalización del Juego ha implantado en sus acciones institucionales se ha logrado:

- Medición de satisfacción y estudio de percepción de la entidad.
- Medición de percepción de la atención y sugerencias nacional.
- Medición de percepción de la atención y sugerencias al administrado.
- Medición del clima organizacional y compromiso de los servidores públicos de la AJ con la imagen institucional.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADMINISTRADO

La Autoridad de Fiscalización del Juego, con el objetivo de atender y satisfacer las necesidades de los Administrados, durante la gestión 2022 (de manera trimestral) ha realizado encuestas para poder determinar el nivel de satisfacción de las empresas y/o personas individuales que buscan promocionar sus productos y/o servicios a través de promociones empresariales. En este sentido, se logró alcanzar un **98.42 % de Percepción de Satisfacción** calificado como **"Excelente"**.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO POBLACIÓN EN GENERAL

La Autoridad de Fiscalización del Juego, con el objetivo de conocer, atender y satisfacer las necesidades de la Población en General que participa de Promociones Empresariales, de Juegos de Azar y de sorteos de Lotería, los días 22 y 23 de Noviembre de la gestión 2022, realizó una encuesta a nivel nacional con una cobertura que alcanzó a los nueve (9) departamentos del país y a diez (10) capitales de Departamento; producto de la interacción con la población, se logró alcanzar un nivel de **Percepción de Satisfacción del 81.62% como "Excelente"**.

PERCEPCIÓN DEL GRADO DE COMPROMISO DEL SERVIDOR PUBLICO CON LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA AJ

De igual forma, en la calificación relacionada al grado de compromiso que tienen los servidores públicos de la AJ con la imagen institucional, se tiene un **"Alto compromiso"** con el **98.80%** de promedio en marzo del 2022 y que dicho porcentaje incrementó a un **99.38%** en el mes de octubre.

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN Y ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE LA ENTIDAD

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad, mensualmente se realiza la medición de formularios de percepción de atención y sugerencias aplicados a las personas que realizan consultas en las oficinas regionales de la AJ. En la gestión 2022 se logró una calificación de **"Excelente"** con una puntuación de **97,97%.**

IQNet
THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

ICONTEC has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

AUTORIDAD DE FISCALIZACION DEL JUEGO

Calle 16 Obrajes No. 220, Edificio Centro de Negocios Obrajes, Piso 2 Oficina Nacional La Paz, La Paz, Bolivia.
Véase el alcance del sistema de gestión para cada una de las sedes diferentes a la sede principal cubiertas por la certificación en el anexo

has implemented and maintains a

Quality Management System

for the following scope:

Regulación a nivel Nacional de la Ley No. 060 aplicada a los juegos de Lotería, Azar, Sorteos y Promociones Empresariales, mediante la gestión estratégica, planificación y desarrollo institucional, participación y control social y articulación institucional; para el diseño y desarrollo de normativa regulatoria; otorgación, renovación, modificación, ampliación y conclusión de derechos; aplicación de instrumentos de control al cumplimiento de la regulación; atención de consultas, resolución de denuncias o reclamos; sanción de las contravenciones, cobro coactivo y patrocinio de procesos, generación de información sistematizada de la Autoridad de Juegos y la comunicación y educación a nivel de su oficina nacional y todas sus regionales: La Paz, Santa Cruz y Cochabamba.

National regulation of Law No 060 applied to Lottery, Azar, Sweepstakes and Business Promotions, through strategic management, planning and institutional development, participation and social control and institutional articulation; for the design and development of regulatory regulations; granting, renewal, modification, extension and termination of rights; application of control instruments to regulatory compliance; attention to queries, resolution of complaints or complaints; punishment of contraventions, coercive collection and process sponsorship; generation of systematized information of the Games Authority and communication and education at the level of its national office and all its regional offices: La Paz, Santa Cruz and Cochabamba.

which fulfils the requirements of the followinq standard

ISO 9001:2015

Issued on: 2017 10 23
Expires on: 2023 10 22

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: CO-SC-CER564556

Alex Stoichitoiu
President of IQNet

Roberto Enrique Montoya Villa
CEO of ICONTEC

icontec

IQNet Partners*:
AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISQ Italy
CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA
FCAV Brasil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia Inspecta Sertifointi Oy Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia
SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Certificado IQNet.

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

X. AUDITORÍAS REALIZADAS

Documentos institucionales de la AJ.

X. AUDITORÍAS REALIZADAS

Durante la gestión 2022, la Unidad de Auditoría Interna de la Autoridad de Fiscalización del Juego realizó los siguientes trabajos:

- Examen de confiabilidad de los registros y estados financieros de la Autoridad de Fiscalización del Juego por el periodo comprendido entre el 01/01/2021 al 31/12/2021.
- Auditoría de Confiabilidad de los Registros y Estados Financieros de la Autoridad de Fiscalización del Juego al 31 de diciembre de 2022, (opinión sobre los registros).
- Auditoría Operacional a las actividades que contribuyen al cumplimiento de las Acciones Institucionales a Corto Plazo 1.1 "Aplicar los Instrumentos de Control y Fiscalización" y 1.3 "Otorgar, Renovar, Modificar, Ampliar y Concluir los Derechos", correspondiente a la gestión 2021.
- Dos (2) verificaciones instruídas por la Contraloría General del Estado.
- Dos (2) auditorías de cumplimiento, (una con informe preliminar).
- Tres (3) seguimientos a las recomendaciones emitidas en informes de auditoría.
- Dos (2) informes para recuperación de fondos del Estado por mecanismos alternos a los judiciales.
- Dos (2) relevamientos de información específica.
- Tres (3) Notas administrativas con indicios de responsabilidad administrativa.

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

XI. EJECUCIÓN FÍSICA Y PRESUPUESTARIA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

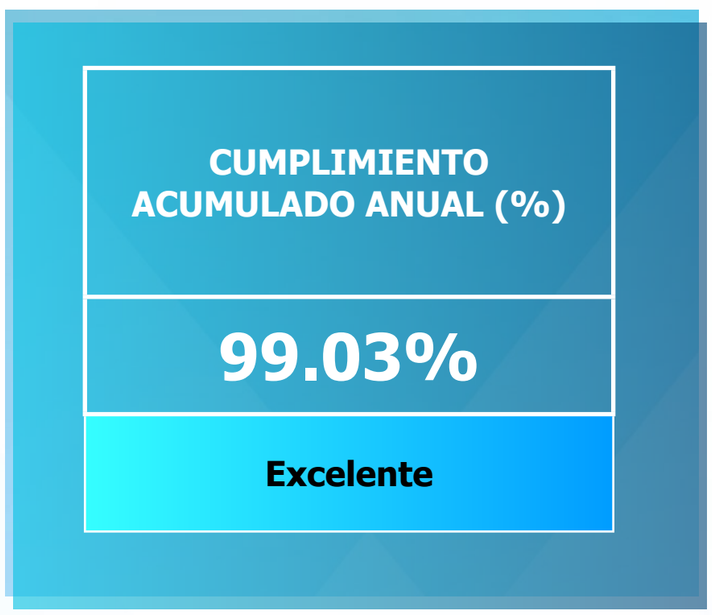
Socialización de las atribuciones de la AJ en el municipio de Konani, La Paz - 2022

XI. EJECUCIÓN FÍSICA Y PRESUPUESTARIA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

EJECUCIÓN FÍSICA

La Programación Operativa Anual (POA) de la AJ alcanzo una Ejecución Física, en la gestión 2022 del 99.03% determinado como EXCELENTE, dentro de los parámetros de medición establecidos en la institución.

PROGRAMACIÓN OPERATIVA ANUAL - POA 2022



Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego

XI. EJECUCIÓN FÍSICA Y PRESUPUESTARIA DEL PLAN ANUAL OPERATIVO 2022

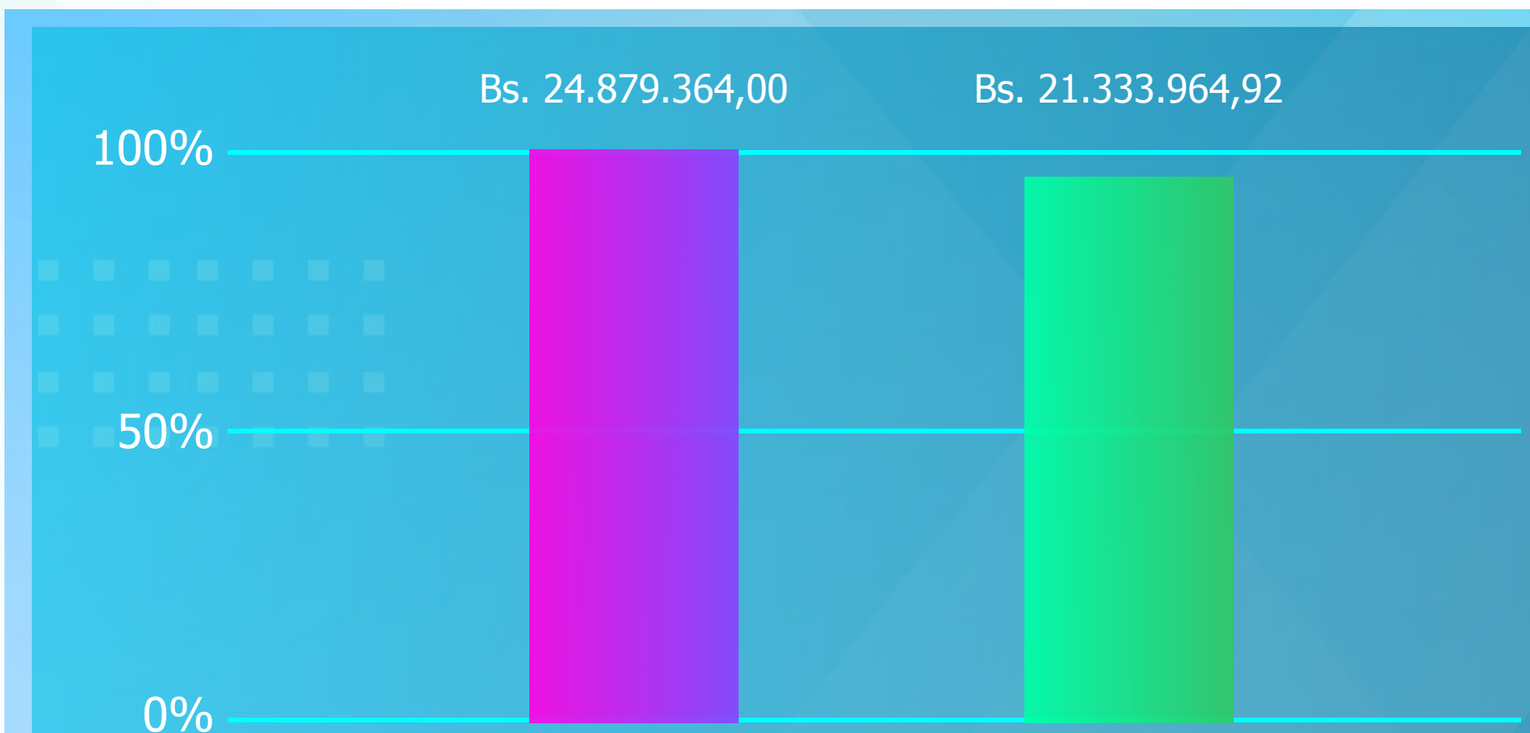
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

PRESUPUESTO VIGENTE 2022

Bs. 24.879.364,00

La **Ejecución Presupuestaria**
de la Gestión 2022 es del

86%



COMPOSICIÓN DEL PRESUPUESTO 2022

FTE 41-111 Tesoro General de la Nación (TGN)
92%
FTE 20-230 Recursos Propios (RP)
8%

Fuente: Autoridad de Fiscalización del Juego

PROCESOS DE CONTRATACIÓN

Por otra parte, se realizaron

144 PROCESOS DE CONTRATACIÓN

en las modalidades: Apoyo Nacional a la Producción y Empleo - ANPE, Contratación Directa y Contratación Menor

Medio de juego decomisado por la AJ en una intervención a una casa de juego ilegal - 2022.

Reconstruyendo la economía

AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO
JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE

MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

OFICINA CENTRAL
Calle 16 de Obrajes No. 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes, Piso 2
Teléfonos: (591-2) 212 5057 · 212 5081

REGIONAL SANTA CRUZ
Prolongación Campero No. 155 U.V.1
Manzana 7 - Zona Norte
Teléfonos: (591-3) 332 3031 · 333 3031
E-mail: aj.scz@aj.gob.bo

REGIONAL LA PAZ
Calle 16 de Obrajes No. 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes, Piso 3
Teléfono: (591-2) 212 5385
E-mail: al.lpz@aj.gob.bo

REGIONAL COCHABAMBA
Av. Ayacucho esq. Heroínas
Edif. ECOBOL
Teléfonos (591-4) 466 1000 · 466 1001
E-mail: aj.cbb@aj.gob.bo

INSTITUCIÓN CERTIFICADA

SC-CER564556

www.aj.gob.bo